

次世代コンタクト「遠隔コンタクト支援」ソリューション

佐野 祐二
梶谷 直樹

藤井 匡

各金融機関にとって「リテール」重視の経営戦略はこれまで以上に重要視されており、まさにめまぐるしい変化の渦中にあるといえる。ここ数年の間、総務省のU-Japan政策に見られるような「ユビキタス」環境が徐々に定着しつつあり、各金融機関とも新しいサービス形態による「リテール」戦略を余儀なくされている。

これまで、カスタマコンタクトチャンネル（お客様との接点）としての「電話」チャンネルは、比較的低コストかつ、誰しも保有している身近な手段であり、お客様との関係維持といった意味でもコストパフォーマンスの高いチャンネルであった。

しかし、ロングテール現象に代表されるように、お客様ニーズの多種多様化、インターネット環境の進展、金融商品の高度化・複雑化など、さまざまな状況変化のなかで、お客様と金融機関とのコンタクト形態が徐々に変化しつつある。

本稿では、金融機関を例にとり、お客様とのコンタクト形態の変遷をもとに、特に、対面コミュニケーションを軸とした次世代のコンタクト「遠隔コンタクト支援」ソリューションについて紹介する。

背景

新しいサービス形態による「リテール」戦略が、これまで以上にますます重要視される要因としては、さまざまな背景が考えられる。以下に主な背景を示す。

(1) ネットワーク（インターネット）環境の変化

ここ数年のインターネット環境は激変している。ブロードバンド環境の普及、携帯電話（インターネット通信）の普及、料金制度の変化（音声やデータの定額制）などによって、高速かつ常時接続環境のインフラが整いつつある。また、総務省U-Japan政策による「ユビキタスネットワーク」の整備によって「ユビキタスサービス」の実現が間近と言える。

さらに、各種家電製品のインターネット接続対応化や

次世代ネットワーク（NGN）など新しいインフラが整備されていくにつれ、自由かつ高度なコミュニケーションへの期待はますます大きくなると予想される。

(2) 制度・規制の変化

銀行窓口における商品の販売（窓販）や銀行代理店制度の導入などの規制緩和によって、業態間の垣根が低くなるとともにさまざまな新商品が生み出されている。これは、リテール市場全体にとって歓迎すべき事象である一方、商品の複雑化・高度化が生じており、特にリスク商品における説明責任などコンプライアンス（法令遵守）対策に対する課題も多い。たとえば、金融庁の「金融検査マニュアル」には、お客様に対する説明、相談、苦情等に対する管理態勢強化を明確に謳っており、こうしたコンプライアンスへの対策がこれまで以上に求められている。

(3) 店舗戦略の変化

一方、金融機関側の戦略も大きな変化を遂げている。たとえば、旧来の店舗は、規模の大小、都市型・過疎地型などの差はあるものの、フルサービスを基本としていた。しかし、昨今の環境変化にともない、お客様の層や目的に応じた店舗形態をとり始めている。リアル店舗では、富裕層を中心としたプレミアム店舗や、マス層に対する簡易取引系を中心とした軽量化店舗などの店舗形態への移行が代表的な例である。さらに、リアル店舗でないバーチャルな店舗も増えてきている。たとえば、インターネットでの取引を中心とするオンライン専業支店のほか、携帯電話を使ったモバイルバンキングなどの無人取引サービスや、音声・映像を使った遠隔コミュニケーションによるサービスも徐々に増加している。こうしたバーチャルな店舗戦略は、「ユビキタスサービス」の一つの例であり、旧来の勘定系取引中心のリアル店舗では実現できなかった高度なサービスを実現する店舗戦略として今後ますます注目される領域である（図1）。

