

“ナレッジ型CRM”の実現を目指し CTstageで統合コールセンターを構築



年間30万件にも及ぶ問い合わせが寄せられる日本ビクターのお客様ご相談センターでは、沖電気のオープンCTIシステム「CTstage」と「Lotus Notes」をベースにした新CRMシステムを構築した。その狙いは、CTI導入による業務効率化とコール件数や回線使用状況などの詳細なモニタリングを実施することで、より一層の顧客満足度をもたらすサポート体制を確立することにある。さらに、顧客情報や相談内容をイントラネットで共有、リアルタイムに検索することでデータ活用が容易となり、理想的なCRM環境の実現に向けて大きく進化を遂げている。

日本ビクターは、1990年3月に「お客様ご相談室」を設置し、東京と大阪にコールセンターを開設した。その後、1999年9月には東京お客様ご相談センター内にPCサポートセンターを併設し、パソコン関連の顧客窓口を強化している。

お客様ご相談センターは、「お客様第一」の会社方針のもと、「親切」「正確」「スピード」の3Sを行動指針に掲げ、顧客に開かれた窓口として商品情報の提供や各種相談業務に取り組んでいる。同時に顧客の貴重な意見を整理・分析し、社内の関連部門にフィードバックすることで商品やサービスの改善に反映するといったCRMの実践を標榜している。

そして、さらなる顧客満足度の向上を目指し、今年3月には「CTstage」と「Lotus Notes」を連携した新CRMシステムを構築した。



大桑 教生
センター長
CS本部お客様相談センターPCサポートセンター

CTstageとNotesを連携し 複数の分散システムを統合

新CRMシステム導入の経緯と狙いについて、大桑センター長は、「相談員の業務を支援するためのコンピュータ化は、1995年から取り組んできましたが、電話系システム、受付系システム、各種マスタ照会、カタログ送付処理など、いずれも単独のシステムで存在し、データベースもエンジンもバラバラの状態でした。そこで今回、複数の分散システムを一気に統合し、スムーズなデータ連携で効率的なシステムを構築したいと考えたのです」と語る。

そこでCTI、IVR、ACDや稼働状況のモニタリングなど、コールセンターに必要とされるすべての機能を1台のWindowsサーバー上で実現するCTstageと、受付や回答処理を蓄積したLotus Notesのデータベースを連携することで、統合システムを実現した。

一方で、コールセンターにつきものの「つながらない、待たされる」という課題の解消にも取り組んだ。従って、システム選定ではシステム間の連携性と同時に拡張性も重視している。

大桑センター長は「CTstageは、国内オープンCTI市場のトップブランドという安

佐藤 武部長
CS本部お客様相談連部



心感もありますが、Windows NT上で稼働し、回線の増設にも柔軟に対応できるスケラピリティが決め手となりました。また、電話系専門知識がなくても管理が容易なことも魅力です」とCTstageの長所を説明する。現在、相談員数30席でシステム運用中であるが、これを年内には48席まで拡張する計画だ。

モニタリング機能を活用し 高度なマネジメントを実現

CTstageの採用による最大のメリットは、高度なモニタリング機能を活用しコール件数や応答率などを詳細に集計することで、お客様ご相談センターの現状分析が容易に行えるようになったことだ。これは、相談員の効率的なスタッフィングに効果を発揮している。

「東京お客様ご相談センターでは、土・

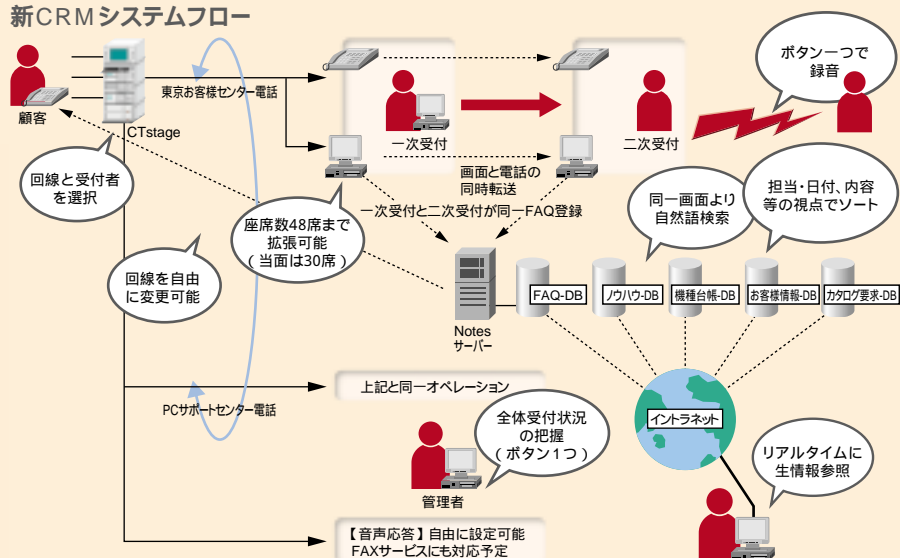
日曜日が休みなこともあって、月曜日に最もコールが多く、約3000本の電話が入ります。ところが、そのピーク時に合わせて相談員を配置すると、逆に週末に時間を持て余す人も出てくるなど、稼働率の変動が激しい。CTstageのマネジメント機能をフル活用することによって、応答状況から後処理時間まで正確に把握できますので、時間帯に応じて適切な人数の相談員を配置することが可能です。今後、回線数をどれだけ増やせばよいかも明確に判断できます。これはコールセンターを運営する側にとっては大きなメリットです」(佐藤部長)

