

コンピュータ・テレフォニー統合システムCTstageユーザー事例

CTstageを中核に コールセンタを構築し インターネットビジネスの可能性に 挑戦する

顧客満足度の向上を支えるCTIソリューション

インターネットの書店は 最高の立地条件を持つ

株式会社本屋さん、インターネット上の書店としてオープンした設立3年目の若い会社である。現在、同社の書店を利用する会員は12万人を超え、順調に売り上げを伸ばしている。

「インターネット上に書店を構える会社は、当社以外にもいくつかある。しかし、当社のような店舗を持たない書店には、非常に参入しにくい業界だった」と株式会社本屋さん代表取締役の服部元満氏は語る。

書籍販売・出版業界は、取り次ぎを中心とした業界であることから、同社の参入にはさまざまな障壁があったという。しかし、それら乗り越えてでもオープンする価値は十分にあると考えた。

「書籍販売・出版業界は仕入れリスクがからないいうえ、粗利が2割見込める極めて魅力的なビジネスだが、書店の業績は立地と店

株式会社 本屋さん

インターネットによる通信販売マーケットは急速な成長を見せているが、さまざまなメリットを受けられる反面、利用者からの問い合わせやトラブルも決して少なくない。サポートをより充実させるには、コールセンタが必要不可欠である。インターネット上で書店を開業している株式会社本屋さんは、サポート業務の重要性に着目し、沖電気工業の「CTstage」によってコールセンタを構築。さらに、NTTドコモのiモード携帯電話をコールセンタと連携させるなど、新たなビジネスに向けて大きく動き出そうとしている。

舗規模に左右されやすい。ところが、インターネットであれば店舗規模や立地はまったく関係ない。また、多くの商品を扱うことができ、24時間、いつでも利用できるのも大きなアドバンテージだ」

これだけの条件を追い風に、同社はインターネットビジネスの可能性に挑戦している。

利用しやすい書店をめざし データと顧客サポートを充実

“顧客にとって利用しやすい書店”であること。この目標に向かって、株式会社本屋さんは書籍データベースの充実と顧客サポートの充実を推し進めてきた。

インターネット書店にとって、データベースは陳列ケースそのもの。価格や著者名の誤りは販売に悪影響を及ぼすだけでなく、クレームの対象にもなりかねない。同社は、今も続々と出版される新刊本をデータベースに加えるために、地道な確認作業を続けている。

そして、顧客サポートの充実、同社が躍進するもう1つの要因と言っても過言ではない。

「本を探している場合や取り寄



株式会社本屋さん
代表取締役 服部元満氏

せる場合など、店頭で対応する店員のスキルが問われるように、インターネット販売でも顧客の問い合わせを受け付ける対応業務は極めて重要。わざわざ電話で確認したり、問い合わせたりする顧客は、購入してくれる可能性が高い。また、トラブル時の対応によっては2度と購入してもらえない危険性もあるため、顧客サポートは非常に重要だ」