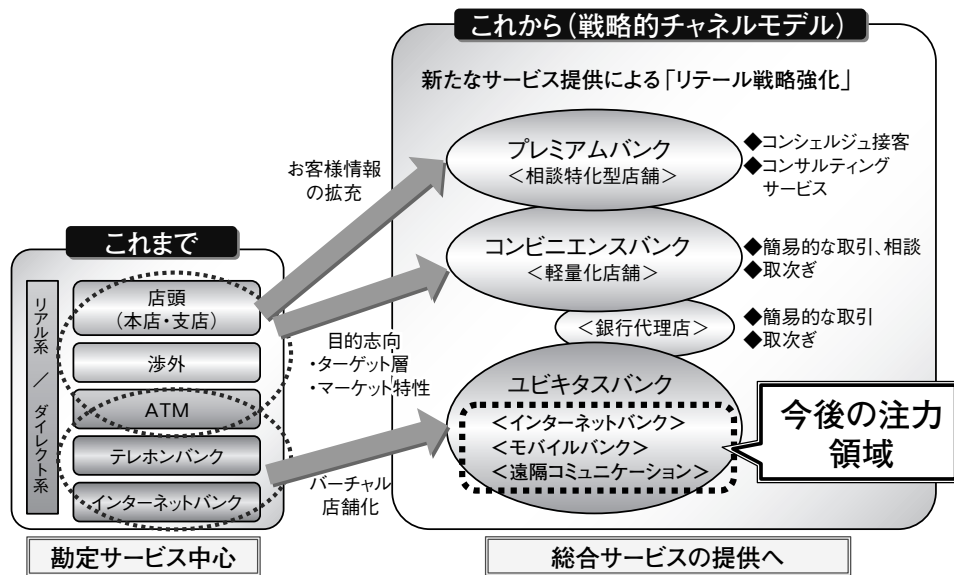


図1 「ユビキタスバンク」実現に向けて（お客様との新しいコンタクト）

（4）お客様ニーズの変化

お客様側の視点にたった場合、いつでもどこでも取引やサービスが享受できる環境をお客様は求めている。たとえば、残高照会や資金移動など単純な取引については、インターネットや携帯電話を利用した無人取引環境への需要がますます拡大している。

一方、資産運用や融資の相談・コンサルティングをはじめとする対面コミュニケーションについても、遠隔相談による試行が始まっている事例が多々あり、今後ますます「ユビキタスサービス」へのニーズが高まってくるといえる。

ソリューションの概要

本ソリューションにおける「ユビキタスサービス」は、モバイルバンクに代表される無人系取引と、人の応対が中心となる有人系コミュニケーションに大別できる。本ソリューションは、特に後者に着眼し、各種相談やコンサルティングなどをはじめとする対面コミュニケーションが重要視される領域に対してお客様との新しいコンタクトを実現するプラットフォームを提供する。つまり、ユビキタス時代の新しいコミュニケーションスタイルとして「いつでもどこでも」最適なコミュニケーションを実現し、電話だけでなくWebサイトと連動した問い合わせや、映像・音声による遠隔相談等の業務に適用できる。また、VoIP、SIP等の先進的な情報通信融合技術の採用により、

カスタマコンタクトのマルチチャネル化、マルチメディア化を可能としたバーチャルな対面コミュニケーション環境を提供する（図2：次ページ）。

（1）主な特長

①問い合わせの最適振分け

- 問い合わせ内容による振分け機能により、お客様に最適なコミュニケーションを実現
- お問い合わせの内容やお客様の属性情報などをもとに、最適なオペレータとのコンタクトを実現

②映像や音声による対面感覚のコミュニケーション

- 映像、音声、チャットによる対話機能、アプリケーション共有機能による高度なコミュニケーション機能を提供

③全社コンタクトセンター化の実現

- コンタクト拠点の分散化構想に対応、お客様との情報共有環境下での全社カスタマコンタクトセンター化を実現
- SIP対応のアプリケーションサーバを採用することにより、代理店などの分散した拠点を連携させながら、情報の引継を効率的に行い、問い合わせや相談のワンストップ対応を実現

