

株式会社沖電気カスタマアドテック



人員と設備を集中させ、高品質のワンストップサービスを実現するカスタマサポートセンタ

本社ビルの移転を機に
CTIをヘルプデスク業務に適用

沖電気カスタマアドテック(以下、OCA)は、情報処理、通信、制御、計測、放送、医療などに使われている機器やシステムの「ベーシック&カスタマサポート」システム&サブライゼルス「システムインテグレーション」を主要な業務としている。創立は1992年8月、日本全国に17の事業部と305カ所のサービス拠点を持ち、従業員数は3,500名を超えている。

主要3業務のうち、顧客とのコンタクトに高い“質”を要求されているのがベーシック&カスタマサポート業務だ。迅速で正確な対応が要求されるのはもちろん、顧客の業態によっては365日24時間のサポート体制が求められる。

ベーシック&カスタマサポート業務を担当する「OCAカスタマサポートセンタ」では、保守契約をしている顧客向けの「ベーシックサポート」、サーバを含むPCユーザー向けの「デスクトップサポート」および「エスカレーションサポート」などの各サービスを提供している。

CTstage2.0は、このカスタマサポートセンタ内のデスクトップサポート業務に導入されている。導入した直接のきっかけは、1999年3月のカスタマサポートセンタを含む本社機構の移転である。新しい社屋では、1フロアをカスタマサポートセンタ用とし、人員と設備を集中させた高品質のワンストップサービスの提供を目指すという企業戦略が採用された。この計画の中で、顧客の問い合わせに対する迅速な回答を実現し、さらに付加価値の高いサービスへと発展させるために、ヘルプデスク業務にCTIを導入する必要があったのである。なお、デスクトップサポート以外のサービスも、今後、CTstage2.0が導入される予定だ。



沖電気カスタマアドテック・取締役
カスタマサポートセンタ 本部長/山田慶一氏

電話による対応がビジネスの重要な要素となる業務の1つに、ユーザーサポートがある。この業務ではユーザーからの問い合わせに対して、迅速で正確な応答が最大のポイントとなる。したがって、CTI(Computer Telephony Integration)製品を適用する場合でも、電話の受け付けをどれだけ効率化するかに加え、適切な情報をいかに速く取り出せるかが、ビジネス成功のための重要な要素となるのだ。ここに紹介する沖電気カスタマアドテックでは、沖電気工業のCTI製品「CTstage 2.0」と市販のヘルプデスクアプリケーションの併用で対応したという点が大いに注目されている。ヘルプデスクをいかに効率良く運用するか。その答えがここにある。

WindowsNTで活用するCTIソリューション

沖電気工業の

CTstage2.0ラックマウントタイプ

と

市販の専用アプリケーションを使い

搬入から稼働まではわずか2週間 カスタマイズの作業も0.5人月で完了

検討から稼働までの時間が非常に限られていたため、カスタマサポートセンターへのCTIの導入は市販のプロダクトを採用するのがOCAの当初からの方針だった。計画がスタートしたのは1999年1月で、移転の期日は3カ月後の3月20日。しかも、顧客へのサービスを1日も止めることは許さなかったのである。

対象とする当面の業務がヘルプデスクであることから、採用するCTI製品には電話の受付/発信とFAQ(典型的な問い合わせ事項)の蓄積/照会といった2つの機能を持つものが必要であった。しかし、両機能を1つで兼ね備えている製品は存在しないため、慎重な検討の結果、ハードウェアと電話の受発信機能は沖電気工業の「CTstage一体型モデル(ラックマウントタイプ)」、FAQの蓄積/照会には米レメディニ社の「ActionRequest System(ARS)」を使って実現することになった。

CTstage2.0をラックマウントタイプに決めたのは、(1)外線の最大収容可能本数が48と多い、(2)メーカーのサポート体制が充実している、(3)ARSとの組み合わせ使用の実績が豊富、の3点を評価したためである。ラックには、オプションのRAIDのほか、データベースサーバとUPS(無停電電源装置)も追加した。

自らがシステムインテグレーションをビジネス



カスタマサポートセンターで採用したCTstage2.0のラックマウントタイプ

として展開していることもあって、OCAではCTstage2.0とARSの設定からカスタマイズまでの全作業を自前の要員で行った。所要工数は予想外に少なく、技術者1人で実質2週間ほどの作業だったという。

