

「CTstage」が情報バリアフリー実現 “Webコンタクト”機能で新ビジネスモデル

通信コストの負担が軽く、豊かな表現力で多様なコミュニケーションが図れるWebベースのサービスが注目を集めている。文字や画像、動画、音声と、あらゆるコミュニケーションがWebブラウザから利用できるからだ。しかも、電話のようなリアルタイムコミュニケーションも可能。ここで紹介する株式会社バイタルインフォメーションは、沖電気の「CTstage Webコンタクト」を用いて、Webベースの双方向コミュニケーションの利点を生かしたユニークなバリアフリー・コンタクトセンター「COCOSIGN(ココサイン)」を提供している。



ココサインのWebChatで会話中の画面(お客様側)

Webブラウザでのチャットが コミュニケーションの世界を広げる

IT革命を象徴するのがインターネットの爆発的普及。遠隔地とのコミュニケーションが、インターネットの一般化によって、誰もが多彩な手段で行えるようになった。

しかし、バイタルインフォメーションの専務取締役、山内以前氏は、「IT革命によって、コミュニケーションが豊かになった、生活が豊かになったなどと喧伝されていますが、果たして誰にとっても本当にそうでしょうか」と疑問を投げかける。

山内氏は、「コミュニケーションの手段がこれだけ増えたにもかかわらず、ある

特定の理由で日本だけでも30万人ほどの方が基本的なコミュニケーションで困難を感じています」と話す。山内氏が示したのは、聴覚および言語の障害者のことだ。

「聴覚・言語障害者は、言語は理解できるのに健常者とのコミュニケーションがうまく図れません。例えば、自治体の補助制度について知りたくても電話で問い合わせることができません(山内氏)」

そうした思いからバイタルインフォメーションが実現に取り組むことになったのが、「聴覚・言語障害者があらゆる情報を得られる、“情報バリアフリー”なコンタクトセンターの構築(山内氏)」。それが現在稼働しているバリア

フリー・コンタクトセンター「COCOSIGN(ココサイン)」だ。

バイタルインフォメーションが目指したシステムは、インターネットを介したWebコンタク

トセンターが基本である。それは、Webブラウザ上でユーザーとオペレーターがチャットでリアルタイムに“会話”をするというものだ。しかし、文字での会話だけではなく、画面を共有したり、電話やファクスからの問い合わせにも対応することで、利便性を向上させたいという考えもあった。

「聴覚・言語障害者が電話のようなリアルタイムコミュニケーションを利用するには、チャットが最適であると考えました。しかし、単なるチャットだけでは、ファクスのやり取りと変わりません。そこで、インターネットのホームページにもアクセスできるように、Webベースのシステムが理想と考えたのです」と続ける。

こうした要望に応えたのが、沖電気の「CTstage Webコンタクト」を中心とする、マルチチャネルコンタクトセンターソリューションだった。

CTstage Webコンタクトには、チャットによるコミュニケーションを実現する「WebChat」、顧客とのWeb同期を実現する「WebSync」、音声・動画をサポートする「VoIP」などの機能があり、電話系コールセンターとの統合も容易だ。

「当初は、Javaで自社開発していたのですが、Webとの連携やサービスの広



山内以前氏
株式会社バイタルインフォメーション専務取締役



小泉清司氏
バリアフリーコンタクトセンターチーム

COMPANY PROFILE

VITAL INFORMATION
LIFE SUPPORT INTERNET SOLUTIONS

会社名 株式会社バイタルインフォメーション 本社 大阪市北区 設立 2001年4月25日 社長 山内永吾
資本金 1000万円 従業員数 7名(オペレーター20名) 事業概要 健康管理・医療情報システムおよび生活情報システムの企画、開発、運用、管理 URL <http://www.vital.ne.jp/>

がりを考えて、市販品の方が有利と判断しました」と語るのは、システムを担当した同社パリアフリーコンタクトセンターチームの小泉清司氏だ。

ホームページで知ったCTstage 直感的な操作で使いやすいシステム

CTstage Webコンタクトの導入にあたり、当然比較検討した製品があった。「どれも機能は豊富なのですが、操作が難しくて実用的ではありませんでした。ビジネスの効率化に特化した印象を受け、日常生活のコミュニケーションの活性化といった用途には適さない感じがありました」と山内氏と小泉氏は語る。

