

# SFAパッケージとの連携による コミュニケーション統合管理ソリューション ～カブドットコム証券殿の事例～

川上 英      山野 裕慈

カブドットコム証券は、1999年に設立された日本オンライン証券とイー・ウイング証券が2001年4月に合併してできたネット証券である。2004年4月現在で、資本金は、25.4億円、従業員数47名の会社である。<sup>1)</sup>

沖電気は、日本オンライン証券設立の準備段階から、コールセンタ向けにCTstage<sup>®\*1)</sup> およびビジネスフォンを納入した。今回、2004年3月に、SIP対応のIP-PBXであるIP CONVERGENCE<sup>®\*2)</sup> Server SS9100を納入し、さらに10月にはIP CONVERGENCE<sup>®</sup> Server SS9100とSFA(Sales Force Automation) パッケージをAP@PLAT<sup>®\*3)</sup> によって連携させ、コミュニケーションを統合管理するシステムの構築を開始した。本論文では、このコミュニケーション統合管理ソリューションがカブドットコム証券殿の課題をどのように解決したかについて紹介する。

## カブドットコム証券におけるコミュニケーション

カブドットコム証券殿のコミュニケーションの現状および課題について、顧客、顧客以外の社外、社内に分けて検討する。

### (1) 対顧客とのコミュニケーション

カブドットコム証券殿の顧客は、Webを使って売買注文および売買注文の参考になる各種情報入手をする。カブドットコム証券のWebサイトは、豊富な機能を揃えており、数あるネット証券の中でも高い評価を得ている。

このWebシステムのレスポンスや信頼性は、売買注文の1分1秒の遅れが損失に繋がるため、非常に重要である。ピーク時のレスポンスを保証するために、Webシステムには多くの投資をしている<sup>2)</sup>。カブドットコム証券の口座数は、2001年の合併時には、6万5千口座弱であったが、2004年6月には、16万口座を超えており、急激な伸びを示している。口座数の増加に伴い、Webアクセスも急激に増加している。

Webを補完するコミュニケーション手段として、コールセンタを持っている。Webシステムのヘルプデスクや

各種問い合わせ受付をコールセンタが担っている。カブドットコム証券の斉藤社長に「我々が売っているのは株じゃないんです。コールセンタのスタッフの対応そのものが売り物なんです。」と言わしめるぐらい、コールセンタは非常に重要なシステムである<sup>3)</sup>。

カブドットコム証券殿は、コールセンタの品質が高く、日本オフィスオートメーション協会が主催するコールセンタの電話対応コンテストで、「ベスト・コールセンタ・オブ・ザ・イヤー」に選ばれたほどである。

このように、顧客とのコミュニケーションのためのWebシステムやコールセンタシステムのレベルは、かなり高い。

### (2) 顧客以外の社外コミュニケーション

顧客以外の社外とのコミュニケーション相手には、株主、アナリスト、プレスなどがある。カブドットコム証券殿は、彼らとのコミュニケーションを非常に重要なものと位置付けている。株主やアナリストへの適正な情報公開が、安定的な株主の確保に寄与し、健全な企業の発展に重要であると考えている。また、プレスを通じてカブドットコム証券殿の情報を顧客および潜在顧客に継続的に提供していくことが、既存顧客維持と新規顧客の確保における一つの重要な手段と考えている。つまり、プレスリリースは、カブドットコム証券殿においては、営業活動と同等に位置付けられている。

したがって、カブドットコム証券殿は、株主、アナリストおよびプレスなどに対して、公平にかつ適切な間隔で情報が提供され、さらに複数の担当者から提供される情報が一貫しており齟齬がない事が、必要だと考えている。

顧客以外の社外に対するコミュニケーションの手段には、電子メール、電話、直接の対話の3種類があり、一般に次のような特徴を持っている。電子メールは、各個人のクライアントではあるが記録が残る。対面でのコミュニケーションは、提出文書や受領文書はあるが、統合的に管理できていない。電話については、通話内容ばかりでなく、電話の発信や受信があったと言う事実も残らない。カブドットコム証券殿も、同様の課題を持っていた。

\*1) CTstageは沖電気工業(株)の登録商標です。 \*2) CONVERGENCEは沖電気工業(株)の登録商標です。 \*3) AP@PLATは沖電気工業(株)の登録商標です。

