

スルガ銀行のダイレクト・マーケティングの最前線 「アクセスセンター」にIPコンタクトセンターを導入 CTstage 4iで柔軟性に優れたシステムに再構築



スルガ銀行
営業本部 ダイレクトバンク
アクセスセンター長
寺田 聡氏



スルガ銀行
営業本部 ダイレクトバンク
アクセスセンター 審議役
若林 成行氏

“コンシェルジュバンク”をスローガンに掲げるスルガ銀行は、顧客サービスを充実させることで競争力を強化してきた。その取り組みの最前線となるのが、顧客と1対1で接するコンタクトセンターだ。同行では、業界でいち早く電話対応窓口の環境整備に積極的に取り組み、顧客の信頼を得てきた。さらに、沖電気工業の「CTstage 4i」でIPコンタクトセンターを導入した同行は、いっそうの顧客サービス向上を目指している。

マーケティング活動の最前線 コンタクトセンターが担う役割

個人投資家の勢いが注目される証券業をはじめ、保険、銀行においても個人および中小事業者向け、すなわちリテール市場が活況を呈している。これは、金融の自由化によって、銀行、保険、証券などの異業種間で相互に商品やサービスが扱えるようになり、資産管理・運用に対する多様なニーズに応えられるようになったからだ。

しかし、リテール市場へのアプローチは、きわめて難しい。リテール市場は顧客の数が膨大であるため、一人ひとりと親密な関係を築くのはいっそう困難となるからだ。この難題に取り組み、確実に顧客の信頼を広げている企業がある。それが、スルガ銀行だ。

同行では、商品やサービスの充実とともに、顧客との良好な関係を築き、それを維持するための取り組みにも注力してきた。その姿勢は、“コンシェルジュバンク”という言葉に示されている。そして、この取り組みを担う最前線が、同行のコンタクトセンターである「アクセスセンター」だ。

このアクセスセンターを統轄するスルガ銀行 営業本部 ダイレクトバンクアクセスセンター長 寺田聡氏は、「アクセスセンター」は、お客様からのお問い合わせにお答えするだけではなく、CRMを駆使して求められているこ

と以上の「ご提案」をするなど、当社のマーケティング活動の最前線なのです」と役割を説明する。

知識と接客のスキルが安定した ダイレクトバンクで対応を一元化

早くからダイレクトバンキングを採用し、顧客対応のレスポンスと品質の向上に取り組んできたスルガ銀行だが、営業店の電話業務についても例外ではなかった。スルガ銀行 営業本部ダイレクトバンク アクセスセンター審議役 若林成行氏は、従来の課題について次のように説明している。

「お客様がお取引されている営業店にお電話をかけるのは当然のことですから、以前は、営業店でもお客様からの電話にお答えしておりました。しかし、規模の小さな営業店では社員が少ないため、ご来店いただいたお客様をお待たせしないよう、窓口業務に注力したいという声が出ていました」（若林氏）

さらに、CSの観点からも営業店での電話対応に課題があった。寺田氏は、「営業店には電話対応に不慣れな社員もいるため、対応の品質にムラが生じる恐れがあります」と語る。

商品やサービスごとに7チーム、合計250席で運営されているアクセスセンターには、高度な商品知識と接客技能を持つオペレーターが数多く在籍している。また、充実した教育システム