（2）サービスイメージ

本ソリューションによって、既存のコールセンター業務の拡張（映像音声による新サービス）や、Webサイト

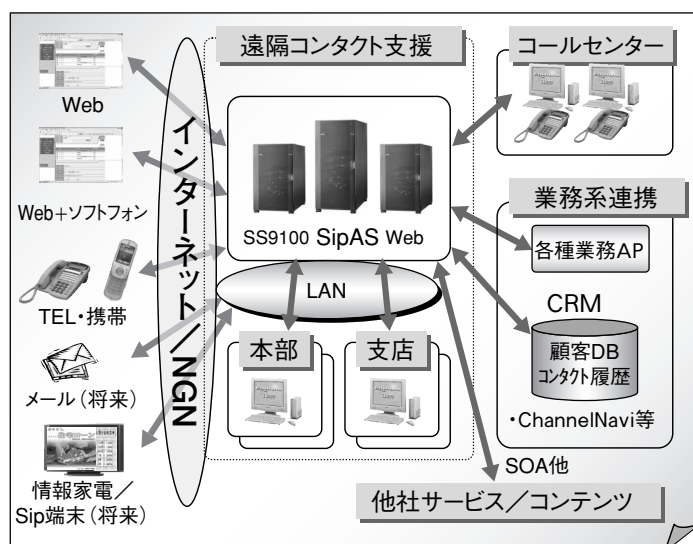


図2 「遠隔コンタクト支援」の全体像

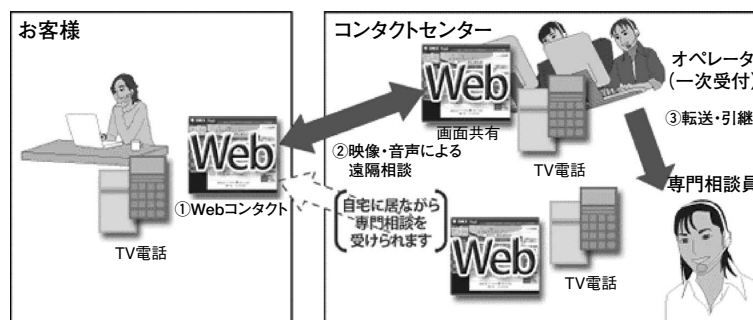


図3 遠隔サービスの適用例

と連動した問い合わせ・相談サービスの提供などが可能となる。以下に、Webサイトと連動した問い合わせ連動サービスへの適用例を示す(図3)。

お客様は、Webページに表示されている商品やサービスの情報を参照中に、Webページからボタンをクリックするだけで直ちに問い合わせを行うことができる。

コンタクトセンターのオペレータには、問い合わせと同時に問い合わせ内容やお客様の属性や折衝履歴、問い合わせに関連する商品やFAQなどの支援情報が表示される。

お客様との間では、ソフトフォンのTV電話機能、AP共有機能を使って資料・情報を共有しながら対面感覚に近いコミュニケーションを実現することができる。

WebからのClick-to-Callによる問い合わせ機能、リアルタイムな遠隔コミュニケーション機能により、企業は

大切なお客様とのコンタクト機会を逃すことなく対面感覚でコミュニケーションをとることが可能となる。

商品の位置付けと構成要素

本ソリューションの中核に位置付けられるのが「SipAsTM*1) on WebLogic」である。「遠隔コンタクト支援システム」は、SipAs on WebLogic上の情報通信融合アプリケーションとして実現されている。

(1) SipAs on WebLogicの概要

SipAs on WebLogicはSIP対応のJ2EEアプリケーションサーバである。IETF(Internet Engineering TaskForce)で採用されているSIP仕様(RFC 3261)やSIPServlet仕様(JSR116)に完全準拠し、情報と通信を融合したアプリケーションの開発・実行のための環境