一般的に、サポートセンターではトラフィックが集中することが多いので、応答率の向上は大きな課題となっている。同社では、スタッフィングを最適化することで、平常時で100%、ピーク時でもそれに近づけることを目標としている。

また、CTstageのオペレータID切り替え機能をカスタマイズし、2次対応時には外線を接続せず、内線のみ応答可とするステータスを新たに加えた。これにより、スムーズなオペレーションを実現している。

さらに、CTstageに搭載しているIVRを活用することで管理コストも大幅に削減している。大桑センター長は、「以前のシステムでも、郵便番号をブッシュ入力していただくことで最寄のサービスセンターの窓口を自動音声で案内していたのですが、サービスセンターの電話番号などが変わるたびに業者に頼み、一カ所直すだけでもコストが発生していました。それが今は、女性スタッフが録音した音声ファイルを直接

新CRMシステムフロー



システムに反映するだけで、簡単に設定変更が可能です」とその効果を説明する。

問い合わせ動機を分析し 関連部署にフィードバック

新システムでは、まずユーザーから電話が入ると、その電話番号をナンバーディスプレイで認識し、相談員が電話を取る前に過去の問い合わせ履歴の顧客情報が画面にポップアップされる。

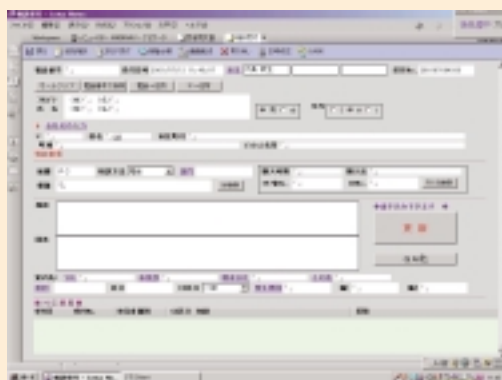
また、相談員が対応した質問や解答はFAQデータベースに保管され、他の相談員がいつでも検索して参照できる。対応ノウハウをセンター内で共有するナレッジマネジメントを実践しているのだ。

一方、商品データベースには、約2万5000機種の基本情報や仕様が蓄積されており、商品カテゴリや型番で検索・表示することが可能だ。こうしたデータベースは、大阪の相談センターでも検索でき、大阪の問い合わせ内容も、東京のデータベースに反映される仕組みになっている。

また、すべての受付ログはデータベースに蓄積されるため、実際の製品開発やサービスの向上に役立てることが可能だ。佐藤部長は、「顧客対応の効率化も重要ですが、CRMの観点から見たら、受付ログをマーケティングにどのように活用できる

かが一番のポイントです。そのため、今回のシステム構築で最も強くリクエストした点は、「なぜお客様が相談センターにコールしてきたのか」という発生要因の区分を設けることです。例えば、説明書を見てもわからないので電話をかけてきたのであれば、説明書をわかりやすくする必要がある。このように情報が他部門で有効活用されてこそ、真のCRMが実現するのです」と力説する。

今後は、CTstageのマルチチャネル機能を活かし、インターネットやFAXによる顧客対応を展開するとともに、受付情報や顧客情報の他部門への積極的な公開を進め、ニーズ分析をベースにした高度なマーケティングを实践、全社的な総合CRMシステムへと拡張していく考えだ。



受付ログの入力画面

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
<http://www.ctstage.com/>

ユーザープロフィール
日本ビクター株式会社
 〒221-8528 横浜市神奈川区守屋町3-12
 URL:<http://www.jvc-victor.co.jp/>
 資本金：341億1500万円(平成13年3月31日現在)
 代表取締役：寺田雅彦
 主な業務：オーディオ、ビジュアル、コンピュータ関連の民生用・業務用機器、並びに磁気テープ、ディスクなどの研究・開発、製造、販売