

事例 研究

日本オンライン証券

WebとIVRをシームレスに連携 コスト削減とCSの向上 二律背反する経営課題に応える

ネット証券の利用者が飛躍的に拡大している。2000年3月末で取引口座数は約75万件、昨年10月末と比較して約2.5倍まで増加している（日本証券業協会調べ）。その一方で、企業側では、手数料の低減のために、システム設備投資やそれに関連する運営コスト削減に迫られているのも事実だ。日本オンライン証券は、IVRをフル活用することでその課題に対応、さらにWebとテレフォニー・システムのシームレスな連携でサービスメニューを充実し、顧客満足度の向上を図っている。

インターネットの急速な普及を受けて、B to Cのeビジネスがまさに百花繚乱の様相を呈している。なかでも、最もホットな業界として注目を集めているのが、証券業界だ。

1998年12月、証券業が従来の免許制から登録制に移行。異業種参入や海外企業の進出が相次いだ。それらの新規参入組を中心に、ネット取引に取り組む証券会社が多く出現した。さらに、99年10月に解禁された株式売買委託手数料の完全自由化がその流れに拍車をかけ、オンライン証券の企業数は今や約50社（3月現在）にのぼる。

新規参入組のひとつである日本オンライン証券は、伊藤忠商事、マイクロソフト、朝日生命保険、第一勧業銀行、安田火災海上保険などが出資して設立された。99年10月から営業を開始、現在の取引口座数は約1万6000口座に達する。

メインとなるチャネルは、いうまでもなくインターネットだが、同社では電話・FAXといった従来型の通信チャネルもフル活用している。Webと電話のシステムをシームレスに連携することで、基本サービス

USER K A R T E

- ・ 本 社：東京都中央区新川1-28-25 東京ダイヤビルディング3号館
- ・ 設立年月：1999年4月
- ・ 資本金：20億円
- ・ 代表者：藤島久則社長
- ・ 社員数：33名
- ・ 事業内容：インターネット、テレビ、電話、FAX、携帯電話、携
帯端末による証券取引および付帯業務
- ・ URL：http://kabu.com

メニューを共通化、顧客は、活用する通信チャンネルを自在に選択できる仕組みになっているのだ。当然、すべてのチャンネルからのコンタクト履歴は、同一の顧客データベース上で一元管理されている。

インバウンドコールの99%をIVRで自動処理する

コールセンターの席数は最大12席。実際に勤務しているオペレータは9名で、常時稼働しているのは5~6席。同業他社のセンターと比較するとかなり小規模だといえる。

情報システム部長の齋藤正勝取締役は、「(初期の)システムに対する投資が大きくなり過ぎると、その分はサービス料金に反映させるか、も

しくは赤字覚悟で見切り発車させるかどちらかです。それを避け、コストを削減するために、センター業務を徹底的にオートメーション化することで小規模でも高いサービスレベルを保つ仕組みを検討しました」と語る。

