

IDC Perspective

ネクストノーマルで加速するコンタクトセンターのデジタル化を実現するサービス：OKIによるCTstage Cloudの提供開始

太田 早紀 眞鍋 敬

EXECUTIVE SNAPSHOT

FIGURE 1

ネクストノーマルで加速するコンタクトセンターのデジタル化を実現するサービス：OKIによるCTstage Cloudの提供開始

本調査レポートは、2020年10月に沖電気工業（OKI）が発表した、ネクストノーマルで加速するコンタクトセンターのデジタル化を実現するサービス「CTstage Cloud」の提供開始に関する調査について報告する。併せて、デジタル化の進行によってコンタクトセンターシステムに求められる機能や役割の変化を基に本製品について考察する。

Key Takeaways

- OKIは、2020年10月に、新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の感染拡大による企業の事業環境変化において、コンタクトセンターのデジタル化／ハイブリッド化を実現する新しいソリューションとして「CTstage Cloud」提供開始の発表を行った。CTstage Cloudは顧客のデジタル化の進行によるコミュニケーションチャネルの多様化およびコンタクトセンターの三密回避の需要拡大やテレワークの浸透に対応した製品であり、クラウド環境で「顧客自身で柔軟に設定／カスタマイズ可能な豊富な機能群と安定した音声基盤」「音声チャネルとチャット／SNSなど非音声チャネルの統合機能」「オンプレミス製品と同等の手厚いサポート体制」を提供する。
- IPコンタクトセンター市場は現在、オンプレミス製品が大勢を占めているが、顧客のデジタル化の進行によるオムニチャネル対応、労働人口減少に伴う働き方の多様化に対応したコンタクトセンターの需要拡大を背景として、クラウド型コンタクトセンターの需要は拡大し、市場全体の成長を牽引している。各ベンダーはクラウドファーストを前提とした商品開発を推進しており、今後コンタクトセンターシステムの新機能や不具合解消がクラウド環境から提供されるケースも増加すると考えられ、ユーザー企業側の観点では、クラウドへの投資の必然性が高まっている。
- COVID-19の感染拡大は、企業におけるデジタルCX向上に関する課題の重要性を押し上げ、CX向上への本格的な取り組みを促す契機となっている。今後コンタクトセンターは、CX向上のため従来の役割である顧客解決の精度をより高めながら、貴重な顧客タッチポイントの一つとしてCXを向上させる新しい役割も求められているとIDCではみている。

Source: IDC Japan, November 2020

概況

本調査レポートは、2020年10月に、沖電気工業（OKI）が発表した、ネクストノーマルで加速するコンタクトセンターのデジタル化を実現するサービス「CTstage Cloud」の提供開始に関する調査について報告する。併せて、デジタル化の進行によってコンタクトセンターシステムに求められる機能や役割の変化を基に本製品について考察する。

CTstage Cloud の概要

OKIは、2020年10月に新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の感染拡大による企業の事業環境変化において、コンタクトセンターのデジタル化／ハイブリッド化を実現する新しいソリューションとして「CTstage Cloud」提供開始の発表を行った。利用開始に必要なモバイルVPNルーター、ソフトフォン、運用管理ライセンスをセットにした評価用キットを無償貸与する「CTstage Cloud モニターキャンペーン」を開始し、2021年1月から同サービスの提供開始を予定している。OKIは3年間累計で1万5,000席の同サービス販売を目標としている。

CTstage Cloud 提供の背景

OKIはCTstage Cloud 提供開始の背景を以下2点としている。

- **顧客のデジタル化の進行による顧客とのコミュニケーションチャネルの多様化**：ボイス／ノンボイス（チャット、SNS、Web、ポットなどのデジタルチャネル）双方のチャネル統合／連携の必要性
- **COVID-19 感染拡大によるコンタクトセンターにおける三密回避の必要性の高まりやテレワークの浸透**：コンタクトセンターに勤務するオペレーターの柔軟な働き方の提供、安全なオペレーションと座席数の拡張性への需要拡大

OKIは1996年からソフトウェアベースで日本市場の利用シーンに沿った管理機能、API（Application Programming Interface）によるCRM（Customer Relationship Management）など他システム連携に強みを持つCTstageを販売し、IDCの調査ではコンタクトセンターシステム市場において2019年に37.8%の国内トップシェアを獲得している。CTstage Cloudは、Microsoft Azureのクラウド環境と自社クラウド音声基盤である「マネージドクラウドEXaaS」を利用して、主にオンプレミスで提供してきたCTstageのアーキテクチャをクラウドファーストとして提供する、同社のパブリッククラウド型コンタクトセンターへの本格参入を行う製品となる。

