

オーデリック株式会社殿向け 受注コールセンターシステム

笠野 太藤

弊社（沖ソフトウェア）では50社以上の企業にCTstage^{®*1)}を導入している。コンタクトセンターでは、呼制御、放棄呼の抑制、オペレータの適正配置が課題となることが多いが、弊社はCTstageの開発部隊に近いことや、豊富な導入経験によって得られたノウハウの展開により、このような課題解決の支援を行ってきた。

照明器具製造販売の大手であるオーデリック株式会社殿も全国複数拠点で受注コールを受け付ける業務を行っていたが、受注業務の集中化による運用コスト抑制、呼損による受注機会損失の低下を実現させるために、CTstage4iを活用し受注コールセンターを統合した。

オーデリック殿の課題

オーデリック殿の受注コールセンターは、工務店・販売代理店・インテリアコーディネータ等の取引先からの受注を、電話およびFAXで受け付けている。FAX受注はシステム化済であるが、電話は宅内交換機の内線で受けており、受注はIBM社AS/400のエミュレータで入力していた。受注業務の見直しに当たって次の課題が挙げられた。

(1) 設備投資と要員管理

オーデリック殿はこれまで地域ごとに異なる方言・商慣習に対応するため地域ごとに10カ所の受注センターを設けていた。しかし、設備や人的資源の投資が各センターに必要となり、投資効率が良くない場合がある。加えて各センターで受注コール数にムラが生じた場合、コール数の多いセンターでは放棄呼となり、少ないセンターではオペレータの稼働率が低下するという課題があった。

また、各所のオペレータに管理者の目が届かないため、オペレータの能力に応じた適正な配置や教育が難しい状況であった。

(2) 受注入力の精度

受注コールを受けた際、顧客ごとの取引内容や条件等を確認した上で、受注管理システムに入力する必要がある。

*1) CTstageは沖電気工業株式会社の日本、米国および中国における登録商標です。

しかし、従来システムでは電話と受注管理システムが非連携であり、通話中は顧客情報の確認、受注入力が見えない状態であった。電話を切った後でメモを見て受注入力を行っていたが、時間がかかる上、聞き直しをするために再度確認の電話が必要な場合もあった。

オーデリック殿の施策とシステム化のねらい

受注業務を集中化し運用効率を向上させるため、地域ごとに分かれていた受注センターを順次統合した。

受注センターの統合を生かすためには、交換機内線ベースでの電話対応を見直す必要があるとオーデリック殿は考えた。センター統合後もこれまで通り地域の商慣習に明るいオペレータにつながるコール制御ができなければ顧客サービスが低下してしまう。品質やオペレータの生産性等の管理指標が取得できなければ、状況把握、施策検討が難しい。CTstageはこれらの課題解決に有効な機能を保持していた。

オーデリック殿では、先行して受注管理システムの構築を行っていた。受注コール着信時に顧客情報の自動表示を行うため、CTIサーバには受注管理システムとの連携が可能であることが求められた。

受注管理システムとの連携

受注管理システムは、株式会社システムサービスセンター殿が開発を推進していた。サーバがIBM社のAS/400、クライアントPCのGUIはDelphi、ミドルウェアはIBM社のCs-Bridgeで構築中であった。CTIサーバ検討中には試験工程であり、CTIサーバに合わせて受注管理システムの開発言語を決めることは不可能な状態である。

CTstageはWindowsベースのオープンプラットフォームであり、APIを公開している。弊社はシステムサービスセンター殿に連携方法を提示し、開発中の受注管理システムと連携可能であることを確認した。

弊社はサンプルプログラムの提供、数回の打ち合わせ、

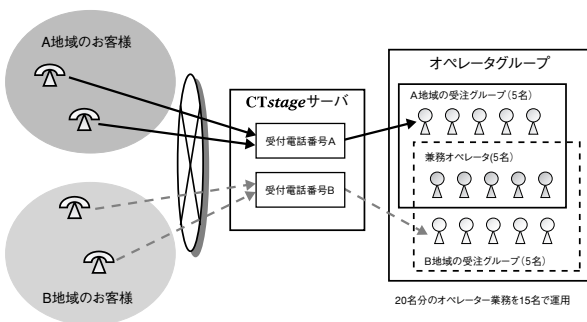
その他、記載されている会社名、製品名は一般に各社の商標または登録商標です。

メールによる開発支援を行い、システムサービスセンター側で連携機能を構築することが可能となった。

導入システムの概要

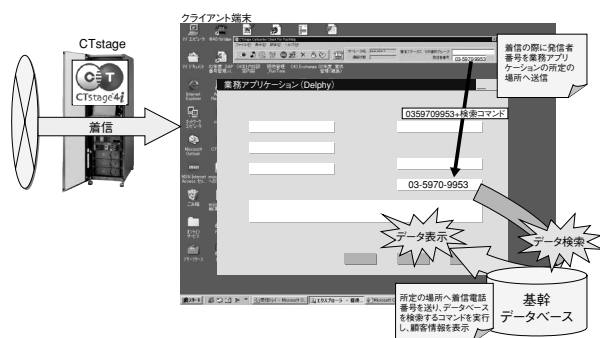
(1) 受注コール制御

統合の前提として、地域顧客の商習慣に明るいオペレータがピックアップできるような仕組みが必要であった。地域別の受付電話番号と地域別のオペレータグループを設け、図1のように顧客の地域に対応したオペレータグループへ着信するようにした。また呼損を減らすためにバックアップグループを設け、担当地域のオペレータグループが受けられない場合に着信するように対応した。