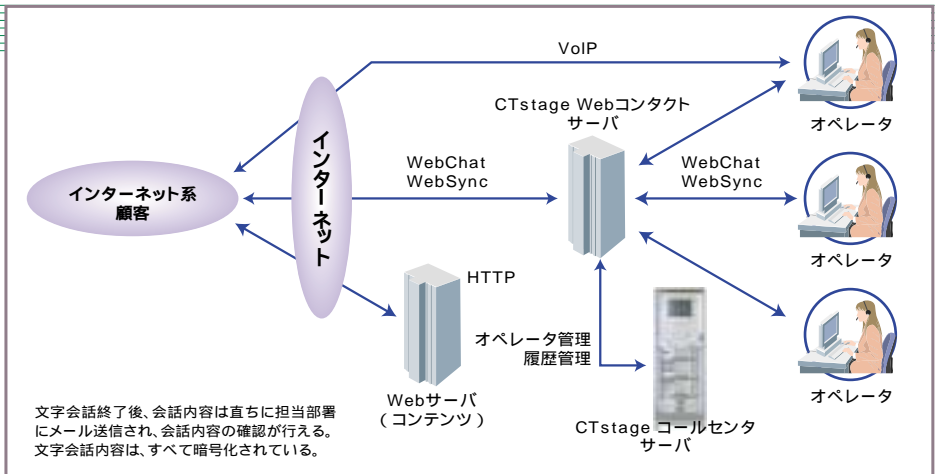
山内氏は、「CTstageのホームページには、製品に関する情報が豊富に掲載されており、それを見ただけで十分な手ごたえを感じました」と振り返る。そして、実際にデモを見た二人は、「CTstage Webコンタクトは直感的に操作でき、誰でも操作できそうな印象でした」と、操作性の高さを実感した。

しかも、計画から実際の導入まで短期間で対応が可能だったことも高い評価となった。導入を決定したのが今年の9月中旬、導入作業に取り掛かったのが10月初旬、そして1カ月後にはサービスを開始するというスピード構築だ。

「COCOSIGN」は、既に24時間365日体制で稼働しており、各種団体や企業からのアウトソーシングサービスとして提供している。Webコンテンツについては、現在は各企業から提供されたものを利用しているが、将来は自前のものも用意する予定だ。

家電修理依頼もWebコンタクトで
将来は海外でのパスポート紛失対応も

山内氏は、「我々が掲げる『情報パリア



フリー」は、もちろん障害者だけを対象とした取り組みではありません。健常者であっても、何らかの事情で情報が得られない、コミュニケーションが図れないということはいくらでもありますと語る。「例えば、英語が苦手な日本人が、海外でパスポートを紛失したとしましょう。身近にきちんと通訳ができる人がいないと大変ですよ。しかし、Webブラウザから我々のコンタクトセンターへアクセスし、チャットやVoIPで必要情報を容易に入手できる仕組みがあれば安心です。さらに、パスポートの写しを画像データで保管しておき、手元のプリンターで印刷し、それを大使館へ持っていけるようにすれば、パスポートの再発行もスムーズになるはずです（山内氏）。このビジネスモデルは、現在、旅行会社などに提案しているという。

バイタルインフォメーションのシステムを利用したビジネスモデルで、既に具体化しているものに、「家電製品修理の取り次ぎ」がある。家電製品の修理は、一次ヒアリングが発生するため、インターネットからの申し込みは行えない。これまでは電話による申し込みか、購入し

た店かメーカーの修理窓口に直接製品を持ち込むなどするしかなかった。しかし、このコンタクトセンターでは、不具合の状況や故障個所の特定をチャットやVoIPで行える。文字のやり取りだから、情報を正確に記録できるほか、聴覚・言語障害者もサービスを利用できる。さらに、画面に保証書を表示して、ユーザーとその画面を共有することで、必要事項を確認できる。こうした「ヒアリング」の後、ユーザーは指定された所に故障品を送るだけだ。

山内氏は、「健常者に対しても広くサービスを展開する『ユニバーサルデザイン』が我々のシステム構築の基本理念なのです」と、バイタルインフォメーションのビジネスが、聴覚・言語障害者だけに限定されたものではないことを強調する。

Webアクセスをはじめとしたマルチチャネルアクセス対応により、コンタクトセンターに付加価値をもたらすCTstage Webコンタクトは、ユニバーサルデザインでコミュニケーションの世界を広げるバイタルインフォメーションを、強力で支援していくだろう。

お問い合わせ先

OKI CTstage®

沖電気工業株式会社 パソコン/ワークステーション インフォメーションセンター

☎ 0120-490-988 受付時間 9:00～17:00/月曜～金曜（祝日除く）

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