

本格テレマーケティングシステムにCTstageを起用 マルチチャネル対応でインバウンド業務の受注拡大へ

テレマーケティング事業を柱の1つとするNTTマーケティングアクト中国は、インバウンド系業務の受注アップを目指し、コンタクトセンターシステムの更新を計画。沖電気工業の「CTstage 4i」を核に、電話・メール・Webなどマルチチャネルに対応できる環境を整えた。さらに、テキストマイニングやFAQのシステムも導入し、3月から新システムを生かした実業務をスタートさせた。

NTTマーケティングアクトグループは、2002年5月に実施されたNTT西日本の構造改革によって、NTT西日本の営業系会社として誕生した。大阪に本社を置く統括会社NTTマーケティングアクトと、西日本(静岡県以西)各地での実務を担当する16の地域会社で構成される。

主な事業としては、NTT西日本からの営業業務の受託、システムインテグレーション、ITソリューションサービスの提供といった業務に加え、地域内合計39カ所のコンタクトセンターによるテレマーケティング事業も柱の1つになっている。

広島・島根地域を担当するNTTマーケティングアクト中国は、グループ内でも

テレマーケティング事業の強化に積極的に取り組む1社。その一環として、沖電気工業の「CTstage 4i」を核としたコンタクトセンターシステムでマルチチャネル対応を実現。2005年3月からサービス提供を開始している。

将来のIP化も視野に入れ CTstage 4iを選択

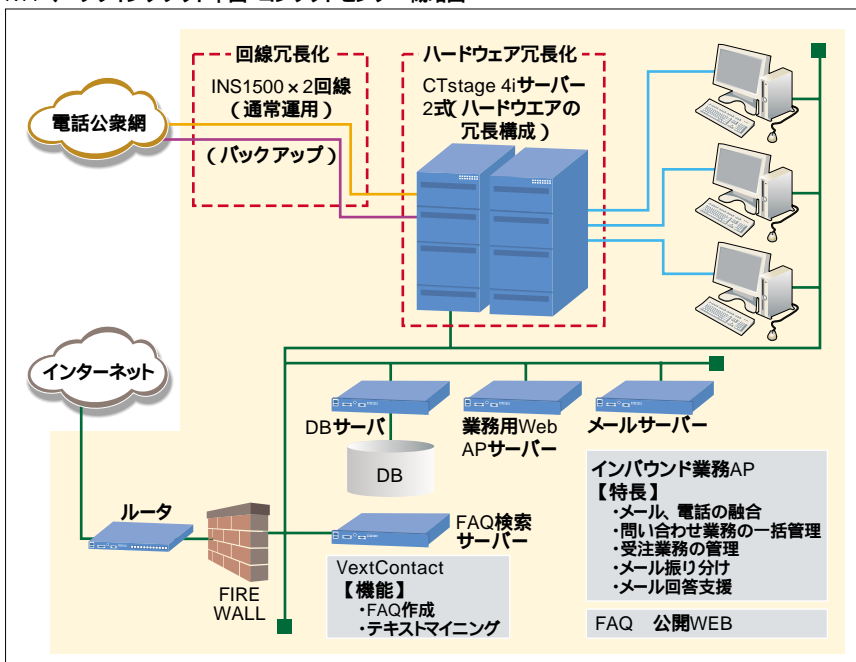
同社が新システムの導入を考え始めたのは2003年のこと。それまで担当地域内に設けていた6カ所のコンタクトセンターを3カ所に集約し、本社内に200席規模のメインセンターを構築することとなったのがきっかけだった。

NTTマーケティングアクト
ITビジネス部
マーケティング担当
マネージャー
今仁美紀氏



NTTマーケティングアクト
ITビジネス部
システム担当
システム企画グループ
佐藤麻希氏

NTTマーケティングアクト中国 コンタクトセンター概略図



従来は、各拠点でUnPBXタイプの小規模システムを運用し、アウトバウンドを中心に業務を受託していた。NTTマーケティングアクト中国の竹田求ITソリューション担当課長は、「センター集約に際して、ひとまず既存のシステムをそのまま移し、2004年9月に新体制でのセンター運用を開始しましたが、業容拡大および業務改善を実現するためのシステム更新計画も同時に進めました」という。それが、マルチチャネル対応によるインバウンド業務の受託拡大と、ナレッジマネジメントの強化による対応品質の向上を実現する新しいシステムインフラの構築だった。