(2) 受注コール着信時の顧客情報表示

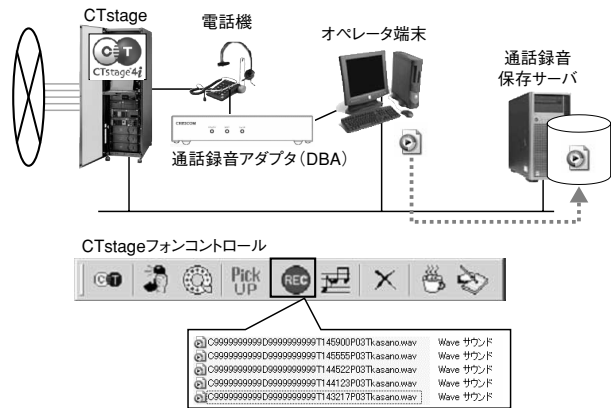
顧客に応じた対応が行えるように、受注コールと同時に顧客情報の確認ができるしくみが必要であった。CTstageでは取得した顧客の電話番号をAPIにて受注管理システムに引渡している。受注管理システムではCTstageから受け取った電話番号を検索条件として、データベースに登録されている顧客情報を表示する。2システムの連携によって、受注コール着信時の顧客情報表示を実現している（図2）。



(3) 通話録音

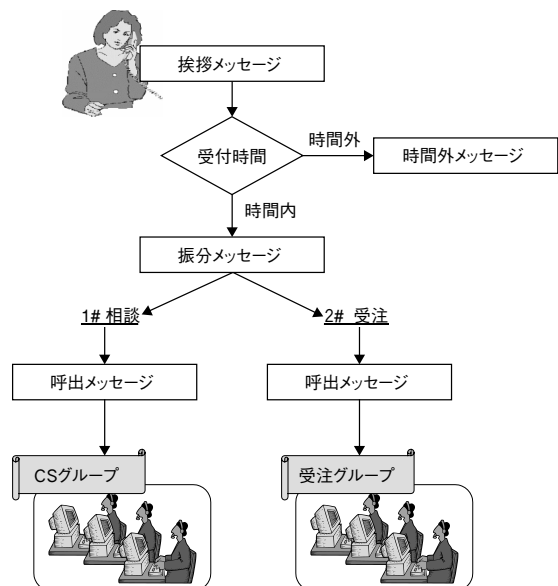
通話内容をメモ書きしてから受注入力を行うオペレータがほとんどのため、顧客からの通話内容を全て録音することとした。通話内容を聞き直すことにより正確な受注入力を行うためである。

図3のようにヘッドセット電話機とモジュージャックの間に通話録音アダプタを設置し、通話内容を自動録音する。通話録音ファイルは通話録音ファイルサーバに格納し、再生することができる。



(4) 自動音声応答

カスタマサービス課が対応すべき内容が、受注コールセンター宛にコールされる場合がある。顧客にとっては用件ごとに異なる電話番号をかけることは負担である。受



注コールセンターで用件を言った後でカスタマサービスに転送され用件を言い直すことも負担である。速やかに顧客の用件を受けられるようカスタマサービス課もCTstage内線を設置することとした。顧客が電話をかけると用件入力を促すアナウンスが自動で再生され、用件をPB信号で入力することにより担当部門に着信するように対応した（図4 前ページ）。

(5) 発信番号通知

受注コールセンターから顧客に対してコールバックする場合がある。オペレータは複数地域を兼務しているためコールバック時に顧客に通知される電話番号が該当する地域のものになるとは限らなかった。このようなケースでは、顧客が受注センターからの着信履歴番号宛に発信すると地域オペレータに正しく着信できないという問題が起こった。

問題解決のため、顧客へのコールバック時に、各々の地域に応じた受付電話番号を通知できるよう、オペレータが発信番号を指定できる機能を設けた。

システムの構成

統合に当たっては、予測されるコール数・平均通話時間数のデータをご提供いただき、許容される範囲の呼損率から必要なオペレータ数算出を行った。その結果、ピークコール時に60名体制で受付可能なシステム構成とした（図5）。受注コールセンターは統合の方針からUnPBXのX365モデルを採用している。