PROF I L E

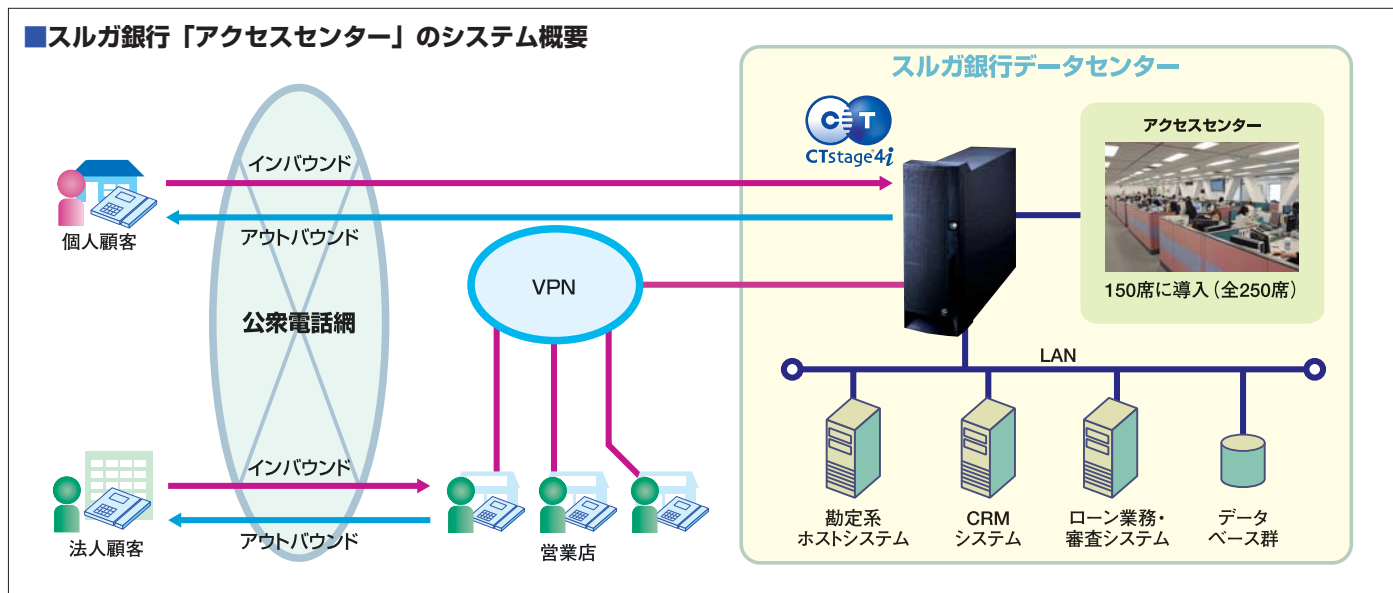
スルガ銀行
SURUGA bank



設立：1895年(明治28年)10月
本店：静岡県沼津市通横町23番地
資本金：300億4,300万円
総資産：2兆9,921億700万円(連結)
自己資本比率：10.61% (国内基準)
11.36% (国際統一基準)
従業員数：1,398名(単体)
店舗数：国内119店

※いずれも2006年3月31日現在

■スルガ銀行「アクセスセンター」のシステム概要



によりオペレーターのスキルの差が小さく、安定したサービス品質で電話対応できる。そのため、営業店の業務負担軽減のみならず、顧客対応の品質を向上させるためにも、顧客からの電話をアクセスセンターへ集中させたいという思惑があったのだ。

そこで、イントラネットのブロードバンド化を契機に、コンタクトセンターの設備を全面刷新し、沖電気の「CTstage 4i」で構築したIPコンタクトセンターを導入したのだ。

導入実績と柔軟な開発環境を評価 将来はロケーションフリーも視野に

寺田氏は、「従来は、営業店への電話をアクセスセンターに転送する機器を一部で導入していましたが、音質に問題がありました。また、回線数の問題で、全ての営業店の電話を転送するの

は困難でした」と語る。

さらに、電話の転送にかかる時間も課題だった。若林氏は、「お客様の電話をいったん営業店で受けて、それからアクセスセンターに転送するわけですから、オペレーターとつながるまでかなりお待たせしてしまいます。たとえわずかな時間であっても、お客様にとっては不必要なものですから、これは解決しなければならないと考えていました」と語る。

当初より、IPコンタクトセンターの導入を検討していたスルガ銀行は、システムの選定において次の要件を評価した。まず、システムの信頼性が証明されていること。そして、IPコンタクトセンターと連携する、社内の既存システムと容易につながれること。その際、開発の負荷ができるだけ小さいこと。既存システムは、独自の業務に合わせて作り込んでいたため、システム連携が困難であることが危惧されていたのだ。さらに、導入後もシステムを柔軟に拡張できることが求められた。そして、これらの要件を全て満たしたのが、CTstage 4i だった。

導入の経緯について寺田氏は、「システムの信頼性は、導入実績を見れば容易に評価でき

ます。CTstage 4iは、すでに多くの企業が導入していました。また、Windowsベースのオープンシステムなので既存システムとの連携およびそれに伴う開発が容易で、拡張性に優れる点においても、比較検討したシステムに対してより有利でした」と説明する。

IPコンタクトセンターを導入後、営業店への電話は、VoIPソリューションのリーディングカンパニーである沖電気のノウハウを活かしたIPネットワークを介して、瞬時にアクセスセンターに転送されるようになった。これで、時間と音質の問題、さらに全店展開も解決された。

現在、150席がシステムを利用しており、2006年内に180席まで拡張する予定だ。さらに、寺田氏は、「IPコンタクトセンターの利点として、ロケーションフリーが挙げられます。今後は、オペレーターを1カ所に集中させるのではなく、数カ所に分散することにより、各エリアバンクとの連携をさらに強めることができるような環境を実現したいと考えています」と意欲を語る。



スルガ銀行のコンタクトセンター「アクセスセンター」では、250席のうち150席に「CTstage 4i」が導入されている。

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>