

人も設備もロケーションは自由自在 戦略的IPコンタクトセンターを「CTstage 4i」で実現

総合人材サービス事業を展開するヒューマングループは、「SELFin(Self Defining and Development)」=「自己確立のプロセス」をキーワードに、様々な人材教育から派遣・紹介、介護事業までを一貫して手がけている。2002年よりグループ全体の最重要課題としてマーケティング機能強化を掲げ、「CTstage 4i」を基盤とした先進的なIPコンタクトセンターを設立し、安定稼働を実現している。そして、ヒューマングループ全体の業務と顧客(ユーザー)との密接な関係構築に効果をあげ、IPコンタクトセンターを戦略的に活用することで次のビジネスステップへと進んでいる。



human ヒューマンリソシア株式会社

ヒューマングループは1985年に教育事業からスタートし、現在は4つの事業会社による事業を展開。ヒューマンアカデミーでは社会人を含む総合人材教育事業を行い、海外にもその領域を広げ、ヒューマンインターナショナルにて海外での教育事業を進めている。また、教育事業で育成した人材を効果的に社会へ提供すべく、ヒューマンリソシアにて派遣・紹介・アウトソーシング事業、介護事業などを展開。そして、ヒューマンプランニングサービスが、グループ全体の管理業務をシェアードサービス部門として担当している。

同グループは、各事業会社の特徴を連携させ、個人の自立を支援し社会(マーケット)に送り出すことにより、顧客に対し長期にわたるサービスを提供することを強みとしている。しかし、同グループが支える人材の増加、人材を提供するマーケットの増大・複雑化により、各個



人とマーケットのマッチング、マーケット情報の社内フィードバックなど、マーケティング機能の強化が急務となった。その過程で同グループは、中核機能としてのコンタクトセンター設立構想を2002年10月にスタートさせた。

「まずはコンタクトセンターを作り、効果を早く実現させるという大枠から計画はスタートしました(ヒューマンプランニング 情報システム部 チーフマネジャー 松本泰三氏)というように、基本機能の早期立ち上げが前提にあった。同社はコンタクトセンターを構築するうえで、まず過去の実例や各種製品の調査を行った。その中で2002年11月に池袋で行われた「コールセンター/CRM デモ & カンファレンス」での沖電気によるプライベートセミナーでCTstage 4iの紹介やデモを見て、具体的なイメージがつかめたという。