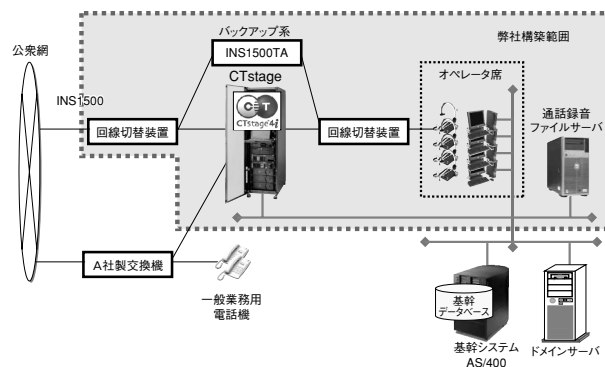


図5 システム構成図

(1) 既存のA社製交換機との連携

受注コールセンター以外はA社製交換機の内線を使用している。受注コールセンターと他部署の相互転送を可能とするため、A社製交換機とアナログ回線で接続している。

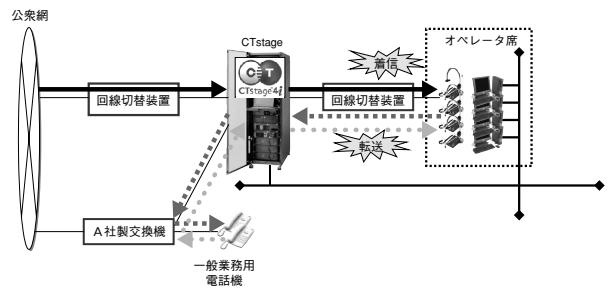


図6 既存のA社製交換機との連携

これにより図6の通り、顧客からの通話を他部署に転送したり、内線通話が可能となっている。

(2) 信頼性向上施策

万が一の事態に対する対策として、回線切替装置を用いてCTstage外線をバックアップ回線へ接続している。

バックアップ用INS1500TAで、電話回線をアナログ回線に変換。内線側は回線切替装置を設け、CTstageが停止した際は、INS1500TAと回線切替装置を利用して回線を迂回させ、電話を受けることが可能である。これにより図7のようにCTstage停止時においても顧客との通話を確保する事が可能となる。

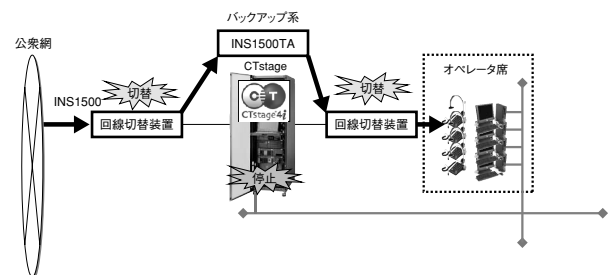


図7 信頼性向上施策

導入の効果

(1) 統合と呼制御による効果

統合コールセンターでは地域ごとのグループを設置し、呼制御を行うことにより各地域の商習慣に明るいオペレータに振り分けることが可能となった。

また別地域の担当を兼務することにより、オペレータの稼働率向上と放棄呼減少を両立することが可能となった。

(2) 受注入力の精度向上効果

受注コール着信と同時に顧客情報を表示するので、顧客属性、過去の購入履歴を閲覧しながら、顧客に応じた

電話対応が可能となっている。

通話後は通話録音ファイルを再生することにより、メモ書きの時間やミスを低下させることが可能となっている。

(3) 要員管理

コール数、オペレータの行動や生産性がコンタクトセンターモニタおよびレポート機能により可視化された。各種指標が取得できることにより業務効率化のための施策が検討しやすくなった。また、数値目標を設定し、その達成度合いを確認することが可能となった。

お客様の声 ～CTstageを導入して～

(1) 指導面

オペレータの電話対応内容を生で聞いてチェックする機会がある。これまでオペレータの背後で聞いていたが、CTstageのモニタ機能を利用して通話内容をチェックした。顧客の問い掛けがあって、オペレータの回答を聞いてみると、これまで評価していた対応スキルとはかなりのギャップがあることが良くわかった。各オペレータの時間の使い方（着信回数、離席、ワークタイムなどのステータス）をレポートで確認して指導に当たっている。

(2) オペレータステータスの課題

交換機の内線で受注コールを受け付けていた頃は、オペレータが多忙な場合は誰もピックアップできず、長い間呼出音が鳴りっぱなしになることがあった。導入後はピンポイントでオペレータに着信することにより、責任を持って電話をピックアップさせるしくみになったと感じている。しかし、離席やワークタイムにしたまま電話待機中に戻し忘れることがある。したがって、コンタクトセンターモニタを監視して長時間離席中になっているオペレータに声を掛けている。毎日オペレータのステータスを気にしているわけにもいかないので、待ち呼が発生した際にはオペレータが自ら気付くような、管理者不在を前提とした仕組みが必要である。

今後の展開

現在は関東、東北地域の受注センターの統合が完了したところである。今後、順次各地域の受注センターを統合する予定である。今後は、前段のような新たな課題も含め、FAXチャンネルの統合、Webサイトでの受注対応など受注コールセンターのさらなる発展のため、弊社も一緒に取り組んでいきたい。

お客様プロフィール

会社名：オーデリック株式会社

設立：1951年6月14日

代表者：伊藤雅人

資本金：3,105百万円（2005年3月31日現在）

従業員数：619名

事業内容：照明器具の企画・設計・製造販売 ◆◆

● 筆者紹介

笠野太藤：Taido Kasano. 沖ソフトウェア株式会社 e-ソリューション事業部 東日本営業部