

導入事例：株式会社ティ・オー・エー

## CTstageの構築と運用のノウハウを顧客へのシステム提案に活用



市場開発推進部  
お客様サービスセンター部長  
岩村純和氏



システム技術支援部  
吉田健二氏

情報システムのトータル・ソリューション・プロバイダである株式会社ティ・オー・エー(TOA)は昨年12月にCTstageを導入。コールセンタやユニファイド・メッセージによるカスタマ・リレーション・マーケティングの実現に加え、CTIシステムの構築と運用で培ったノウハウを顧客へのシステム提案に活用している。4月からの本格稼働を前に、市場開発推進部 お客様サービスセンター部長の岩村純和氏と、システム技術支援部の吉田健二氏にCTstage導入の狙いなどを聞いた。

### 得意先への対応や新規市場開拓の課題をCTIシステム導入で解決

基幹システムや情報システムなどの構築を通じて、企業の経営課題を解決するTOAは、3年前に「SSV (Software, Service, Value)」と呼ぶ新しいコンセプトを打ち出し、付加価値の高い情報システムとサービスの提供に取り組んできた。

「このSSVを具体化するため、社内に『お客様サービス実行委員会』を設け、得意先に対する課題や新規市場開拓に対する課題を検討してきました。その答えとなるのが、CTIシステムの導入だったのです」と話すのは市場開発推進部 お客様サービスセンター部長の岩村

純和氏だ。

例えば、担当者の不在時にも顧客からの電話内容を迅速かつ確実に取り次ぐことや、顧客情報を即時に確認し、サービスレベルを向上させることなどが得意先に対する課題に挙げられていた。というのも、多数の取引先から問い合わせの電話がかかってくるが、同社では顧客毎に独自のシステムを構築しており、担当SEでなければ対応できないケースが少なくないからだ。

「最近とはくにソフトウェアの保守が重要になっています。得意先の問い合わせがあったときに、担当SEからすぐに連絡がとれるきめ細かなサポート体制を早急に確立することが求められていました」とシステム技術支援部の吉田健二氏は話す。

「外出先の担当SEに連絡がついても、電話のメモを読み上げるだけです。得意先の真意が伝わらないこともままありました。こうした伝言ミスをなくすことはもちろん、得意先の問い合わせ内容に応じて適切な担当者に電話を取り次げるよう、顧客データベースを活用して電話対応を体系化する。これがCTIシステムを導入する狙いの一つでした」と岩村氏は説明する。

### CTIを「安く 早く」構築できる UnPBXと豊富なアプリケーション

各社のCTI製品を検討した結果、沖電気工業のCTstageに決定。その理由は、「PBXが不要なUnPBXタイプで、コールセンタが容易に構築できること。アプリケーションが豊富でユニファイド・メッセージに必要な機能が標準で装備されていること。そして、カスタマイズなどCTIアプリケーションの開発が容易なことなど、他社製品に比べて優れた利点があります。これらの特徴は、私たちがCTstageのユーザーであると同時に、CTIシステムを販売していく上で重要なポイントになると判断したのです」(岩村氏)。

さらに岩村氏は「UnPBXに加え、豊富な機能を標準装備しており、お客様に安価で、しかも迅速にCTIシステムを提供できます。例えば、わが社で使っているロータスノートにも標準で対応しており、すぐにCTIシステムを立ち上げられる利点は大きい」と岩村氏はいう。

また、吉田氏は「WindowsNTサーバでシステムを構築するケースが増えています。CTstageはNTサーバをブラッ

#### 会社概要

#### 株式会社ティ・オー・エー

代表取締役社長 桜井峰秋。昭和57年に設立。資本金1億9000万円。社員数150名(平成11年1月末現在)。システムのコンサルティングから構築、ハードウェア/ソフトウェアの保守、教育支援サービス、システム/オフィス環境支援サービスまで、高品質のサービスを高度な技術力で提供。企業の経営課題に貢献するトータル・ソリューション・プロバイダを目指している。

トフォームに、CTIシステムで重要なデータベースとのリンクも十分考慮されています。そして、使い慣れたVisualBasicなどのプログラミング言語でCTIアプリケーションを開発できるのでとても楽ですね」と、カスタマイズが容易なことを利点に挙げる。

CTstageでは、シンプルな音声応答やFAX情報システムなどのCTIアプリケーションをノン・プログラミングで開発できる「CTstageビルダ」が用意されているほか、プログラミング用のAPI(Application Programming Interface)は、ActiveXコントロールとして実装されているアプリケーション・インタフェース「CT-API」を公開。これにより、顧客ニーズに合わせて容易にCTIアプリケーションを開発できるといった特徴がある。

### CTstageの構築と運用のノウハウを活かし新規市場を開拓

TOAでは、4月からの本格稼働を前にCTstageのチューニングと試験運用を実施している。そして、これまでの検証をもとに「CTIシステムは業務効率化のツールではあるものの、効果を発

揮させるためには運用の仕組みが大事になります」と岩村氏は指摘する。

例えば、CTstageの音声応答機能やナンバー・ディスプレイを使ったパソコンの自動ポップアップをあえて使用しない仕組みにしている。オペレータが肉声できめ細かな電話対応をすることによって、顧客に質の高いサービス提供が可能になると考えているからだ。

TOAのコールセンタの仕組みはこうだ。オペレータが電話を受けると、まず相手先の代表電話番号をもとにデータベースの顧客情報をパソコン画面で確認する。画面には顧客のシステムや担当部署、担当SEなどの履歴情報を表示。担当部署をクリックするとスケジュールが表示され、担当者が在席しているかどうかを即時に確認できる。在席していれば内線電話につなげ、不在なら要件を聞き、場合によっては要件をボイスメールに録音する仕組みだ。

急を要する内容なら、担当者の携帯電話に転送し、外出先から要件をボイスメールで聞いたり、モバイルPCで電子メールを受信することも可能だ。さらに、担当者がボイスメールを聞くまで転送を続けるため、対応完了までの

チェック管理も行える。こうしたフォローはマニュアル化され、均一な対応を可能にしている。

また、CTstage導入を契機にこれまでの顧客データベースを機能強化し、全社的な情報として共有できる仕組みにした。顧客情報を公開、共有することにより、営業活動の支援に役立てる狙いだ。

インバウンドの使い方だけでなく、アウトバウンドにもCTstageを活用していく考えだという。テレマーケティング会社に依頼している商品紹介などを、FAXや電子メールを使ってフォローすることもその一例だ。「商品の問い合わせがあれば、見込顧客として情報をデータベース化するなど、CTstageは営業活動を支援する強力なツールになります」と岩村氏は話す。

こうしたCTIデータベース・マーケティングによって、得意先の満足度の向上と取引関係を維持・強化するカスタマ・リレーション・マーケティングの実現や、見込顧客と新規顧客からの受注増大を図る意向だ。

そして、岩村氏は「CTstageの構築と運用で蓄積したノウハウをお客様へのシステム提案に活かしていきます」と今後のビジネスの広がりを強調する。「CTstageのプラットフォームにTOAならではのシステム開発力を付加し、顧客のニーズに合ったアプリケーションを提供します」と吉田氏も口をそろえる。CTIの新規市場開拓に向け、CTstageの実践ユーザーとして、そして沖電気工業のパートナーとして、TOAの役割は大きい。

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

☎ 0120-490988

URL <http://www.oki.co.jp>