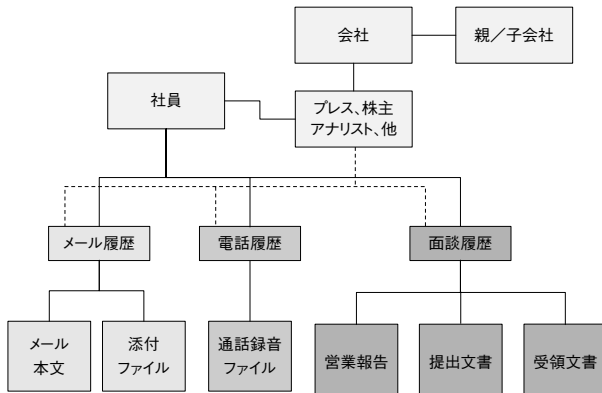


図1 コミュニケーション管理のデータ構造

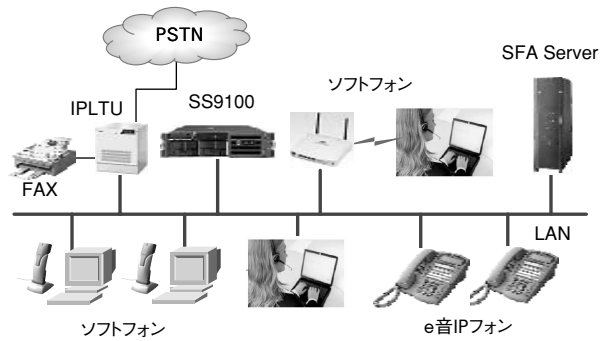


図2 システム構成

通常、クレームはコールセンタで受ける。しかし、クレームが、代表電話経由でオフィスにかかって来ることもある。不用意に法令に反するような発言をしたり、お客様との間で「言った」「言わない」などの問題を起こしたりしないため、また問題が起きた場合の証拠として、通話内容の記録まで必要と考えている。

この3つの手段によるコミュニケーションが、図1に示すように、社員および社外の相手にリンクされ、統合して管理されることが必要と考えた。これによって、社内の誰が社外の誰と何時どのような内容でコミュニケーションしたかが、会社として管理できるようになる。

以上の顧客以外の社外のコミュニケーションに対する要件をまとめると以下ようになる。

- 電子メール、電話、面談による対社外コミュニケーションの内容まで一元的に管理できる
- コミュニケーション履歴が関係者で共有できる

### (3) 社内コミュニケーション

カブドットコム証券殿は、社内の電話としてビジネスフォンを使用している。ビジネスフォンは、携帯電話に比べ発着信の履歴や電子電話帳機能が遅れており、使い勝手が悪いと考えた。また、レイアウト変更や組織変更に伴う電話の管理業務にコストを掛けたくないと考えた。電話の利用者および管理者のコストを抑え、電話システムのTCOを改善することが必要と考えた。

## 統合コミュニケーションシステム

上記のコミュニケーションの課題を、カブドットコム証券殿は、SIP対応のIP電話システムIP CONVERGENCE® Server SS9100とSFAパッケージのONYX®\*4)をAP@PLAT®によって連携させることで、解

\*4)ONYXはOnyx Software Corporationの登録商標です。\*5)msg@POINTは沖電気工業(株)の登録商標です。

決することにした。AP@PLAT®によって、情報と通信のシステムが融合し、従来管理できなかった電話によるコミュニケーションが、コンピュータで処理でき、コミュニケーションの統合的な管理システムが構築できた。

本システムの構成を図2に示す。IP CONVERGENCE® Server SS9100は、IP電話の呼制御を行い、さまざまな電話サービスを提供する。コミュニケーションを一元管理するために、SFAソフトであるONYX®を使用した。電話機は、社員が使用するPCにIP電話機のプログラムであるmsg@POINT®\*5)をインストールしソフトフォンにした。ノートPCは無線LANの使用も可能であり、持ち歩いてソフトフォンを使用する事ができる。代表電話やセクション共通の電話のために、音質が良いIP電話機のe音IPフォンを導入した。

プレス、株主、アナリストなどの社外とのコミュニケーションを一元的に統合管理するために、SFAソフトを使用したのは、以下の理由による。

SFAは、営業活動を支援するソフトでさまざまな機能がある。SFAは離職率が高い米国企業で生まれたため、営業が退職してもセールスの品質を保てるよう、顧客とのコミュニケーションを一元管理する機能が用意されている。この機能が、カブドットコム証券殿の要件にマッチした。

カブドットコム証券殿がSFAソフトの中でONYX®を選んだ理由は、以下の通りである。

- 顧客情報の管理機能として、個人名、会社、会社の子会社や親会社、関連企業などの情報が関連付けられ統合的に管理できる
- インターフェースがWebであり、何処からでもアクセスしやすい
- XMLをベースにした構造になっており、柔軟に変更が可能である
- GUIで簡単にカスタマイズできるツールがある

