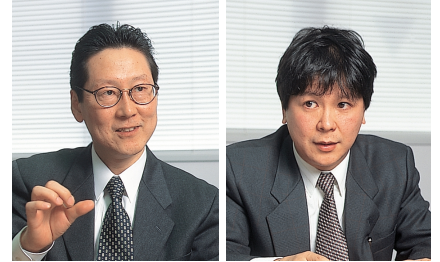


沖電気提供のCTIシステムCTstageを導入

市場からの多様な問い合わせに即時対応をはかり CS(顧客満足度)の飛躍的向上を実現

顧客との緊密な信頼関係により、マーケティングの強化を目指すCTIが本格的な普及期を迎えている。ジョンソン・エンド・ジョンソンのビジョンケアカンパニーではさまざまな問い合わせに対応するCTIシステムを沖電気提供のCTstageにより構築。多大なシステム効果を生み出して、コンタクトレンズ市場トップランナーの位置をさらに不動のものとしている。



三枝 利隆氏
ビジョンケアカンパニー
情報システム部長

小林 誠氏
ビジョンケアカンパニー
情報システム部
新技術・技術サポートマネジャー

「からのカスタマーサポートを一新したのもこう
した事情を反映したものです」とビジョンケア
カンパニー情報システム部の三枝利隆部長
は言う。

CS向上のための システム構築を着実に推進

CSを重視するビジョンケアカンパニーでは、1995年頃からIVR(自動音声応答)システムを導入するなど、いち早くCTIシステム化に取り組んできた。

従来は施設 眼科やコンタクトレンズクリニック、リテラーなどを紹介する単機能システムで、クレームに関しても紙ベースでバインダーに綴じ込むなど、電子データ化されてはなかった。

「これではCSを実現するシステムとして十分とは言えず、本格的な電子データ化が必要だろうという気運がユーザー部門と情報システム部の中で盛り上がってきました」と同部の新技術・技術サポートマネジャーの小林誠氏は言う。

情報システム部では検討を重ね、製品の取り扱い施設を紹介する機能、問い合わせに対応する機能、よくある問い合わせ(FAQ)をDB(データベース)に格納し参照する機能、クレーム情報をDBに格納し参照

問い合わせにいか スピーディーに対応するか

ジョンソン・エンド・ジョンソンは世界のヘルスケアをリードする企業として国際的な事業展開を行っている。日本法人はコンシューマーカンパニー、ビジョンケアカンパニー、メディカルカンパニーなどの6つの会社を展開しており、ヘルスケアの幅広いニーズに応えている。

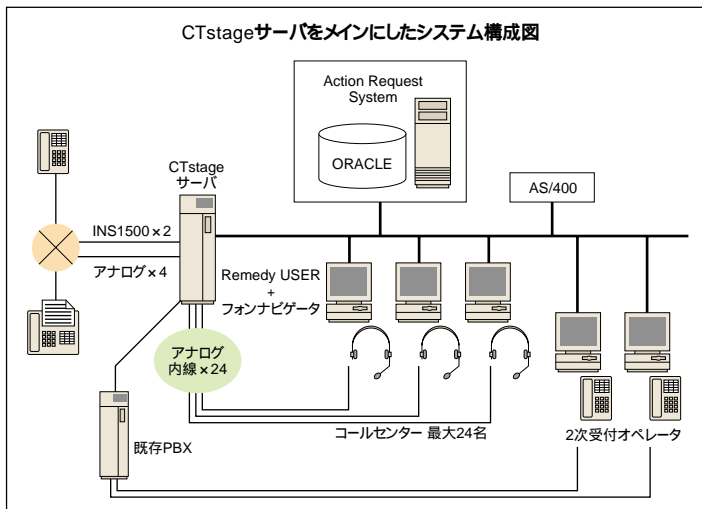
このうちビジョンケアカンパニーは、わが国で初めての1週間連続装用のディスプレイコンタクトレンズ「アキュビュー」を発売。視力性はもちろん安全性、簡便性、快適性によって高い評価を受けた。その後も2週

間交換・終日装用コンタクトレンズ「シユアビュー」や毎日新品コンタクトに取り替える「ワンデーアキュビュー」を発売。わが国コンタクトレンズ市場のトップ企業に成長した。

さらに多様化するニーズに応え、新しい快適さや使いやすさを提供する「2ウィークアキュビュー」を発売。さらには日本初のディスプレイ遠近両用バイフォーカルレンズを導入するなど、新たな試みに次々チャレンジしている。

そんなビジョンケアカンパニーにとって、数多くの顧客はもちろん、全国約6000を数える眼科やコンタクトレンズクリニック、リテラー(小売店)に対するきめ細かなサービスは大きな課題のひとつだった。「特にさまざまなお問

い合わせに対して
いかにすばやく
的確に対応する
かは、CS(顧客
満足度)を高め
るためにもきわ
めて重要です。
当社が今回、沖
電気のUnPBX
を導入して従来



