

# 沖電気の「CTstage」を中核に、低コストで強力なCTIシステムを構築 わずか1カ月の短期開発で、定期預金開設もできる テレホンバンキングをスタート

顧客サービスを向上させ、CRM(Customer Relationship Management)を実行するうえで、コールセンターの意義はますます重要になっている。山形県を地盤とする地銀・荘内銀行では、従来のインターネットバンキングおよびアウトバウンドを中心としたテレホンセンターに加えて、1999年4月、電話一本で定期預金開設までできるテレホンバンキング・サービスを開始した。構築にあたっては、沖電気が提供するCTI構築用ミドルウェア「CTstage」を採用。わずか1ヵ月でコールセンターのサービス開始ができたことに加えて、将来の新しい顧客サービスを開始するための拡張性の高いCTI基盤を獲得することに成功した。



(株)荘内銀行 取締役 システム企画部長  
山澤昭彦氏

## ユーザープロフィール

### 株式会社荘内銀行

本店：山形県鶴岡市本町1-9-7  
システム企画部：山形市本町1-4-21  
創業：明治11年12月1日  
資本金：68億円  
店舗数：66カ店(出張所を含む)  
従業員数：873名  
預金残高：6,483億円  
貸出金残高：5,166億円  
事業内容：

「地元の発展になくてはならない地銀」を目指し、情報提供と情報公開に力を入れている。創業120周年を迎えた1998年には、バブル崩壊後のリスク管理債権等の処理を完了。預金、貸出金、個人ローン、投資信託窓口販売などを順調に伸ばしている。経営姿勢は「5つのQ」に集約される。Quality of life(地域の生活の質の向上を考えます) Quick response(お客さま第一の、素早い対応をします) Question & answer(コミュニケーション、大歓迎します) Quest of eternal relationship(永続的なお取引を大事にします) Quartet in partnership(地域と共に育ち、共に発展するために「つなぐ」役割を果たしていきます)

URL：http://www.shonai.co.jp/

## ワン・トゥー・ワン・マーケティングを目指してCTIシステムを構築

山形県鶴岡市の本店を中心に、山形県内外に66カ店を展開する荘内銀行。第2ステージに入った金融ビッグバンを大きなビジネス・チャンスとして積極的に捉え、経営基盤の強化とインターネットをはじめとする情報技術の活用の両面に果敢に取り組んでいる。

「地元の発展になくてはならない地銀」という地位を確立するため、顧客サービスの充実にはことに力を入れている。1998年、山形市内の大手スーパーマーケット内に設置した「Q's Shop」は、土日もあるサービスする店舗であること、オープンスペースであることなど、画期的な試みとして全国から注目されている。

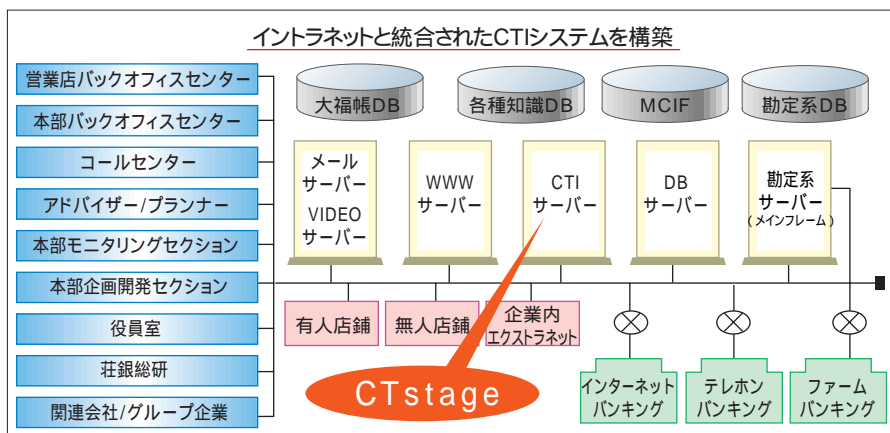
電話やインターネットを駆使した無店舗販売にも積極的だ。

「店舗にこだわっていると、リテールサービスを画期的に向上させることはできません。情報技術を駆使して、コス

トをかけずにサービスを向上させ、人間はその補完をするぐらいの発想の転換が必要だ」と、(株)荘内銀行 取締役 システム企画部長 山澤昭彦氏は指摘する。

無店舗販売に向けたシステムインフラは着々と整ってきた。3年計画で取り組んできた社内システムの刷新は、1999年2月のイントラネット完成で一段落した。これを機に、マルチチャネル顧客サービスシステム「Q's CTI」の構築が始まったのである。

「すでに、NTTデータ通信が提供するアウトソーシングサービスを利用して、インターネットバンキングと、電話で残高問い合わせなどができる自動応答サービスを提供してきました。しかし、アウトソーシングサービスだけでは独自性が出せませんし、せっかくのインバウンド情報をワン・トゥー・ワン・マーケティングに活かせません。そこで、自前でCTIシステムを構築し、電話だけで定期預金の開設までできる高度なインバウンドサービスを実現することを目指しま



