

「UnPBXはPBXを超える」 自転車便の過酷なタイムスケジュールを CTstageでバックアップ

鮮烈な色合いのユニフォームに身を包んだ若者が、ビルの谷間を自転車で軽快に駆け抜けていく。トラフィック業務の先端を行く自転車便の生命線は、短時間でミスなく書類を集配することに尽きる。その草分けとして映画にも登場したティーサーブで、1分、1秒を争う激務を支えているのが、沖電気のUnPBX コールセンター「CTstage」だ。受注からわずか15分で荷物を引き取る徹底した時間管理の秘密は、IVRを活用した効率的な顧客サポートと、自由な発想から生まれる積極的なカスタマイズにあった。

IT投資で常に1歩リード 国内100億円市場を開拓

平均で1日1200件の書類を運ぶティーサーブのオフィスには、オペレーターが10人ほどしかいない。バイシクルメッセンジャーと呼ばれる集配担当の若者たちは、朝から出払ったままで、戻ってくる気配がない。もともと広いオフィスが一層広々と見えるのはそのためだ。

「彼らは常に都内を走り、受注が入ると顧客に最も近い者が集配に向かいます。事務所に詰める必要はないのです」と語るのは、若々しさにあふれた池谷貴行代表取締役である。池谷社長は10年ほど前の学生時代、アルバイト先で自転車便の存在を知り、友人と二人で起業。早々に業界最大手の座に着いた。2000年3月期の売り上げは4億円、実に毎年25%のペースで伸びている。社員総勢130人の大所帯だが、ほとんどはア

ルバイトのメッセンジャーだ。99年夏に公開された映画『メッセンジャー』では、人気タレントの草薙剛らが時速50km以上で走る精悍な姿を熱演した。

「もともとニューヨークで発祥した自転車便は、地球環境に優しく、社会貢献できることから急速に世界中に広がりました。市場はまだ未開拓で、国内だけで100億円前後はあるとみています」(池谷社長)

ITが暮らしのすみずみにまで浸透し、牛乳1本からネット注文する時代が近づいている今、その数字は過小評価とさえ受け取れる。それだけに、このところ6社が新規参入し、バイク便からの転業も目立つなど競合が激化しているという。

競合激化はサービスと価格の差別化につながる。同社はこれを見越して、早くから情報化に取り組み、成果を上げてきた。CTstageの導入もその一環で、UnPBXの比較的シンプルな構成ながら受発注の大幅効率化に貢献している。例えば、受注段階で顧客企業の電話番号、担当者、所在地など必要な情報がポップアップ表示され、右クリックの操作で転送できるようにカスタマイズされている。データはオペレーターを通じて無線でメッセンジャーに伝えることも可能。一方、メッセ

ユーザープロフィール

株式会社ティーサーブ

東京都港区西麻布 2-22-2

フラット西麻布 1F

TEL : 03-3407-3007

URL : <http://www.t-serv.co.jp/>

資本金 : 4,900万円

代表取締役 : 池谷貴行

従業員数 : 130名 (内1日稼働メッセンジャー100名)

主な業務 : 自転車による書類配送



ンジャーは大まかな位置だけを聞いて即座に走り始め、途中で次々に詳細情報を確認していく。無駄な時間は1分も許されない激務にふさわしいシステムだ。

数ある中からCTstageを選択した理由について、池谷社長は「際立ったコストパフォーマンスとカスタマイズの容易さ」を挙げる。

「導入前は競合他社のシステムと入念に比較しました。その結果、PBX連携システムに比べると約半分の価格ながら拡張性に優れたCTstageが勝ち残りました」

その言葉を実証するように、同社は導入直後からカスタマイズを進めた。驚異的なのは、そのほぼすべてを社内で行ってきたことだ。

手になじむ道具を生み出す IP時代の拡張性と開発環境

同社のシステムは、大まかに電話とIVR、ナンバーディスプレイを活用したデータの



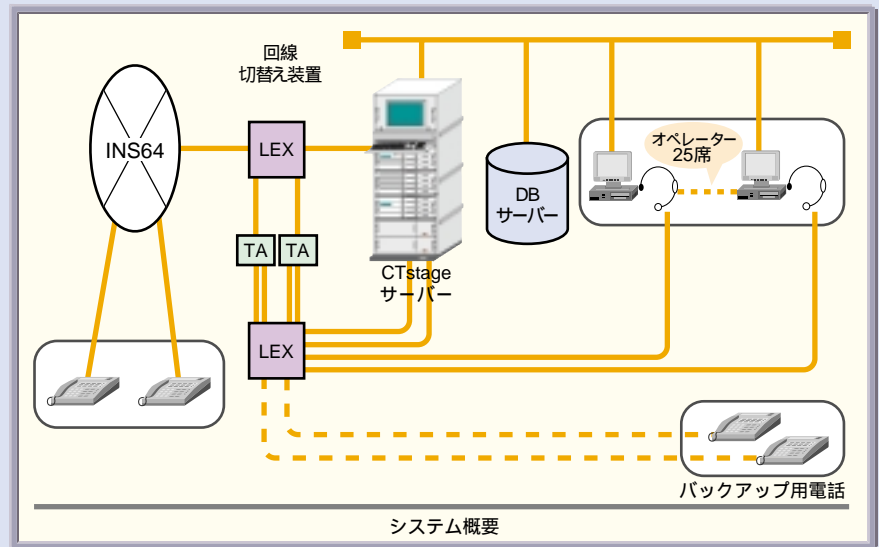
「作業効率が大幅に向上した」と現場の評価も高い



検索・連携と、データの振り分けに分かれる。これらの開発を1人で担当してきたシステム開発マネージャーの甲斐忠明氏は、池谷社長に負けず若々しく精力的だ。

「最初は通信関係の難しい用語が多くやや手間取りましたが、今は開発のしやすさ、導入後の使いやすさなどメリットが目立ちます。NTベースなので社内のほかのシステムとの連携もとりやすかったですね」