ビジョンケアカンパニーの音声応答用のフリーダイヤル 0120-132-308

する機能、この4つを柱としたシステム化を指向した。

これを実現するためアメリカRemedy社のARS(アクションリクエストシステム)導入し、画面表示などさまざまなカスタマイズを行ってシステムを構築、98年にカットオーバーした。9:00から18:00まではオペレーターが電話に対応し、それ以外の時間はIVRによる自動音声応答を行うという現在のシステムの基礎がこうして築かれた。

対コスト能力の高さで CTstageを選択

当時は電話を受けてからARSの画面を呼び出して対応するシステムだったが、これでは応答のスピードや使い勝手が今一歩。そこで最新のCTIシステムの導入という新たな展開を指向することになる。

「各種のCTIシステムを比較検討しましたが、CTstageのコスト・パフォーマンスに魅力を感じましたね。PCサーバ単体でPBX(電話交換機)を提供できるUnPBX機能など、システム構築や設定が低コストで、容易に実現できる点が採用の決め手になりました」と小林マネジャー。

沖電気のCTstageは、ユニファイド・メッセージとコールセンタ機能を併せ持つオープンなUnPBXコールセンタシステムだ。ネットワークの統合を実現するIPテレフォニー、ボイスコマンドによるメニューやコマンドの選択、ユーザインタフェースを向上させる音声認識、ISDNとIPテレフォニーの2つの方式でデータの転送を実現しコールセンタの大規模化に対応する分散コールセンタ機能などを装備し、オフィス業務の効率化と顧客サービスの向上を実現する。またDDEインタフェースを提供するパッケージ製品との連携を可能にするフォンナビゲータ機能が提供されているため、既存のCRMパッケージとの連携がスムーズに行えるのもCTstageの大きな特長である。

豊富な検索機能により あらゆるケースに即時対応

CTstageの導入により、ログオン(待機)しているオペレーター全体の状態(通話、着信、発信、待機、離席、ワークタイム)、オペレータ単位の状態(通話状態、ログオン時間、経過時間)などを詳細に参照できる体制が整った。こうしたシステム管理機能により顧客や施設からの問い合わせに対して迅速かつ確に対応することが可能になった。

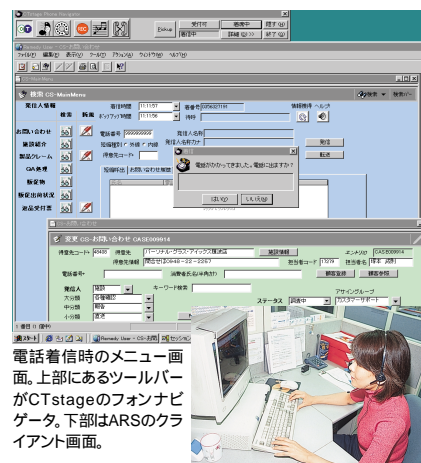
1日約900件にもものぼる顧客や施設からの問い合わせへの対応は、多様なケースを想定して万全の仕組みを作り上げている。

「たとえば顧客に対する販売店の紹介では、顧客の要望に合致する販売店の中から3カ所もしくは5カ所をピックアップしてIVRによって紹介します。これはARSの施設紹介のデータベースから直に検索しているためにメンテナンスフリーです。また販売店の所在地情報は都道府県ごとに主要3都市を中心として全国を網羅、また郵便番号からの検索や大都市では最寄り駅からの検索も可能になっているなどの豊富な検索機能を備えています。IVRにはテキスト音声合成を採用しました。これまでの人間の声に比べてかなり違和感があるのではないかと心配しましたが杞憂でした」と小林マネジャー。CTstageには沖電気製のテキスト音声合成エンジンSMARTTALKが組み込まれており、明瞭度の高い音声を実現している。

IVRメンテナンス費用削減など 大きなシステム導入効果

新システムが稼働開始したのは本年3月。CTstageをベースにした多様な機能によりCSが格段に高まったのはもちろん、さまざまなシステム効果が生まれた。

「何よりもIVRのメンテナンスにおけるコスト削減効果が著しいですね」と小林マネジャーは強調する。CTstage導入前は、わざ



わざ専門家のナビゲーターに依頼し、高額な録音料を払って新たに紹介する販売店を登録していた。このため新たな販売店登録に約1カ月もの期間がかかるケースもあった。CTstage導入後はこうした変更が簡単にでき、1日でデータ更新される。このマンスリーからデイリーへの飛躍的なスピードアップにより顧客対応のレスポンスは高まり、またコスト削減もかなりの額にのぼるといふ。

「また発信者情報を記録・利用できるのもシステム効果として大きい。このデータをもとに新商品の案内など、今後さまざまな形での対顧客ビジネスを展開する可能性がひろがります」と三枝部長もCTstage導入効果を認める。

今後の展開としては、インターネットとの連携などを指向している。電話を介した現行のシステムに加え、製品紹介や販売店紹介をインターネットを通じて行うもの。これにより「攻め」の営業力がさらに強化される。

CTstage導入によるシステム効果は、新たなマーケティングの道を開いたと言える。意欲的なシステム展開で常にマーケティングの新次元を拓き続けるビジョンケアカンパニーの今後に期待したい。

問い合わせ先

沖電気工業

PC/WS インフォメーションセンタ

TEL.0120-490988

URL.<http://www.oki.co.jp/OKI/Cng/CTI/>
JIS/