

Windows NTベース、UnPBXタイプのコールセンターを導入。 急増するユーザーに対する電話サポートを強化

電気通信事業を目的として1991年に設立され、1995年に世界初の非会員制のインターネット接続サービスを開始したインターキュー株式会社。1997年には会員制のインターネット接続サービスも開始し、会員数が1年間に3倍になるという急成長を遂げている。同社は急増するユーザーに対する電話サポートを強化するため、1999年4月、沖電気工業株式会社の“CTstage 2.0”によるUnPBXタイプのコールセンターシステムの利用を開始。約80%ものコールへの自動対応を可能にするなど、大幅な効率化とサービスの向上を実現している。



ユーザー インターキュー株式会社

システム名 CTstage 2.0

Microsoft製品

SQL Server 6.5 Internet Information Server
Windows NT Server 4.0 Windows 98/95
Internet Explorer Visual Basic

システムベンダー 沖電気工業株式会社

CTstage 2.0活用事例 インターキュー株式会社における コールセンター構築

急増するユーザーに対する電話サポートを大幅に効率化

インターキュー株式会社では、1999年4月、CTstageを利用したコールセンターを稼働した。

同社は、電気通信事業を目的として1991年に設立され、1995年に世界初の非会員制のインターネット接続サービスを開始したインターネットサービスプロバイダー(ISP)。1997年には会員制のインターネット接続サービスも開始しており、1999年5月時点で、約4万名の会員を擁している。

コールセンター構築の理由を、システム本部のリンゼイ取締役本部長は次のように説明する。



インターキュー株式会社
システム本部 取締役本部長
リチャード・リンゼイ氏

「最大の目的は、急増するユーザーに対する電話サポートを、できるだけスタッフ数を増やさずに行うことでした。会員制サービスの会員数だけを見ても昨年に比べて約3倍にも伸びており、これまでのように人手のみで電話サポートを行うのは困難だったのです」

ISPにとって、電話によるユーザーサポートは非常に重要なサービスである。ユーザーがすでにインターネットにアクセス可能な状態であれば、必要な情報はホーム

ページで提供することもできる。しかし、その前段階、つまりこれから接続しようとするユーザーに対しては、サポート手段は電話やFAXに限られる。とくに、インターキュー株式会社のように、非会員ユーザーを抱えつつ、会員制ユーザーの数も急増しているISPにとって、コールセンターはユーザーとの重要な接点だといえる。

現在の顧客からのコール数は、1日平均で約1,000件。ピーク時の夕方5時前後は、1時間あたり250件に達するという。これらの膨大な問い合わせについて、いかに効率的に対応し、顧客満足度を高めていくかが最大の課題だった。



多数の問い合わせコールに、迅速に対応

CTstage 2.0採用の最大の理由は価格的なメリット

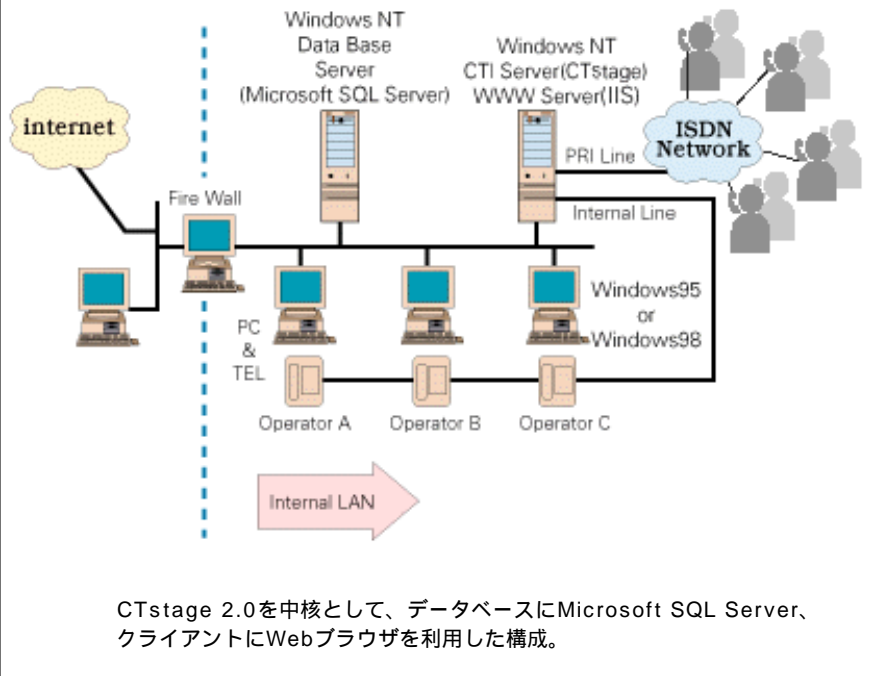
コールセンターシステム構築のための検討が始まったのは1998年11月。その後、各社のコールセンター製品の比較検討を行い、翌年3月にCTstage 2.0の採用を決定した。

