



ダイレクトバンキング事業の中核を担う IPコンタクトセンターをCTstage 4iで実現 柔軟な拠点展開で顧客サポートを強化



住友信託銀行
リテール企画推進部
主任調査役
吉川 誠俊氏



住友信託銀行
リテール企画推進部
副調査役
鈴木 孝尚氏



住友信託銀行
ダイレクトバンキング部
営業推進グループ
テレマーケティングチーム長
林 秀吉氏

P R O F I L E

住友信託銀行

創業：1925年（大正14年）
総資金量：36兆126億円
資本金：2,870億円
自己資本比率：12.45%（連結ベース）
従業員数：4,843人
※いずれも2004年3月末現在

電話やインターネットから銀行を利用できる「ダイレクトバンキング」は、CS（顧客満足度）向上と経営の合理化を両立できるサービスとして更なる拡大が期待されている。住友信託銀行は、「ダイレクトバンキング」を今後の経営を担う戦略的な事業と位置付け、コンタクトセンターを沖電気のCTI&IPコミュニケーションシステム「CTstage 4i」で刷新。規模やロケーションの変化に素早く対応できるなど、柔軟な運用が可能な120席のIPコンタクトセンターを構築した。

戦略的なサービスチャネルとして ダイレクトバンキング事業に注力

顧客の資産を預かり、その管理・運用を行う信託銀行は、一般に、都市銀行と比べてコンサルティング力に優れていると言われていた一方で、店舗数が少ないため顧客との距離がどうしても遠くなりがちである。そのため、顧客の利便性などにきめ細かく配慮した、質の高いサービスが不可欠。特に、現在の低金利の経済状況においてはサービスへの評価がますます厳しくなっている。こうした経営環境の中で住友信託銀行は、「ダイレクトバンキング」を戦略的なサービスと位置付けて、事業拡大に取り組んでいる。

「ダイレクトバンキング」とは、顧客が店舗に出向かなくても、手続や各種相談が電話やインターネットから利用できるサービスである。顧客は、混雑した店舗で待たされることもなくなり、また各種手数料が店舗利用時よりも安価で済むという特典がある。

顧客側のメリットに加えて、銀行側にもメリットがある。「ダイレクトバンキング」は、利便性がCS（顧客満足度）向上に貢献するほか、距離や時間的都合で来店が難しい顧客層からも新たな取引顧客を獲得できる可能性がある。住友信託銀行が「ダイレクトバンキング」事業に注力するのは、こうした理由からだ。また、従来店舗を利用していた顧客が電話やインターネットを利用することで、結果的に店舗での窓口業務量が減少し経営の合理化にも寄与できることとなる。

住友信託銀行では「住友信託ダイレクト」として、電話によるサービスである「テレフォンバンクサービス」とインターネットによるサービスである「インターネットバンクサービス」を提供。さらに、ダイレクトバンキング事業の中核となる通帳不要を実現した新総合口座「コアパートナー」の提供を開始した。

「住友信託ダイレクト」の展開には、顧客対応を担うコンタクトセンターでの高度なサービス提供能力が不可欠。また今後さらに事業を拡大していくにはセンターの規模拡大も必要となる。しかし、住友信託銀行で情報システムを担当するリテール企画推進部 主任調査役 吉川誠俊氏は、「従来のコンタクトセンターシステムでは、ダイレクトバンキング事業の強化に対応できない状況になっていました。それは、システムに拡張性がなく、機能追加や変更が困難だったからです」と説明する。

重要性が高まるコンタクトセンター システムの早急な強化が迫られる

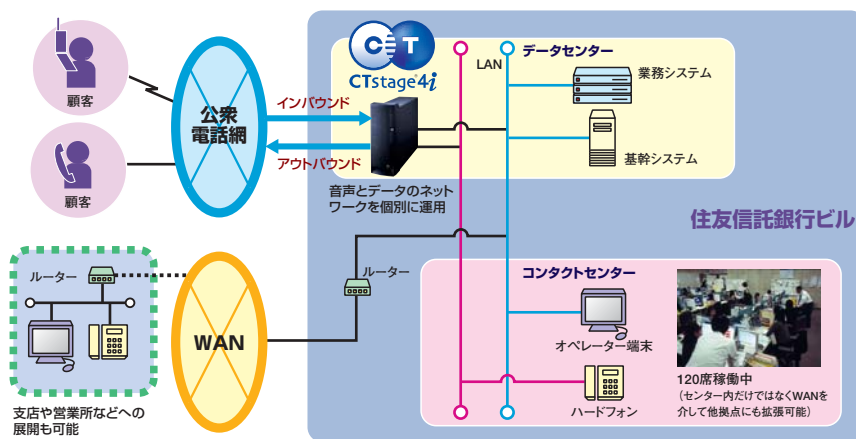
リテール企画推進部 副調査役 鈴木孝尚氏は、「従来のPBXベースのシステムでは、席数の拡張や配置の変更、移設に時間とコストがかかりました。また、システムに機能を加えたり変更したりするのも時間がかかり、商品やサービスの追加や変更に対応できなかったのが実情でした」と、従来の課題を説明する。