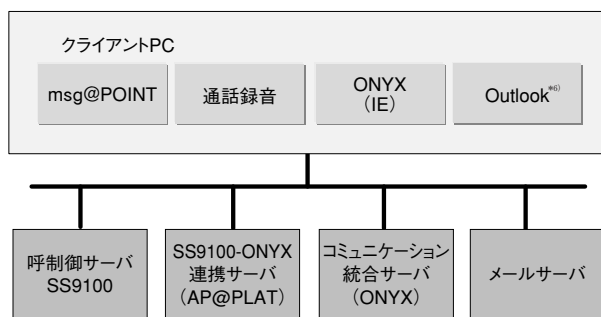


図3 ソフトウェア構成

ソフトウェア構成を図3に示す。このソフトウェアによって、どのようにコミュニケーションが管理されるかを説明する。

#### (1) 電子メールの管理

電子メールは、ONYX<sup>®</sup>がメールサーバと同期する機能を利用した。これによって、送受信メールの履歴、本文、添付ファイルをONYX<sup>®</sup>で管理することができた。

#### (2) 面談の管理

直接の面談の管理は、ONYX<sup>®</sup>のスケジュール管理機能を使用した。スケジュール管理は、使用しなくても面談できること、また個人のスケジュール帳との二重管理になり面倒なことから、利用の定着が難しい機能である。そこで、面談の議事録や報告書をスケジュールのエンティティにリンクして管理する事をルールにした。こうすることで、面談後でもスケジュールを登録する必要が生じ、スケジュール管理システムの形骸化を防ぐことができる。また、提出した文書や受領した文書のイメージファイルをリンクして管理することで、面談の情報の統合した管理ができるようになった。

#### (3) 通話の管理

通話の管理は、ソフトフォンのmsg@POINT<sup>®</sup>とONYX<sup>®</sup>の連携によって実現した。ONYX<sup>®</sup>GUIはInternet Explorer (IE)<sup>\*)</sup>のブラウザをベースで作られている。

ONYX<sup>®</sup>からの電話の発信は、次のようにして実現している。ONYX<sup>®</sup>の顧客リストの電話番号にmsg@POINT<sup>®</sup>を呼び出す特殊なハイパーリンクを貼り付けるように変更した。この電話番号をクリックするとmsg@POINT<sup>®</sup>に相手の電話番号が渡され電話がかけられる。ONYX<sup>®</sup>は、発

<sup>\*)</sup> Outlook, Internet Explorer, ExcelはMicrosoft社の米国およびその他の国における商標または登録商標です。

信時刻と相手先の名前を電話履歴として管理する。同様に、電子メールで受けた案件をクリックすれば、メールの送信者に電話できる。この時、通話履歴のタイトルに、対応するメールの返信であることが記入される。

電話が着信すると、msg@POINT<sup>®</sup>は、WebのブラウザにONYX<sup>®</sup>のURLと発信者番号を渡してONYX<sup>®</sup>の画面を開く。ONYX<sup>®</sup>は、発信者番号に対応する顧客のコミュニケーション履歴一覧画面を表示する。これによって、対応する顧客に関連する今までのメール、電話および対面の履歴を見ながら、相手と電話することができる。

#### (4) 通話録音管理

コミュニケーションを統合的に管理するためには、外線との通話の録音ファイルを集中管理する必要がある。集中管理のために、3PCC (3rd Party Call Control) を利用する方法がある。外線との発着信に対して、通話している電話機以外に録音機が接続されているソフトフォンを参加させ、三者通話の形にする。このソフトフォンが通話の内容を集中的に録音する。

しかし、カブドットコム証券殿は、通話録音ファイルにマークを付け、顧客が怒っている等の重要な部分を識別できるようにする事を希望した。このマークによって、通話の重要な部分を後で簡単に検索する事ができる。

この機能は、クライアントの方が実現しやすい。そこで、今回は、発着信をしているソフトフォンが、クライアントPC上の通話録音APを起動することにした。通話録音APは、通話の音声ファイルとマークの情報を入れたファイルをクライアント側に生成する。通話が終了すると、このファイルをONYX<sup>®</sup>サーバに送り、ONYX<sup>®</sup>に通話履歴にリンクするよう依頼する。

通常のコールセンタなど通話録音は、テープに格納されており、必要な部分だけを読み出すことが難しい。このように、通話ごとに通話録音ファイルにアクセスでき便利になった。

これで、メール、電話、直接の面談の全てが、統一的に管理できるようになった。

#### (5) 社内の電話の効率化

図4は、ソフトフォンのmsg@POINT<sup>®</sup>の画面である。msg@POINT<sup>®</sup>は、発着信履歴やプレゼンス管理機能などが利用できる。

