

国外コールセンター業務をサポートする新システム 沖電気、NECが大連レカム社で共同構築

日本をはじめ多くの外国企業が、非ネイティブスピーカーによるコールセンタービジネスで中国に進出している。その過程で、言語をはじめ、システム構築などの課題が浮かび上がってきた。約一年前設立の大連レカム社は、沖電気、NECの共同構築した新管理システムを導入し、日本国外でコールセンター業務を行う上でのマイナス部分を克服、さらなる効率アップを目指す。

沖電気とNECが共同構築した新システムについてレポートする。

大連レカム社、新システムの導入目的と選択基準

二〇〇三年一〇月、遼寧省大連市に現地法人として設立された大連レカム社は、日本国内向けのコールセ



沖電気のエンジニアから説明を受けるレカム社社員



大連レカム社 島田安浩副総経理

ンター業務を行っている。事業所向けアウトバンドによる、大手通信会社のTEL&FAX、MFP（コピー機類）販売をはじめ、情報通信機器、OA機器を手がけている。四名ほどの中国人アポインターが直接日本へ電話営業するという、アウトバンドの電話営業における新システムを、この一月から導入した。

「大連レカム社は、日本の当社直営店及びフランチャイズ店の営業マ

ンター業務を行っている。事業所向けアウトバンドによる、大手通信会社のTEL&FAX、MFP（コピー機類）販売をはじめ、情報通信機器、OA機器を手がけている。四名ほどの中国人アポインターが直接日本へ電話営業するという、アウトバンドの電話営業における新システムを、この一月から導入した。

「日本企業のNECに依頼した理由は、大連だけでなく日本側も含め、全ての基幹システムを連動させるためです。そしてある程度パッケージ化されてコストが抑えられ、かつカスタマイズも可能で、実績ある会社を探した結果、NECネクサスソリューションズ（中国側窓口・NEC

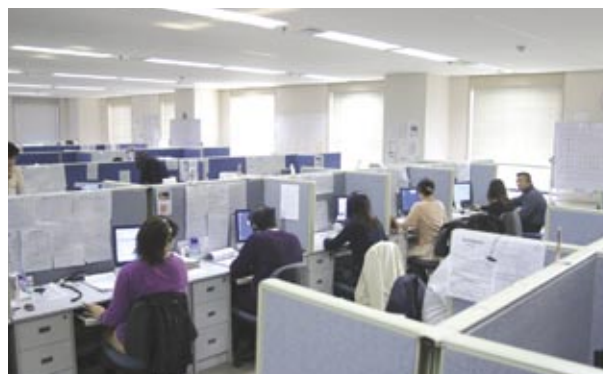
「沖電気工業株式会社のCTStageを選んだ理由は、CTI電話機としてレベルが非常に高いことを、日本のショールームで実際に体験して実感したこと。必要な機能が最初から全て揃っており、イン

「日本企業のNECに依頼した理由は、大連だけでなく日本側も含め、全ての基幹システムを連動させるためです。そしてある程度パッケージ化されてコストが抑えられ、かつカスタマイズも可能で、実績ある会社を探した結果、NECネクサスソリューションズ（中国側窓口・NEC

「日本企業のNECに依頼した理由は、大連だけでなく日本側も含め、全ての基幹システムを連動させるためです。そしてある程度パッケージ化されてコストが抑えられ、かつカスタマイズも可能で、実績ある会社を探した結果、NECネクサスソリューションズ（中国側窓口・NEC

新管理システムの特徴

島田副総経理は、新管理システムが効率化に寄与する点について、「今



レカム社コールセンターの室内

まで個別にデータベース化していたので、特にフランチャイズにおいては顧客の引継ぎが上手くいかないことがありました。従来はアポインメントの状況をホワイトボードに書き出し、アポが取れるといちいち手打ちのメールで日本の営業マンに知らせていましたが、現在は顧客データも含めて全てネット上で管理し、営業マンと相互にタイムスケジュールから顧客データまでをブラッシュアップしあって、効率の良い営業活動を可能にしています。この顧客のデータベース化は大変有効で、アポが取れなくてもクライアントをリサーチし、現在どのような機器を使い、どのような不満・要望を持っているか情報を積み重ねることで、次にコ

利用価値の高いモニター表示内容

ルする際、最初から話をしなくても直ぐに本題に入れ、アポ率のアップが図れます」と、説明する。

更に、大連レカム社のメリットとして、「ダイヤルするにも1クリックで済み、手でプッシュする手間が無い」など、ネット上での一括管理は効率化のメリットが有り、島田副総経理は現在のコール数を1〇〇〜二〇〇%アップ、現在のアポ率を今季中に四〇%は伸ばせると期待する。加えてサーバー管理は日本国内で可能のため、大連レカムに負担が掛からない点をあげている。

国外コールセンターに必須の優れた機能満載

国外コールセンターならではの必要な機能について、島田副総経理は、「大連という地にコールセンターを設立したのは人件費と通信費の削減が一番ですが、日本語人材の豊富という条件が重要です。しかし、やはりネイティブスピーカーではないので、つい自己流の日本語を使ってしまうケースも後を絶ちません。今までは日本人のスーパーバイザーが隣に座ってチェックすることもありました。それが中国人アポインターも緊張して普段通りの営業トークが出来ない。その点CTStageが備える管理者ツールのモニタリング機能を使えば、アポインターにストレスを与えることなく普段のような営業をしているか管理できます。これは日本国外で外国人によるコールセンター業務を行う上で非常に重要な機能ですね」と、非ネイティブスピーカーへの支援機能を説明した。

充実したモニター表示

モニター表示の充実ぶりは、アポインターの能力向上、人材管理にも大きく寄与している。

「外国人アポインターはもちろん日本人初心者アポインターでも、ク

ライアントとの質疑応答をある一定レベル維持できるように、コール時の最初の挨拶から始まり、相手の受け答えの内容に応じて選択肢を選ぶと、それに対応した応答例文がシナリオのようにモニター表示されるサポート機能もあり、国外では特に助かりますね。自動録音機能もあるので、アポ先の担当者名を中国人アポインターが聴き取れなくても、後から日本人が聴いてフォローしたり、営業トークの勉強会などに活用しています」と、利用価値の高さを強調する。

その他、各アポインターが現在待機中か会話中なのか、何件ダイヤルして、通話時間はどれぐらいかなどをモニター上でチェックでき、グラフィ化などによってひと目で解るのが人材管理する上でとても利便性が高いという。

コールセンター業の進出が続く



タワー型 PC と回線

お問い合わせ

沖電気工業株式会社
沖電気軟件技術（江蘇）有限公司

市場部 和田圭治
住所：江蘇省常州軟件園北区4楼
電話：0519-512-2111 FAX：0519-512-1887
E-mail：Wada746@oki.com

NEC情報系統（中国）有限公司
華北 Solution 事業部 製造流通営業部

業務主任 馬慶
住所：北京市海淀区學院路 35 号
世寧大厦 18 層 100083
電話：010-8231-7788 ex.211 FAX：010-8233-5968
E-mail：maqing@necsl.com.cn

大連。沖電気のCTStageというプラットフォームと、NECのアプリケーションが結合した新システムが、大連レカム社に始まり、今後多くのユーザーに普及していくだろう。



日本側サーバーとリンクする回線