した」と山澤氏は、「Q's CTI」構築のねらいを語る。

## UnPBXで 低コストを実現した「CTstage」

「Q's CTI」は、CTI(Computer Telephony Integration)技術によって、顧客データベースと強力に連携した新しいコールセンターが中核となる。

構築にあたっては、さまざまなコールセンター・ソリューションを検討。沖電気が提供するCTI構築用ミドルウェア「CTstage」を選定した。

選定のポイントは、4点挙げられる。

「第1がコストです。通常、インバウンドに対応できるコールセンターを構築するには、数億円かかると言われます。しかし当行では、ひとケタ少ない予算で実現したかった。かといって、顧客データベースと連動できない簡易システムでは構築する意义がありません。UnPBX方式でコストが格段に安く、しかも確実なデータベース連携ができるのが『CTstage』でした(山澤氏)。

第2に評価したのが、開発のしやすさだ。「CTstage」は、APIを公開しているため、荘内銀行独自の機能を容易に作り込むことができる。ActiveX、COM、MAPIなど、世界標準のアーキテクチャを基盤としているため、将来にわたって豊かなシステム拡張性が約束されている。

そして第3のポイントが、高機能テキスト音声変換エンジン「SMARTTALK」が組み込まれていることだ。

「毎日変化する利率や株価をいちいち人間が読み上げ、録音するのは非常に手間がかかります。『SMARTTALK』なら、テキストデータをそのままクリアな音声に変換してくれますので、いつでも最新の情報を提供することができます(山澤氏)。

「SMARTTALK」は、電話回線を通じたときの聞きやすさを追求しているため、コールセンター・ソリューションに最適であることも評価した。また、CTstageとは別に利用することもできるため、さまざまな応用の可能性もある。

そして第4のポイントはベンダーに対する信頼感だ。沖電気は、金融システム営業本部を中心に、金融機関向けシステムに豊富な実績と高い技術力を提供し



てきた。荘内銀行では、PBXを中心とする従来の電話システムはすべて、沖電気製品で統一してきたのである。

## わずか1ヵ月の短期開発で コールセンターのサービス開始

短期開発 / 短期導入も「CTstage」の大きな特長だ。

荘内銀行では、1999年3月に「CTstage」を選定してから、わずか1ヵ月後の1999年4月に、「Q's CTI」をベースにしたコールセンター・サービス「Q's CALL」をスタートさせることに成功した。

「やりたいことはいろいろありますし、これからさまざまな機能を作り込んでいきますが、とりえず製品が提供している機能だけでサービスを開始することができた。この意義は大きいと思います」と山澤氏は、「CTstage」の充実した標準機能を評価する。

「Q's CALL」のスタートによって、荘内銀行のテレホンサービスは、1つのフリーダイヤルに統合された。

受付時間は夜9時まで。店舗に足を運ばなくても、定期預金が作れるし、問い合わせや相談もできる。残高照会や振込振替は、音声自動応答装置によって、アウトソーシングサービスのほうへと自動的に切り替えられる。利用者は、荘内銀行が提供するどのサービスを利用するのかをまったく意識することなく、単一のフリーダイヤルの番号さえ覚えておけばいいのである。

コールセンターでは、3ヵ月の訓練を受けた専任オペレータが、効率よく対応する。顧客データベースとの連動部分が完成すれば、発信者番号通知サービスを利用して、オペレータが電話を取る前に、顧客情報が目の前の画面にポップアップ表示されるようになる予定だ。



## 今後の新サービスを支える 豊かな拡張性

「『Q's CTI』の最大の構築効果は、今後のワン・トゥー・ワン・マーケティングを実現するための重要なシステムインフラができたということです」と山澤氏は強調する。

荘内銀行では、顧客サービス充実の次の一手として、「フューチャー・サイト・アカウント」の実現を計画している。これは、通常の総合口座の機能をさらに一歩広げて、投資信託や保険商品まで、1つの口座で取引できるサービスだ。しかも、店舗のATMだけでなく、電話やインターネットでも取引ができる。

「インターネットバンキング、テレホンバンキング、ATMを統合することによって、通帳の要らない総合口座を実現することが目標です」と山澤氏は熱を込めて語る。

この画期的な新サービス開始に合わせて、「Q's CALL」も拡張していかなければならない。「CTstage」は、ラックマウント方式であるため、ユニットを追加すれば最大144回線まで拡張できる。新しい顧客サービスを考えるうえで、豊かな拡張性があることは心強い味方である。

「CTIの仕組みを考えるとときには、オープン環境で動く、拡張性の豊かな製品を選ぶことが重要です」と山澤氏は強調する。「CTstage」は、荘内銀行の今後の果敢な経営戦略の実践を、多様なシステム連携機能と豊かなスケラビリティで支えているのである。

記載の会社名、製品名は各社の商標もしくは登録商標です。

お問い合わせは

沖電気工業株式会社

PC/WS インフォメーションセンター

TEL : 0120-490988

<http://www.oki.co.jp/OKI/Cng/CTI/JIS/index.htm>