株式会社本屋さんは、問い合わせやクレームに対応するコールセンタを設置し、インターネットビジネスでは軽視されがちな“人と人”とのつながりも重要だと考えている。

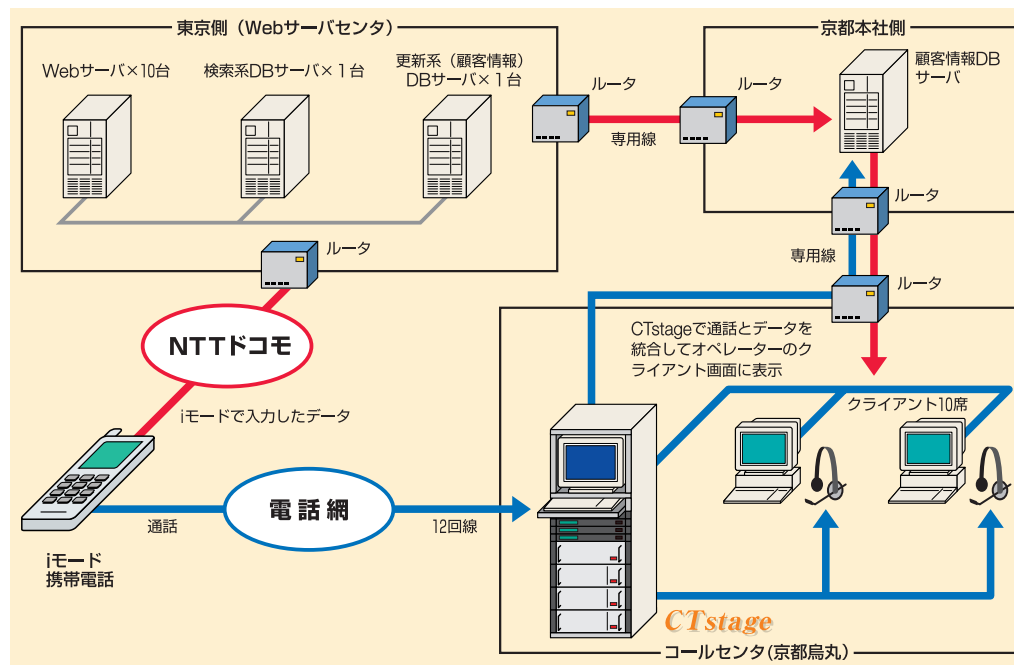
分散コールセンタ機能が CTstageを導入した決め手

コールセンタを設置するにあたって、株式会社本屋さんは1999年11月にCTI(Computer Telephony Integration)システムに「CTstage」を導入することになる。もちろん、その他のCTIシステムも検討したが、CTstageを選択した決め手は、導入コストと充実した機能にあった。

「CTstageは低価格でかつ、機能が充実していることからカスタマイズの必要がなかった。そのため短期間で導入でき、トータルの導入コストを抑えることができた」



株式会社本屋さんのコールセンタ



iモードの携帯電話から注文や会員登録などを行える。また、iモードのメニューからコールセンターにつなぐこともできる

iモードから問い合わせた場合、注文データや過去の購入履歴、会員データなどがオペレーターのクライアント画面に表示される

これは、CTstageはコンピュータ単体でPBX（構内電話交換機）機能を提供する「UnPBX」システムだからこそ、実現できるというわけだ。その他のベンダーが提供するCTIシステムでは、何らかのカスタマイズが必要だったという。

また、CTstageでは「分散コールセンタ」機能の提供を予定していたことも、選択のポイントとなっている。

CTstageの分散コールセンタは、コールセンタサーバを連携することで、電話の呼び出しだけでなく、問い合わせ内容や顧客データも同時に転送することができる。利用者に転送を意識させることなく、複数のコールセンタをあたかも1つのコールセンタのように効率よく運用することができるのだ。

同社が分散コールセンタ機能を必要としたのは、コールセンタの将来像として、一次サポートだけでは対応できない問い合わせを二次サポートで受け付けるという2段階のサポート体制の確立を進めているからだ。

「私自身、電話が転送されるたびに同じことを聞かれると腹を立てることがある。そうならないように、二次サポート側では、一次サポート側で受け付けた問い合わせ内容を引き継ぐ仕組みが必要だ。CTstageなら分散コ

ールセンタ機能によって、カスタマイズすることなく、2段階のサポート体制を実現できると考えた」

NTTドコモのiモードにもCTstageなら容易に対応

さらに、CTstageの導入と同時に、同社はNTTドコモのiモードにも対応した。iモードの携帯電話で同社のページにアクセスすると、会員登録や書籍の注文などを行えるほか、iモードのページからコールセンタにつなぐこともできる。コールセンタにつないだ場合は、CTstageとの連携によって、その顧客がiモードで入力した情報がオペレーターの画面に表示されるため、スムーズに対応できるというわけだ。

「モバイルニーズを考えた場合、9割が携帯電話、1割がモバイル用のパソコンになると予想している。したがって、iモードに対応しないのは、大半の顧客をみすみす逃しているのと同じ。CTstageならiモードに容易に対応できる点も選考のポイントとなった」

iモード対応を含めて、CTstageの導入に要した期間は2週間である。導入から4カ月、CTstageはまったくトラブルがないまま、運用が続いているという。

CTstageだから実感できる新たなビジネスへの可能性

株式会社本屋さんは現在、コールセンタ要員の教育を進めており、2000年4月には365日のサポート体制に移行し、さらに5月には24時間対応へ切り替える予定だ。また、一次サポートのコールセンタを複数開設することで、サポート体制をさらに充実させようとしている。

「複数のコールセンタ間で問い合わせ内容を共有できれば、万が一のトラブルにも別のコールセンタで対応できる。コールセンタは日本全国どこでも開設できるので、地方の人材も有効活用することが可能だ。これらは、コールセンタ業務をビジネスとして展開していくうえで、非常に大きな意味を持っている」と、服部氏はCTstageを導入した経緯から、将来像までを語った。

インターネットの書店から始まったビジネスは、CTstageによって、さらに大きく成長しようとしている。（取材/文 石倉康次）

問い合わせ先
 沖電気工業株式会社
 PC/WSインフォメーションセンタ
 ☎0120-490-988
 URL: <http://www.oki.co.jp/>