機器選定においてはベンダー3社が候補にあがったが、最終的に沖電気工業の「CTstage 4i」を採用。

その理由について、NTTマーケティングアクト中国の塩田幸広ITソリューション担当主査は、次のように話す。「以前から利用していた自社開発のアプリケーション

本社所在地：広島県広島市中区袋町6-11

代表者：代表取締役社長 安達嘉男

設立：1986年4月（2002年5月から現社名）

事業内容：NTT西日本からのサービス業務、ネットワーク商品・通信機器販売、SIなどの受託。テレマーケティング、人材派遣などのアウトソーシングサービス

営業エリア：広島県・島根県



NTTマーケティングアクト中国
ITビジネス部
IT・テレマーケティング
事業部門 ITソリューション
担当課長 竹田 求氏



NTTマーケティングアクト中国
ITビジネス部
IT・テレマーケティング
事業部門 ITソリューション
担当主査 塩田幸広氏



NTTマーケティングアクト中国
ITビジネス部
広島コンタクトセンタ
主査 谷川洋二氏

オン・デマンド・ティービー・カスタマーセンター



の移行が容易であることが1つ。加えて、将来的にSIPによるフルIP化を考えていたので、システム拡張の柔軟性も、大きな決定要因となりました。」

導入段階で“実業務”も受注 専用のシステム開発を急遽追加

新システムの構成は左図の通り。CTstage 4iはサーバー2台の冗長構成、電話回線もINSネット1500×2回線とバックアップ用回線を引き込み、耐障害性を高めた。また、新規導入したFAQ・テキストマイニングツール(クオリカ製の「Vext Contact」)との連携も実現している。

システム導入を正式発注したのが2004年12月。その3カ月後には、オペレータ32席分をマルチチャネル対応にして運用を開始した。

このようにタイトなスケジュールで事を進めたのには理由がある。ほぼ同じ時期に、フレッツユーザー向け映像配信サービス提供会社のオン・デマンド・ティービーから「ワンストップ型の顧客対応窓口業務を依頼したい」という相談が、グループ統括会社のNTTマーケティングアクトに持ち込まれていたのだ。

NTTマーケティングアクト ITビジネス部システム担当の佐藤麻希氏は、「クライアント様がマルチチャネルでの問い合わせ受付を早急に始めたいとのことでしたので、インフラが整っていないとお受けするのは難しいと思っていました。しかし

本当にタイミングよく、NTTマーケティングアクト中国の新システム構築が進んでいたため、同社に実業務を任せることにしました」という。

それでも、オン・デマンド・ティービーの要求に応えるためには、プラスアルファのシステム開発が必要だった。受託した業務は、単に問い合わせ対応だけでなく、加入者に対するサービス用アダプター機器(セットトップボックス)の配送管理や課金・決済までの処理をトータルで行うものだったため、専用の顧客管理システムや、対応履歴・課金・機器配送手配などの情報を一元的に扱えるオペレータ用アプリケーションの開発を早急に行い、「オン・デマンド・ティービー・カスタマーセンター」の運営体制を整えた。

さらに、NTTマーケティングアクト中国 ITビジネス部広島コンタクトセンタの谷川洋二主査は、「新しいシステムで新規クライアント様の業務を的確に遂行するため、1カ月ほど集中して密度の濃いオペレータ研修を行いました」というように、スタッフのスキル教育にも力を注いだ。

新システムのさらなる活用に意欲 グループ内での関心も高まる

こうしてNTTマーケティングアクトは、業容拡大という狙いにおいて、早くも成果をあげることができた。

ただ、竹田担当課長は「例えばCTstage 4iのIVR機能にしても、テキス

トマイニングツールにしても、まだ一部分しか生かしていないように思います。新システムのスペックからすれば、もっと多種多様な使い方ができるはずですよ」と、さらなる活用を推進していく考え。と同時に、オン・デマンド・ティービー・カスタマーセンター業務用アプリケーションの開発スキルを生かし、他のクライアントのマルチチャネル対応ニーズにも応えられる体制の確立も急ぐ。さらに、先述した内外線のIP対応と、地域内3センターにおけるシステムの統合なども早期に実現していく計画だ。

また、統括会社のNTTマーケティングアクト ITビジネス部マーケティング担当の今仁美紀マネージャーは、「他の地域会社でも、テレマーケティング事業の拡大に向けては、コンタクトセンターシステムの充実・強化が必須です。今回のNTTマーケティングアクト中国での導入・運用で培ったノウハウを水平展開していきたいと考えています」と、グループ全体への展開も視野に入れている様子。実際、システム運用現場を見学に訪れた地域会社もすでにいるという。

お問い合わせ先

沖電気工業株式会社
パソコン/ワークステーション
インフォメーションセンター
TEL: 0120-490-988
受付時間 9:00 ~ 17:00 / 月曜 ~ 金曜(祝日を除く)
URL: <http://www.ctstage.com>