

ヘルプデスク業務の効率改善を実現するCTstageを使った コールセンター・システム TGINETサポートセンター

東京ガスのグループ企業であるティージー情報ネットワークでは1999年8月から、沖電気工業のUnPBXコールセンター「CTstage」を使ったコールセンター・システムを稼働開始した。これまで複数拠点に分散していたコールセンターを1カ所にまとめ、業務を効率化するとともに、サービスの品質を高めるのが狙いだ。CTstageを選択した理由は、PBXを使ったシステムと比較して大幅にシステム構築コストを削減できることである。また将来的にはヘルプデスク・ソフトと連携させた処理を計画しており、これを実現させるプラットフォームになるという判断からである。

東京ガスの情報部門から約11年前に独立した東京ガスのグループ企業であるティージー情報ネットワーク（以下、TGアイネット）は、システム構築・開発サービスやネットワーク構築・運用、ユーザー支援サービスなどを提供している。TGアイネットは、1999年8月に沖電気工業が開発・販売する「CTstage」を使ったコールセンター・システムを稼働開始させた。

TGアイネットでは、システムの構築や運用といった業務を主力としているが、今後はサポートやサービスといった業務を整備し、一層注力していくという方針を打ち出した。これを受けて99年7月に、サポート・サービス専門の部門としてINETサポートセンターを開設した。

それまでは、オフィス・コンピュータなどを使ったホスト系の保守に対する問い合わせは、ホストオンラインサポート部門へ、ワープロや表計算といったOA系の操作支援は、ヘルプデスク担当の部門へ、そして東京ガス以外の顧客からの問い合わせは、さらに別の部門へ、といったように窓口がまとめられていなかった。サポート業務としてまとめられ、ノウハウを効率的に蓄積できるという体制ではなく、それぞれの部門が独自の方法で対応しなくてはなら

なかった。

顧客のシステム部門からホスト系の障害通知や質問を受けるといったことがほとんどのときは、それでも十分なサポートを提供できていた。しかし、「近年はOA系の操作支援などの問い合わせが増加し、効率的なサポート業務が求められるようになってきた。サービスをメニュー化して有償にしても納得してもらえるように品質を高めたい」（羽鳥 信一郎氏 TGアイネット INETサポートセンター所長）といったことからサービスの充実が求められるようになった。そこでCTIを使ったコールセンターが必要になったというわけだ。

複数の公衆回線と内線電話をまとめて それぞれの担当者に回線を接続

INETサポートセンターへの問い合わせは、主に5種類の内容に大別できる。まず顧客である東京ガス関連企業からの、OA操作支援、障害等問い合わせ全般、

ガス管の管理システム、GPSを使った地図情報システム、そして東京ガス関連以外の顧客からの問い合わせである。

それぞれに対して電話番号が異なる。できるだけ従来の番号から変更がないようにしている。ここにかかってきたものをCTstageを使っていったんまとめ、担当者に回線を接続する。ガス管の管理システムや地図情報システムには、特別な知識を持った専任のオペレータを配している。しかし、それ以外は同じ知識を利用でき、共通のオペレータが対応することになる。

担当者を共通化することで、勤務を交代性にできるため、オペレータを増やすことなく長時間のサポートが可能になる。INETサポートセンターでは、朝7時30分から夜10時までのサポート業務を実現した。

もちろんオペレータは、同じ分野を担当していても、それぞれのスキルが違ってくる。CTstageはオペレータを、個々に詳しく管理できる。つまりオペレータが席に着いてシステムにログオンすると、そのオペレータの属性を判別して、最適な問い合わせが回ってくるようになる。