顧客名や所在地、受注頻度などによって分類されたデータは、クリック1つで縦横に検索可能。また書類を配送した担当メッセージャーやオペレーターの履歴を瞬時に



追跡できる点が、トラブルの際に威力を発揮するという。

CTstage導入効果を甲斐氏は以下のようにまとめる。

1~2ヶ月という早期導入を実現。

通話録音機能が標準装備されている。

顧客属性で呼の振り分けが可能。

現在は無線で伝えている顧客情報を、PDAを使ってさらに高度化し、双方向のや

りとりを実現する計画も進行している。近い将来、表示画面の大きいIPDAで伝票の情報をそのまま受信するシステムを完成させる予定だ。サーバー側からメッセージャーに送信した伝票上で顧客のサインを受け取り、即座に転送するほか、帰社後に無線LANでデータ交換することも可能になる。そのための端末選定も着々と進んでいる。これが現実になれば、「いわゆる伝票のない世界が到来する」(甲斐氏)

これまでのところ受注は電話だけで対応しているが、いずれは端末を含めてIPベースで統一し、多様なインターネット端末から受注可能にする構想も温めている。IPテレフォニー、分散コールセンタ、ユニファイド・メッセージ連携など多様な機能に加え、開発環境も充実したCTstageは、そうした将来にわたって強力な武器であり続ける。

「今後もIT投資は惜しみません。そこから得られる大幅なコストダウンは実証済みですから」(池谷社長)

日付	No.	状況	優先	入力時刻	入力オペレータ	優先度	Fickus	Fickus	Deliver	Deliver
11/16/02	116	D完了	→北条113	09:48	中本 舞	8:00	ヤジ	リ	リ	
11/16/02	117	D完了	→高野12	09:48	中本 舞	8:00	ヤジ	リ	リ	
11/16/02	118	D完了	→本福1	09:50	上野 洋子	8:00	トウヘイ	トウヘイ	トウヘイ	
11/16/02	119	D完了	→北条113	09:50	中本 舞	8:00	ヤジ	リ	リ	
11/16/02	120	D完了	→池ノ子4	09:50	福山 裕香	8:00	ピッコ	ピッコ	ピッコ	
11/16/02	121	D完了	→本福1	09:50	中本 舞	8:00	ふろし	ふろし	ふろし	
11/16/02	122	D完了	→丸山14	09:52	岡原 まゆみ	8:00	プリストル	プリストル	プリストル	
11/16/02	123	D完了	→大平11	09:48	伊藤 久美子	8:00	みわサン	みわサン	みわサン	
11/16/02	124	D完了	→日本1	09:50	伊藤 久美子	8:00	みわサン	みわサン	みわサン	
11/16/02	125	D完了	→池田1	09:50	伊藤 久美子	8:00	みわサン	みわサン	みわサン	
11/16/02	126	D完了	→日本池田1	09:50	伊藤 久美子	8:00	みわサン	みわサン	みわサン	
11/16/02	127	D完了	→日本池田1	09:48	伊藤 久美子	8:00	みわサン	みわサン	みわサン	
11/16/02	128	D完了	→日本池田1	09:48	伊藤 久美子	8:00	みわサン	みわサン	みわサン	
11/16/02	129	D完了	→新川1	09:52	伊藤 久美子	8:00	みわサン	みわサン	みわサン	
11/16/02	130	D完了	→高野12	09:53	伊藤 久美子	8:00	みわサン	みわサン	みわサン	
11/16/02	131	D完了	→池田1	09:53	伊藤 久美子	8:00	みわサン	みわサン	みわサン	
11/16/02	132	D完了	→池田1	09:55	伊藤 久美子	8:00	みわサン	みわサン	みわサン	
11/16/02	133	D完了	→池田1	09:56	伊藤 久美子	8:00	みわサン	みわサン	みわサン	
11/16/02	134	D完了	→池田1	09:57	伊藤 久美子	8:00	みわサン	みわサン	みわサン	
11/16/02	135	D完了	→池田1	09:58	伊藤 久美子	8:00	みわサン	みわサン	みわサン	
11/16/02	136	D完了	→池田1	09:58	伊藤 久美子	8:00	みわサン	みわサン	みわサン	
11/16/02	137	D完了	→池田1	09:58	伊藤 久美子	8:00	みわサン	みわサン	みわサン	
11/16/02	138	D完了	→池田1	10:00	伊藤 久美子	8:00	みわサン	みわサン	みわサン	
11/16/02	139	D完了	→池田1	10:01	伊藤 久美子	8:00	みわサン	みわサン	みわサン	

カスタマイズされたオーダー検索画面

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 : 0120-490-988
URL : <http://www.ctstage.com>