住友信託銀行でコンタクトセンターの運営を担当する、ダイレクトバンキング部 営

■住友信託銀行が構築したIPコンタクトセンター



住友信託銀行は、CTstage 4iを導入してインバウンドとアウトバウンドの両方に対応するIPコンタクトセンターを構築した。現在、120席が稼働している。今後、WANを介して外部にセンターを拡張する計画がある。



業推進グループ テレマーケティングチーム長 林 秀吉氏は、「例えば新しい商品を販売開始した際に予想以上に問い合わせが集中した場合、コールに応じてオペレーターの割り当てをリアルタイムに変更できる管理機能が必要となります。しかし、従来のシステムで実現するのは困難でした」と語る。

住友信託銀行のコンタクトセンターでは、アウトバウンド業務も行っているが、「従来はシステムの都合上、キャンペーンを企画しても実際に展開するまでに日数がかかり、臨機応変なセールスが難しい状況」（林氏）という課題を抱えていた。

また、ロケーションの問題もあった。年金部門が確定拠出年金のコンタクトセンターを開設した際、従来のシステムの制約から、年金部門の拠点とは異なる、「ダイレクトバンキング」のコンタクトセンターと同じ拠点で開設することとなったのだ。このため、確定拠出年金のコンタクトセンターの要員すべてが、本来の拠点から離れた場所に常駐しなけ

ればならなくなった。吉川氏は、「新しいサービスや商品を提供するたびに確定拠出年金のコンタクトセンター開設時と同様の対応をしているようでは、社内の体制を整えるのに時間がかかってしまい、サービスの提供が遅れてしまいます」と指摘する。

IPベースの柔軟性と使いやすい管理機能 国内サポートが充実した国産を評価

ダイレクトバンキングの事業拡大に向けて、コンタクトセンターの強化が必須となっていた住友信託銀行では、システムの全面刷新を検討。従来の課題解決に加えて、将来の事業拡大や環境の変化に柔軟に対応できるシステムインフラの構築を目指して、沖電気の「CTstage 4i」によるIPコンタクトセンターシステムを導入した。

導入の経緯について吉川氏は、「システムの選定において最も重視したのは、導入後のサポート体制です。コンタクトセンターシステムは、ダイレクトバンキング事業の要です。また、当社では、マーケティング活動においてもコンタクトセンターが重要な役割を担っています。そのため、システムの修正や改善に迅速な対応ができなければ、問題が発生した場合に深刻な事態となる可能性があります。ですから、新しいシステムでは、国内で手厚いサポートを受けられるかどうかを重視しました」と説明する。

そして、「手厚いサポート力だけではなく、導入実績が裏付けるCTstage 4iの信頼性と、各種システムの構築・運用が証明する沖電気の技術力も評価しました」と続ける。

CTstage 4iをプラットフォームとしたIPコンタクトセンターを構築した住友信託銀行では、現在120席が稼働している。林氏

は、「CTstage 4iの管理機能は、オペレーターの割り当てなどの管理が自在に行えるため、効率よくセンターを運営できます」と評価している。また、アウトバウンドに関して、「コールのセットをネットワークを介して手で行えるようになり、キャンペーンの企画から実施までの期間が画期的に短縮されました」（林氏）とコメントする。

新たに構築したIPコンタクトセンターを、全国の営業店や各部門へ拡張することも計画しているという。吉川氏は、「社内のWANを介して、設備を一元管理しながら、どこにでもコンタクトセンターを設置できます。この機能を活用すれば、新たにシステムを構築することなく、全国の各営業所や部門からIPコンタクトセンターの機能が利用できます。また、トライアル的なキャンペーンや新サービスなどの問い合わせ窓口を、センターとは別の場所にある担当部門などに臨時に開設することも可能です。まずは、確定拠出年金のコンタクトセンターを、本来の年金部門の拠点に移設する予定です」と、今後の展開について意欲を語っている。

今後、CTstage 4iで構築したシステムと各種業務システムを連携させて、全社規模で業務効率の向上に取り組む計画も期待されている。Windowsベースのオープンかつシンプルなアーキテクチャーを持つCTstage 4iならば、システム開発と拡張に柔軟に 대응されるのだ。

ダイレクトチャネルを活用した新しい総合口座「コアパートナー」は、通帳不要という、ネット時代に適した新時代のリテールサービスとして注目されている。

問い合わせ先

OKI

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

☎ 0120-490-988

受付 9:00~17:00 (月曜~金曜/祝日を除く)

http://www.ctstage.com