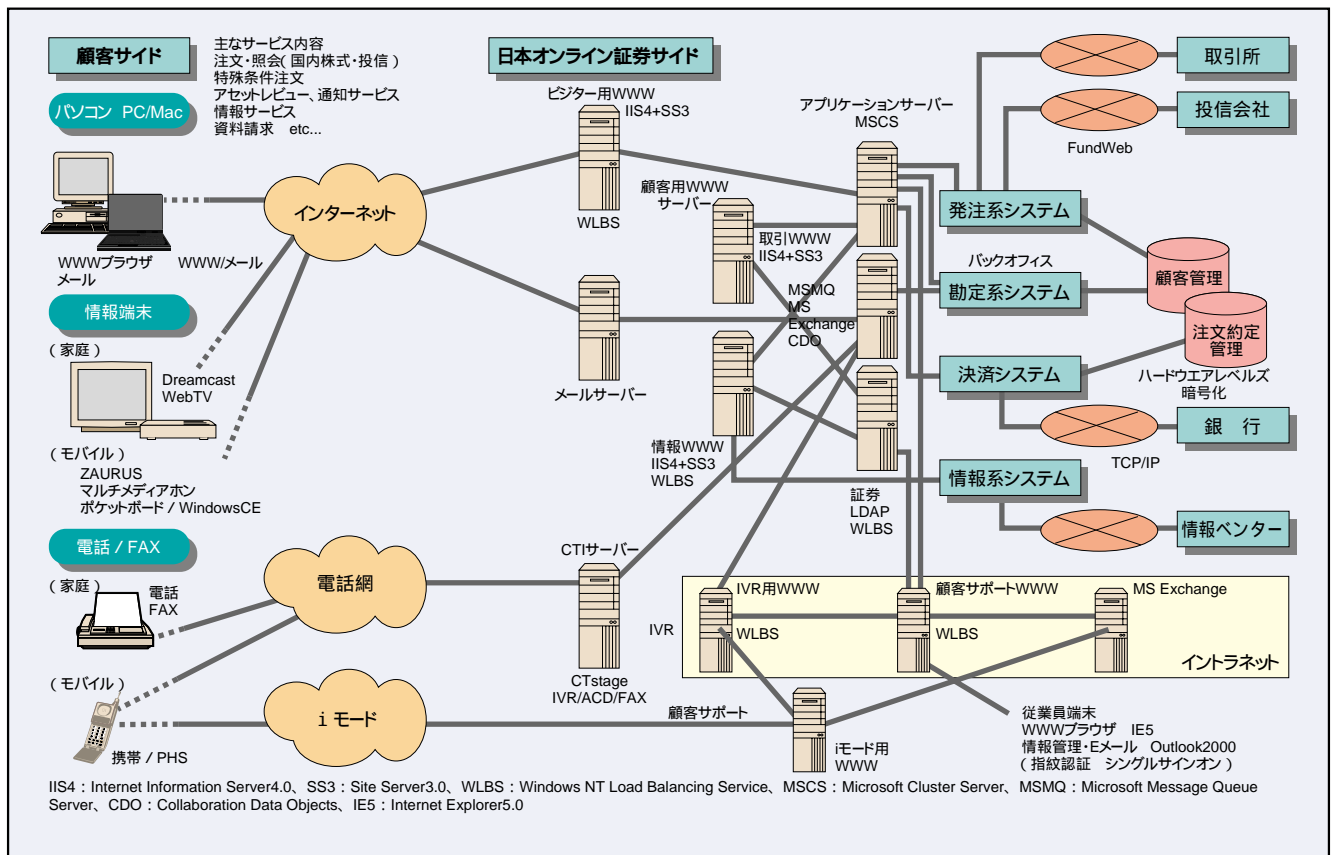
システム選定にあたっては、規模が大きくなることに比例して、センター全体のクオリティマネジメントが困難になるシステム投資、オペレータの教育・人件費など、コストが高くなることを考慮した結果、UnPBXシステムの沖電気工業「CTstage」の採用を決定した。UnPBXで課題視されている“信頼性”をクリアするために3重化しているが、大規模向けのPBXをコア

としたソリューションよりは、インシャルコストを抑えることができるという。また、Windows NTベースであることから社内の情報システム部でメンテナンスが容易にでき、しかも同社が採用を決定していたSiteServerなどのマイクロソフト製品との“相性の良さ”も決め手となった。

導入したのは最大144回線のラックマウントタイプ。回線数は100回線以上を確保している。これを常時5~6名のオペレータで対応していることになる。このローコストオペレーションを下支えしているのが、IVR機能のフル活用だ。

オペレータが対応するのは、基本的にはアドバイスの業務と苦情処

日本オンライン証券のシステム概念図



理だけで、それ以外はすべて自動化を図っている。「将来的には、100本のインバウンドコールのうち、99本までをIVRで対応する仕組みを目指している」という。

WebとIVRのシームレスな連携でサービス品質の向上を図る

同社のIVRシステムの最大の特徴は、コールフローをHTMLベースで構築していることにある。これは、メディアの違いにとらわれない一貫したシステム構築を目指した結果だ。

「CTIというと、普通の情報処理システムとは一線を画し、専用のスクリプト言語を駆使してフロー作成をするので、開発スタッフも別に必要という認識が強いのが現状です。しかし、当社の対顧客戦略の中心は、あくまでもWebです。シームレスなシステム連携という観点から見ると、WebアプリケーションのエンジニアがIVRをはじめとしたCTIシステムを構築した方がメンテナンス性が高く、拡張も容易にできます」と情報システム部の石川喬也課長は“CTIテクノロジーを特別視しない”ということを強調する。



小人数で1日500件以上のコールを処理する

通常、IVRのコールフローは、Visual Basic (VB) や Visual C++ などの言語でプログラミングすることがほとんどだ。CT APIにActiveXコントロール仕様を採り入れているCTstageも同様である。

しかし、この手法だと、選択メニューの階層が深くなるにつれ、メンテナンス作業が煩雑化するという課題が残る。また、日本オンライン証券の場合、WebとIVRサービスの連動を図っていることから、それぞれを別個の言語でプログラミングするとメニュー変更などが二度手間になる。

そこで、マイクロソフトのアプリケーション開発環境であるActive Server Pages (ASP) を用いて、IVR、Webなどのフロントオフィスの開発を行うことにした。

具体的なWebとIVRの連携方法は、まずCT APIとして提供されているActiveXコントロールをCOM (Component Object Model) にラップし、ASPで制御する。これによって、CTstageの機能を直接ASPから呼び出すことができ、例えば応答メッセージの書き換えなどはASPファイルにHTMLで記述するだけで可能だ。エラー処理も、プログラムをたどってエラー箇所に戻るというVBベースのやり方ではなく、エラー処理のためにあらかじめ用意しているASPファイルに直接再試行をかけるだけでリカバリーされる。まさに、Webの構築・運用のプロセスでIVRもハンドリングできる仕組みになっている。