CTstage採用の最大の理由は、価格的なメリットだった。インターキュー株式会社が今回導入したのは23回線のシステム。価格はシステム全体で1,000万円を切っている。他にもいくつかコールセンター製品を検討したが、CTstageが最も安価に構築できたという。沖電気工業株式会社の坪井課長によれば「もしPBXタイプで構築していたら、システム価格は5,000万円は下らないはず」だという。

システム構築に標準技術を利用している点も高く評価された。「情報システムや通信の世界では技術の進歩が速いため、投資を行ってから1年くらいで陳腐化してしまうこともあります」というのは、インターキュー株式会社システム本部サービス課開発技術者浅尾真吾氏だ。「PBXやIVR専用機のように特殊な機械を入れてしまうと、陳腐化したときに対応しにくい。

しかし、CTstageのようにスタンダードな技術を使ったものなら、新

インターキュー株式会社 コールセンター システム構成図

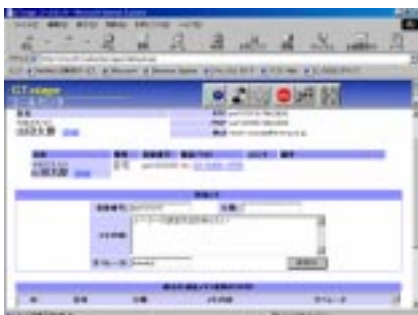


しい技術のトレンドに追従していくことも簡単です」

導入を開始したのは1999年4月に入ってから。ACDの設定やIVRの音声応答のメニュー構築、データベースとの連携など、システム開発に費やした期間はわずか1週間だったという。これはコールセンター導入期間としては、驚くべき迅速さだといえるだろう。

「これだけの短期間に開発できた理由は、CTstageが標準的な技術を

利用していることに加え、豊富なテンプレートが用意されていたからです」と浅尾氏は言う。「データベースへのアクセスはODBC経由で行え、クライアントからのアクセスもWebブラウザなどの標準的なものが利用できます。開発言語も今回はVisual BasicとASP(Active Server Pages)を使い、テンプレートのカスタマイズにより対応しています」



CTstage 2.0を搭載したPCサーバーの内部に、23回線の電話回線をサポートするテレフォニーボードが装着されている。

約80%のコールへの自動 対応を実現

1999年5月時点で利用されている機能は、IVRによる自動応答機能とACDによるコール自動振り分け機能、そしてデータベース連携の機能である。これらを組み合わせることで、インバウンド型のコールセンターを実現している。

実際の処理の流れは以下のようになっている。

ユーザー(顧客)からの電話を受けると、まずIVR機能によって自動応答が行われる。ユーザーは音声ガイドに従ってプッシュホンを押しながら、目的の情報までたどり着くことができる。自動応答では対応できない場合は、電話をオペレーターに接続する。料金の問い合わせやカスタマーサポートなど、コールの内容によってそれぞれ専門のオペレーターが待機しており、ACD機能によって適切なオペレーターにつながるよう設定されている。顧客情報はSQL Serverに格納されており、ナンバーディスプレイサービスによりオペレーターのPC上のWebブラウザにポップアップされるようになっている。

このようなシステムによって、オペレーターが直接対応しなければならないコール数は激減した。1日あたり平均1,000コールのうち、オペレーターの対応が必要なものはわずか200コール。実に80%のコールへの自動応答が可能になったのである。

メリットはこのような効率化だけではない。自動化によって24時間のコール受付も可能になった。リンゼイ取締役は「24時間の顧客対応を実現しているのは、日本で

はインターキューだけではないでしようか」と胸を張る。

自動応答のメッセージは基本的に事前に録音しているものを使っているが、工事や障害に関する情報のように緊急を要するものは、テキストデータを音声合成で読み上げている。これには沖電気工業の“SMARTTALK Version 2.0”が利用されているが、「非常に聞きやすい流暢な日本語だ」(浅尾氏)とこちらも評価が高い。

現在利用されているのはインバウンド型のコールセンターだけだが、今後は“FAXBOX”などのFAXサービスや、アウトバウンド型のサービスも検討しているという。CTstageなら基本サービスとしてこれらの機能も装備されているので、それほど手間をかけずに実現できるはずだ。さらに、将来はすべてのデータベースを一元化し、顧客サービスのさらなる円滑化を目指していくという。



インターキュー株式会社
システム本部 サービス課 開発技術者
浅尾真吾氏