同社 INETサポートセンター
コールサポートグループ副課長
富田 兼夫氏



（株）ティージー情報ネットワーク
INETサポートセンター所長
羽鳥 信一郎氏



User Profile

（株）ティージー情報ネットワーク

事業所 新宿（本社）、幕張、深川
社員数 550名（99年4月）
売上高 280億円（1998年度）

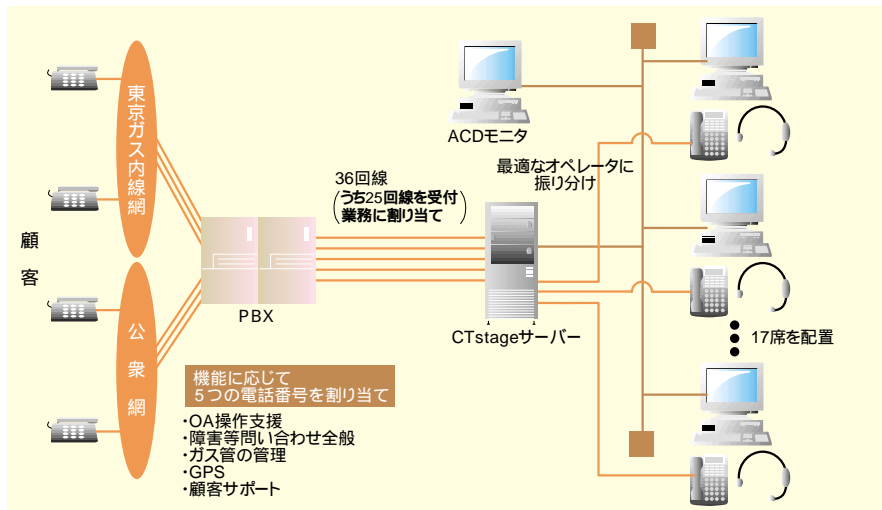
事業内容
情報処理、情報通信サービス、コンサルティング、ソフトウェア開発、インフラ構築・保守、サポート&サービス

INETサポートセンター

設立 1999年7月1日
要員 社員18名、協力企業員17名（うちコミュニケーター25名、スペシャリスト7名、管理その他3名）

業務内容
東京ガスを中心とした顧客企業の（オンライン）ネットワークシステム全般（基幹システム、情報系（OA）システム等）のサポート&サービス

INETサポートセンターが構築したコールセンター・システム



INETサポートセンターでは、25人のオペレータを17席に配し、1日約300コールに対応している。

スキルアップのための仕組みを組み込んだプログラムも可能だ。たとえば、「新人のオペレータは早く業務に慣れてもらうため、できるだけ多くの電話をとってもらうようにしている」(富田 兼夫氏 TGアイネット INETサポートセンター コールサポートグループ 副課長)。このため、CTstageを設定することで、新人オペレータが優先的に呼び出されるようにしている。

PBXを導入することなく 低価格でコールセンター・システムを構築

TGアイネットでは、INETサポートセンターの開設にあたり、いくつかのコールセンター・システムを比較・検討した。最も重視したのは、低コストでのシステム構築である。CTstageはPBXを新たに設置する必要がなく、PBXをベースとしたコールセンター・システムと比較して大幅に低価格でシステムを構築できる。一般のオフィスなどでも十分構築できるコストで済む。

マシン自体も専用のコンピュータを使わず、一般のWindows NTベースのパソコンに、電話回線を集線する専用ボードを差し込むだけでよいので、低価格なマシンを選択できる。

この専用ボードも、豊富なラインアップがあるため、回線数や内線のある/なしなどを選択できる。今回は、内線を接続する必要もあったので、内線を接続できない他のコールセンター・システムは選択から外された。

そしてもう一つの重要な選択ポイントとしては、操作性の高さである。CTstageでは、使い慣れたWindowsベースのGUIで、コールセンターの管理ができる。「オペレータが増員されたり、スキルアップして役割が変わったり、呼び出しの優先順位を変えろといった場合に、GUIで簡単に設定を変更できる」(富田氏)という。

もちろん、誰がシステムにログオンしているか、どのような状態になっているかを示すACDモニター機能がある。INETサポートセンターでは、オペレータ全員がこうした情報を把握しやすくするために大型のディスプレイを使って、ACDモニターを表示させている。

こうしたシステムの稼働には、構築開始からたった1カ月で漕ぎ着けた。「短期間での構築ということもあり、稼働開始直後は不安も多かったが、利用方法の教育も受け、何も問題なく運用している。Windows NTを使ったシステムの不安定さというものも感じられない」(富田氏)という。

管理機能を強化するため バージョン3.0への移行を計画

INETサポートセンターで現在利用しているCTstageは構築当時の最新バージョンの2.0である。窓口にかかってきた着信数や、その内オペレータ不足によるタイムアウト数、それぞれのオペレータの勤務状況などは、CTstageが記録したログを、INETサポートセンターで独自に開発したアプリケーションによって分析し、レポートを作成している。2000年2月に出荷開始するバージョン3.0では、こうした点も強化される。「今後はバージョン3.0に移行して、時間帯やスキルなどを考慮した緻密な人員配備計画を立てたり、ノウハウを共有してオペレータのスキルアップを図る計画である。バージョン3.0で強化された機能は、大規模ヘルプデスクの効率的運用にぜひとも欲しいと感じていた機能だ」(羽鳥氏)という。

INETサポートセンターでは、今後CTstage 3.0を使って、時間や日付ごとのコール数の推移やタイムアウト率を考慮した配員計画を立てたり、通話を監視して1通話当たりの平均応答時間を減らすなど、業務効率の改善を図る工夫をしていく予定である。またヘルプデスク・ツールとの連携も計画している。



お問い合わせ先

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

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