*1) SipAsは沖電気工業株式会社の商標です。その他の会社名、製品名はそれぞれ関係する企業の商標または登録商標である可能性があります。

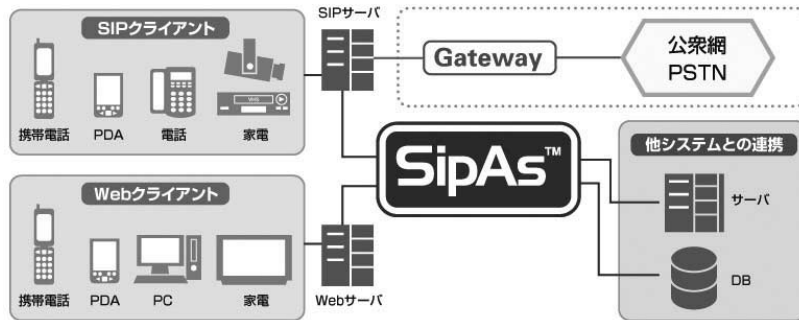


図4 SipAs on WebLogic

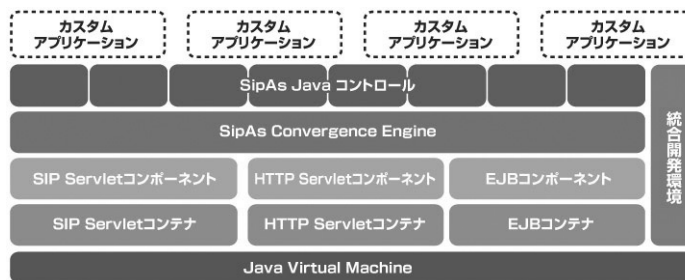


図5 SipAs on WebLogicのソフトウェア構成図

を提供している（図4）。

図5にSipAs on WebLogicのソフトウェア構成を示す。SipAs on WebLogicは、Webアプリケーションから電話系の通信を制御するための「アプリケーション・コンポーネント」と、WebアプリケーションとSIPアプリケーションを連携動作させるための「アプリケーション・フレームワーク」を提供している。

①アプリケーション・コンポーネント

SipAs on WebLogicは、情報通信融合アプリケーションを開発するためのソフト部品として以下の4種類を提供している。

- SipAs Javaコントロール
WebアプリケーションからClick-to-Callなどの処理を実現するためのコンポーネント。
- SIP Servletコンポーネント
SIPプロトコルを利用した、3PCC（Third Party Call Control）や呼の転送などの呼制御機能を提供するコンポーネント。
- HTTP Servletコンポーネント
VoIP連携アプリケーションの画面部品。
- EJBコンポーネント

VoIPサーバを利用するために必要な、ユーザー登録や検索機能、ロケーション管理等の機能を提供するコンポーネント。

SipAs on WebLogicは、SIPコンポーネントを利用するための共通APIを定義しており、アプリケーションは上記のコンポーネントが提供する機能を共通API経由で利用できる。

②アプリケーション・フレームワーク

SipAs on WebLogicは、WebアプリケーションとSIPアプリケーションを連携動作させるための基本機能を「SipAs Convergence Engine」として提供している。

本フレームワークを利用することにより、WebアプリケーションとSIPアプリケーション間の、セッション管理、セキュリティ連携、アプリケーションクラスタリング等の実装における連携方法を統一することができ、アプリケーションの開発生産性を高めることができる。

(2) 遠隔コンタクト支援システム

遠隔コンタクト支援システムは、SipAs on WebLogic上の情報通信融合アプリケーションとして、Webや電話

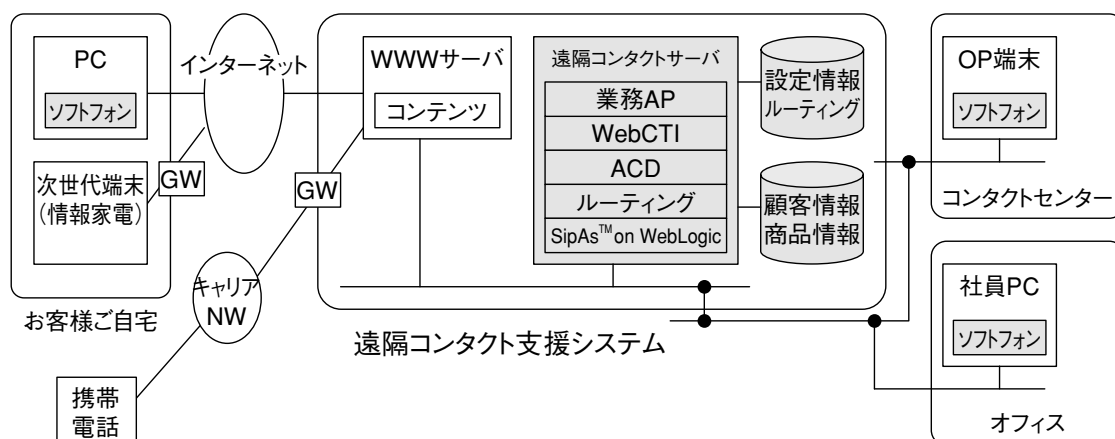


図6 遠隔コンタクト支援システム概要

などのマルチチャネルからの問い合わせに対して、オペレータへの最適な振分け、音声・映像を使った顧客対応を行うための機能を提供する。以下に、本システムの概要を示す（図6）。