実績と拡張性により CTstage 4iを採用

「実績の多さと拡張性の2点が大きなポイントでした。コンタクトセンターの構築そのものに、スタート時点から大きなコストをかけることは考えておらず、実際のビジネスの経

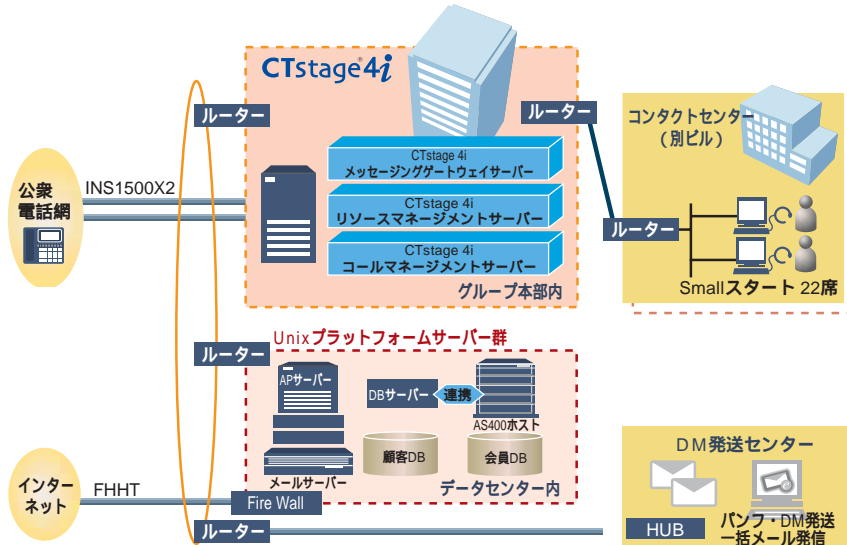


ヒューマンプランニング
サービス株式会社
情報システム部
チーフマネジャー
松本泰三氏

過にあわせて開発を進められることが重要でした」と松本氏がコメントするように、同グループは大きく3つのステップでのコンタクトセンター設立を想定していた。まずステップ1として、各顧客、利用者、人材からの問い合わせに対して、いち早く対応できる機能にフォーカスしたコンタクトセンターを、短期間・低コストで稼働させること。そしてステップ2として、想定される顧客対応全てを集約して提供できるワンストップサービスを実現すること。さらにステップ3として、コンタクトセンターで得られる情報を同グループのビジネスにフィードバックさせる総合マーケティング拠点を実現することである。

スモールスタートからはじめ、徐々に拡張を目指すこの3ステップを実現する為に、IPコンタクトセンター構築を当初より計画していた。IPコンタクトセンターであれば、社

ヒューマングループのネットワークシステム構成



反響トレース架電履歴登録画面

内の関連システムやコンタクトセンターの場所に制限されることなく、柔軟にシステムの導入を計画することが可能であり、将来的なコンタクトセンターの分散化や移設・増設も容易にすることができる。

同グループは2003年末の段階で、ステップ1の実現・稼働を終了させ、ステップ2の実現が見えている段階である。構想開始からわずか1年強でIPコンタクトセンターの安定稼働を実現できたのは、先の松本氏のコメントにもあるように、CTstageが持つ多くの実績に基づく導入計画や導入作業の効率化と、Windowsベースによる管理ツールや運用の容易性という要因が効果を発揮したためと言える。

グループ内コンタクトセンター設立に伴ない、新規事業としてテレマーケティング事業への展開を実施しており、CTStage 4iをフル活用していく構えだ。

早期安定稼働により 将来構想を具体化

2003年2月に稼働を開始した同グループのIPコンタクトセンターは現在約20席ほどの規模で対応して

おり、近い将来には90席規模まで拡張する計画だ。

同グループはCTstage 4iのIPコンタクトセンターによる特徴を活かし、コンタクトセンターに関わるシステムと、業務系システムなどの社内関連システムを集約して、コンタクトセンターとは異なる場所に構築した。その結果、システム運用負担をコンタクトセンターから排除でき、各オペレータや関係者は特殊な装置を使用・運用する必要もなく、Javaアプレットで提供されているソフトフォンをベースに顧客対応に集中することが可能となった。

さらに同グループ独自の「反響トレースシステム」と呼ばれる問い合わせ履歴管理の顧客DBとCTstage 4iを連携させ、データの蓄積から見込み客への情報発信までの一元管理を可能としている。これらのシステム開発、導入に関して、「オープンな開発環境による開発の容易性と、CTstage 4iを活用したシステムインテグレーションで多くの実績がある沖ソフトウエアさんに早期から関与していただいたことで、スムーズなシステム開発、導入が可能でした」と語った。

IPコンタクトセンターの稼働により、関連するアウトバウンド業務については、20～30%レベルの効率化が実現され、この成果を踏まえて同グループは既にステップ3に向けた計画の具体化を行い、既に実行に移っている。

まず、障害者による在宅オペレータの活用を計画し、より効率的なIPコンタクトセンターの運営と、新たな雇用創出による社会貢献を目指す。そして、総合マーケティング拠点の実現に向けて、同グループ独自開発のIPコンタクトセンター用アプリケーションの強化と、グループ内業務システムとの連携強化を計画している。

「柔軟な運用が可能なIPコンタクトセンターなので、今後のコンタクトセンター増強、事業所間連携等、様々な拡張が当初の目標通りに想定することができそうです」(松本氏)同グループのCTstage 4iによるIPコンタクトセンターの今後に注目したい。

お問い合わせ先

沖電気工業株式会社

PC/WSインフォメーションセンター
TEL 0120-490-988URL <http://www.ctstage.com/>