設定からカスタマイズまでの具体的な手順は、「回線の敷設」

「CTstage2.0のインストール」「回線構成やログインIDなどをCTstage2.0に対して設定」「ARSのアドミンツールで操作画面の定義とデータベース設計を同時に実行」「CTstage2.0のフロントエンドからARSへのリンクを設定」というようになる。

すべてのユーザーが同じように0.5人月(1人×2週間)の工数で設定とカスタマイズの作業を行えるとは限らないが、CTstage2.0の導入が非常に容易だというのは確かだろう。

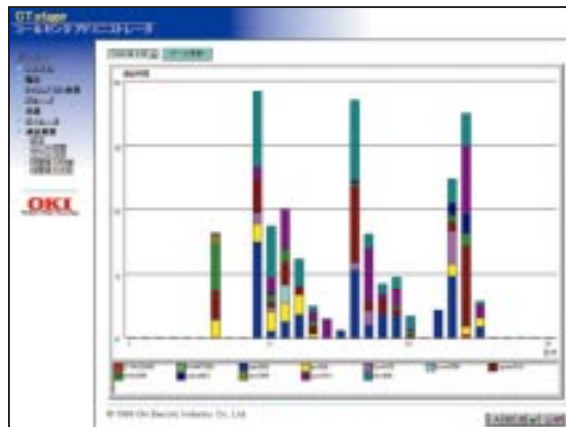
顧客からの電話受け付けから 問い合わせ画面の表示までを自動化

すでに紹介したように、OCAではCTstage2.0をデスクトップサポートのヘルプデスク業務に活用している。契約を交わした顧客からの電話はCTstage2.0が自動的に取り、顧客識別コードに相当する「アンサーングID」を電話機のプッシュボタンから入力するようにIVR(音声応答装置)を通じて顧客に促す。また、顧客の電話からナンバーディスプレイが送られる場合は、CTstage2.0のデータベースからアンサーングIDを自動的に取得する。

アンサーングIDの確認が完了すると、顧客からの電話は「ACD(自動着信配分機能)」によって、適切なオペレーターのところへ転送される。CTstage2.0のACDでは、オペレーターの稼働率と技術スキルの両方を考慮した最適な配分が可能のため、顧客とOCAの双方にとってCTI導入によるメリットは大きい。

顧客からの電話がオペレーターに転送されると、オペレーター席のコンピュータに「問い合わせ画面」が表示される。問い合わせ画面には、顧客名などの基本情報が表示されるほか、顧客からの問い合わせ事項を入力することができ、その内容はARSデータベースのFAQ情報として自動的に蓄積される。蓄積されたFAQ情報も同じ画面上に表示できるため、顧客への応答を迅速に行うことが可能だ。

ヘルプデスクには月間500件から700件の問い合わせがあり、常時待機のオペレーターが10名で対応しているという。問い合わせ件数は増える傾向



コールセンターアドミンストレータでは、通話の時間や件数をグラフで表示させることができる

にあり、蓄積されたFAQ情報がヘルプデスクを円滑に運用するためのカギになりそうだ。

CTstage2.0の高い信頼性を買って 7月からは24時間運用に移行

デスクトップサポートへのCTI導入の効果について、山田氏は「定量的な分析はこれからだが、CTstage2.0の導入以前と比較して問い合わせの電話への対応は確実に速くなった」と語る。CTIの導入はヘルプデスク業務の効率化と高付加価値化が目的であるため、効果を正確に測定するのはFAQ情報をもっと蓄積されてからでもよいという判断のようだ。

今後の機能拡張は、いくつかのステップに分けて段階的に実施されることになっている。最初に行われるのがサービス時間帯の延長で、「システムの信頼性が十分に高いことが確認できたので、この7月からはハードウェア/ソフトウェア構成を変えずに24時間の運用体制に切り替える予定だ」(山田氏)という。また、機能面では、電話またはFAXでの回答という現在のやり方に加えて、電子メールによる回答も追加されるとのことだ。

さらに、その後の機能拡張としては、ARSのデータベースに蓄積されたFAQ情報を顧客に還元することや、外部のWebブラウザからの問い合わせを可能にするエクストラネット化も計画されている。こうしたさまざまな拡張ができるのも、CTstage2.0がオープンなCTIミドルウェアとして作られているためにほかならない。

(取材/文 山口学)

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
7 0120-490-988
URL: <http://www.oki.co.jp/>