<主要構成要素>

本システムの主要構成要素は、WWWサーバ、遠隔コンタクトサーバと各PC端末である。各端末にはWebカメラとヘッドセットを接続し、ソフトフォン（ブラウザ連携型）をインストールして使用する。

●WWWサーバ

WWWサーバは、お客様向けの商品情報、各種サービスの案内など、さまざまなWebページを提供するサーバである。Webページ上に、問い合わせを行うボタンやハイパーリンクを設定できる。

●遠隔コンタクトサーバ

遠隔コンタクトサーバは、お客様とのコンタクトを担う本システムの中核サーバである。

本サーバは、WebからのClick-to-Callによる問い合わせや電話からのコールを受付け、ACD機能とインテリジェントなルーティング機能を使ってコンタクトセンターのオペレータやオフィスの担当者に最適な着信制御を行うことができる。

また、本サーバは問い合わせに対応するための簡易なCRMパッケージを搭載する。オペレータはCRMの業務画面からお客様や問い合わせの情報を参照しながら、CTI機能を使い電話の受付や発信・転送等の操作を行うことができる。

●PC端末

各PC端末にはソフトフォンをインストールして使用

する。ソフトフォンは、音声・映像による通話（TV電話機能）、AP共有など遠隔支援に必要な機能を提供する。Webページと連携して動作することができる。

おわりに

今回は、金融機関に照準をあてたが、こうしたユビキタス環境における遠隔コミュニケーションは、業種・業態を問わずあらゆる分野でニーズがある。また、「リテール」戦略としての昨今のCRMブームの中、企業はより新鮮かつ有益な情報を収集し情報共有することにより、お客様に対し満足度の高いサービスを提供することが必要となる。今回ご紹介した次世代コンタクト「遠隔コンタクト支援」ソリューションが、そのようなニーズに応え、これからの新しいコミュニケーションツールとして世の中に貢献できれば幸甚である。◆◆

参考文献

- 1) 総務省：U-Japan政策
- 2) リックテレコム：コールセンタ白書2004年版～2006年版

●筆者紹介

佐野祐二：Yuji Sano. ネットビジネスソリューションカンパニー ソリューションコンサルティング部 チームマネージャ
 藤井匡：Tadashi Fujii. ネットビジネスソリューションカンパニー ソリューションコンサルティング部 チームリーダー
 梶谷直樹：Naoki Kajitani. ネットビジネスソリューションカンパニー ソリューションコンサルティング部 サブチームリーダー

TIPS

【基本用語解説】

ACD (Automatic Call Distributer)

自動着信呼配分機能のことで、電話等の着信を特定の電話機などに集中させることなく分配する機能。

NGN (Next Generation Network)

インターネットサービス用IPネットワークと電話サービス用の通信網を、IP通信網として統合した次世代ネットワークのこと。

EJB (Enterprise Java beans)

ネットワーク分散型のビジネスアプリケーションをJavaで実現するためのサーバ側コンポーネント技術の総称。

Servlet

Webアプリケーションサーバ上で実行されるJavaプログラム。

IETF (Internet Engineering Task Force)

インターネットで利用される各種技術の標準化を行う組織。

J2EE (Java2 Enterprise Edition)

企業向けの業務システムや電子商取引サイトを構築するのに必要なサーバベースのAPIや機能をまとめたもの。

SIP (Session Initialize Protocol)

IP電話やインターネット電話などで用いられる、通信制御プロトコルの一つ。

VoIP (Voice Over IP)

IPネットワーク上で音声データを送受信する技術。

ロングテール現象

インターネット上での現象は、生起頻度の低い要素の合計が全体に対して無視できない割合を占めるという現象。ネット上での人々の行動の特徴を表す理論として注目されている。

ユビキタス

コンピュータということを人に意識させないで、人の生活を支援する技術、環境。