プレゼンス管理とは、相手が在席しているか、離席中か、在席しているが仕事が忙しく電話に出たくないなどが分かる機能である。プレゼンスに応じて、電話にするかメールにするか等、通信手段を選択する事ができる。



図4 ソフトフォンの画面

電子電話帳としては、LDAP DialerとExcel\*<sup>6)</sup>連携が使用できる。LDAP Dialerは、LDAPサーバから検索した結果から、電話がかけられる。したがって、社員の情報をLDAPサーバで統合的に管理することができる。また、LDAPの検索結果をエクセルファイルにして、それからダイヤルすることもできる。よく電

話する人のリストを個人的に作るができる。また、あるプロジェクトに関連するメンバーの電話帳を作って配付して、メンバーで簡単に共有できるようになる。

また、IP CONVERGENCE® Server SS9100呼制御サーバの機能として不在転送や留守設定がWebで簡単にできる。また、レイアウト変更があった場合、ピックアップグループの設定や番号の振り直しなど、電話の管理業務もWebからすることができる。もちろん、レイアウト変更時の電話線の配線が不要であり、無線LANを使えば、LAN配線も楽になる。

## む す び

以上述べたように、AP@PLAT®によって、ソフトフォンとSFAプログラムの連携によって、電子メール、電話および面談によるコミュニケーションが統合的に管理できるようになった。これによって、

- ①着信時に相手のコンタクトの履歴が分かる
- ②相手にコンタクトする前に、相手に対する全ての履歴を確認できる

③トラブルが発生した時の対処として、相手とのコンタクトを時系列にたどることができるなどが、可能になった。今後は、本システムと既に稼働しているCTstage®によるコールセンタとを統合し、代表電話にかかってきた電話をコールセンタに回したり、コールセンタで作られたデータベースをオフィスからも参照したりする連携が検討されている。

筆者らは、コールセンタのように電話対応を主な仕事としている所ではなく、一般のオフィスでも電話による業務は多いと考えている。特に社外とのコミュニケーションでは、電話は必須である。また、電話や電子メールを使い分けてコミュニケーションをとる場合もある。

コールセンタで使用されるCTIシステムは、一般のオフィスに導入するには、機能が多すぎ高価になってしまう。今回構築したコミュニケーション統合管理システムは、コールセンタシステムほど高度な機能を持たないため、電話での外部コミュニケーションがクリティカルな一般のオフィスに導入するのに適していると考えられる。◆◆

## 参考文献

- 1) <http://www.kabu.com/company/enkaku.asp>
- 2) ザ・プロジェクト カブドットコム証券, 日経コンピュータ 2004年6月14日, pp.124-128.
- 3) カブドットコム証券, 売りは株よりスタッフの質, 日経ビジネス 2004年8月23日号, pp.36-37

## ● 筆者紹介

川上英 : Suguru Kawakami. 金融ソリューションカンパニー 金融ソリューション第二本部 副本部長  
 山野裕慈 : Yuji Yamano. 金融ソリューションカンパニー 金融ソリューション第二本部 ソリューション開発部 第一チームリーダー

## TIPS 【コミュニケーション統合管理ソリューション】

カブドットコム証券殿は、SIP対応のIP-PBXであるIP CONVERGENCE® Server SS9100とSFAパッケージのONYXをAP@PLAT®によって連携させ、コミュニケーションを統合管理するシステムを構築した。

カブドットコム証券殿では、株主やアナリストおよびプレスに対し電子メール、電話、直接の面談の3種類の手段でコミュニケーションをとっており、これらを一貫したものにしたいと考えていた。

本システムでは、ソフトフォンで記録した通話履歴とその通話の録音ファイルをSFAパッケージでリンクして管理することで、電子メールと同様に統合的に管理する。面談の履歴は、スケジュール管理機能によって実現した。

これによって、社外から電話を受けた場合、発信者番号から過去の3種類のコミュニケーションを自動に表示できるようになった。また、ある顧客に対する複数の担当者によるコミュニケーションも統合して検索する事が可能になった。

コールセンタシステムでは、電話の送受信および、その通話に関連する情報の取り出しや格納を効率良く実施している。社外と接点を持つ通常のオフィスでも、受電した通話に関する情報を取り出すとか、内容を記録できれば業務が効率化でき、また正確性も向上し、法令遵守にも役立つ。しかし、通常のオフィスでは、コールセンタシステムほど多くの機能は必要ない。本システムでは、電子メール、電話、面談のコミュニケーション統合管理をコストパフォーマンス良く実現できる。