これによって、「お気に入り銘柄



右：齋藤正勝取締役情報システム部長、左：石川喬也システム技術課長

一覧照会」などのWebのサービスメニューがIVRでも同時に更新、提供することができる。

Webとの連携メニューの目玉として「Kabu.Call (カブコール)」というサービスもある。これは、Web上で銘柄を指定、その株価が事前に設定した価格になったら、IVRから顧客の電話 (携帯電話も可) がEメールに自動通知するもの。Web・Eメール・電話の各システムがシームレスに連携することで可能となったワン・トゥ・ワン・サービスのメニューだ。

導入間近の音声認識 CS向上と通信費削減効果を期待

IVRのメニューは、入力番号順に、株式注文・約定照会 投資信託注文 残高照会 顧客情報 投資情報サービス FAXサービス各種で、“0”をダイヤルするとオペレータに接続される。

および ~ は2階層、は3階層のメニュー構成になっており、メニュー選択前には口座番号、認証番号 (パスワード) を入力する。今後の課題は、この手間の省力化にある。

チャネル別取引手数料(2000年5月現在)

約定金額	インターネット		自動音声応答		オペレータ	
	成行き	指値・条件	成行き	指値	成行き	指値・条件
50万円	1,500	2,000	1,700	2,200	3,500	4,000
100万円	2,000	2,500	2,200	2,700	4,000	4,500
200万円	4,000	4,500	4,200	4,700	6,000	6,500
300万円	6,000	6,500	6,200	6,700	8,000	8,500
1,000万円	20,000	20,500	20,200	20,700	22,000	22,500
2,000万円	40,000	40,500	40,200	40,700	42,000	42,500
3,000万円	60,000	60,500	60,200	60,700	62,000	62,500

同社では、その解決に向けて音声認識の導入を検討中だ。「現在は、階層が深いため、メニュー選択の段階でやや使い勝手が悪いことは否定できません。操作性の改善のためには、音声認識は欠かせない機能になると考えています」(齋藤部長)。

例えば、「東証の 社の成り行き の買い注文」と発声する。システム側は、“ の ” で区切れることを設定することで通常の単語として認識する。これで、入力の手間を大幅に省くことができる。また、取引に要する時間 通話時間 も大幅に短縮でき、フリーダイヤルにかかる通信費の削減に大きく貢献すると見込んでいる。

同社では、すでにシステム構築を完了しており、現在サービスメニューにどのように付加していくかを検討、導入のタイミングを測っているところだ。

オペレータの役割は ファイナンシャル・アドバイザー

いかにオートメーション化を図るといっても、オペレータによるサポートはネットビジネスにおいて不可欠なものには変わりない。同社のオ



「お気に入り銘柄ボード」画面

ペレータは、アウトバウンドまで含めると、1日500件以上のコールを処理している。

苦情・問合せが最も多いようだが、申し込み書類の記入不備に対するアウトバウンドでのフォローも行う。

しかし、オペレータの位置付けは、“取引における窓口”というよりも“アドバイザー”としての色合いが強い。料金体系を見ても、Web・IVRというセルフサービスよりもかなり高い手数料設定になっている(表参照)。

「有人対応については、顧客がすべてのオペレータを把握していて、お互いの都合のいいときにだけ電話で直接アドバイスするような、より密接な関係をつくりたい」と齋藤部長はオペレータの存在意義について説明する。

証券、銀行など、金融業界のコールセンターの基本的な在り方は、各支店の窓口業務を電話で行うことにある。これによって、企業側は支店の統廃合など事業全体を効率化し、顧客側は窓口の営業時間などを気にすることなく、“いつでも、どこで

も”取引を行うことができるというメリットを享受する。

しかし、「実際に、(コールセンターの)業務分析を行うと、顧客からの電話の目的は単純な残高照会や注文の取次ぎがほとんどで、それは機械化できる要件ばかりです。オペレータが必要となるのは、クレームやより具体的なアドバイスが求められているときだけに限定できるはずで、大体、支店の窓口社員を並べて配置する“カウンターモデル”のビジネススタイルはすでに破綻しています。それをコールセンターに適用しても、本当の意味で業務の効率化にも顧客満足度の向上にもなりません」(齋藤部長)と既存のコールセンターのビジネスモデルを否定する。

オペレータを少数精鋭のファイナンシャル・アドバイザーと位置付け、取引窓口は徹底して自動化する。それによって削減されたコストは、手数料を安価に設定することで顧客に還元する。今後は、この理想をさらに追求するとともに、iモード、WAPといった新規チャネルの開拓に臨む。(矢島 竜児)