CTstage Cloud の主要機能

CTstageの主な特徴として以下3点が挙げられる。

顧客自身で柔軟に設定／カスタマイズ可能な豊富な機能群と安定した音声基盤

COVID-19の感染拡大で需要変動やオペレーターの配置／在宅対応環境の構築を含めたコンタクトセンターの運用形態変更への迅速な対応の必要性が拡大し、顧客自身がコンタクトセンターの運営体制に応じて必要な機能をカスタマイズして利用することを可能とした。パブリッククラウド型コンタクトセンターの課題の一つである音声の安定性に関しては、自社クラウド型音声基盤であるマネージドクラウドEXaaSを利用すると共に、顧客の利用シーンに合わせた多様な接続方法を選択することが可能である。具体的なアーキテクチャ／機能は以下の通りである。

- **インフラストラクチャ**：Microsoft Azureをクラウド環境として採用。災害時を考慮して東日本／西日本の2か所でディザスタリカバリーができる体制としている。また、音声通信の安定化のため自社のマネージドクラウドEXaaSを利用し、処理を分担している。
- **音声接続**：利用シーンに合わせてWeb会議システムと同様の接続形式であるインターネットVPNモデル、音声を携帯端末に転送して携帯電話と同等の音質レベルを担保する公衆網接続モデルのほか、モバイル網／在宅モデル、モバイル網・／小規模サテライトモデルの4種類の接続方法の中から柔軟に選択可能。接続方法の例を以下に示す。
 - **モバイル網／在宅モデル**：USB DongleをPC端末に差し込み利用することで、音声を安定させながら、公衆網接続モデルと比較して通話コストを低減する接続方法。

- **モバイル網／小規模サテライトモデル**：USB ドングルの代わりに、モバイル VPN ルーターを利用し複数 PC で回線を共有できる方法。サテライトオフィスなど小規模コンタクトセンターにおける利用も可能。
- **その他特徴となる機能**：ボイスメール設定（折り返し電話機能）、コールバック予約、チャット受付／チャット受付サイトの追加変更、LINE など SNS 連携、リアルタイム管理、データ集計、API による CRM など別システムとの連携など。

音声チャネルとチャット／SNS など非音声チャネルの統合

顧客のデジタル化の進行に伴い需要が高まっているチャット／SNS など非音声（ノンボイス）のチャネル対応機能を拡充した。また、音声チャネル／非音声チャネルを同一のプラットフォームで提供することで、ACD（Automatic Call Distributor）からデータの集約／分析まですべてのチャネル経由の運用／データ管理を連携／分析可能な「ボイス／ノンボイス統合機能」を提供している。当該機能によって、チャネルごとの情報が分断されることなく、チャネル間のケースの引き継ぎがスムーズに行われることで、ユーザーの利便性向上／コンタクトセンター運用企業の生産性向上を進化させることが可能となる。

オンプレミス製品と同等の手厚いサポート体制

OKI がこれまでオンプレミス製品で提供してきた設定から運用までのサポート体制を本クラウド製品にも適用している。サポートサービスは、製品機能の利用方法や設定をサポートする技術サポート、各種設定サポートを遠隔から代行する遠隔サポート、定期的に利用状況を遠隔で確認し運用における問題点などを報告するプロアクティブサポート、同製品を用いた最適なコンタクトセンターの運営実現を支援するカスタマーサクセス支援（将来拡充予定）から構成され、コンタクトセンターの導入／設定から運用までの各段階で顧客を支援する体制となっている。

IDC の考察

COVID-19 の感染拡大で必要性が高まるクラウド型コンタクトセンターと顧客のデジタル化の進行に対応したコンタクトセンターの役割拡張について、IP コンタクトセンターシステム市場における動向と、CTstage Cloud に関する IDC の考察を説明する。

クラウド型のコンタクトセンターの成長

IDC では実現ハードウェアや導入サービスなどを含めた複合市場を IP コンタクトセンターシステム市場と定義している。2019 年の IP コンタクトセンターシステム市場は、2020 年に予定されていた東京 2020 オリンピック・パラリンピックに向けた顧客サポート需要の増加や大規模なリプレイス／新規案件需要を背景に、前年比 6.0% 増、572 億 5,700 万円と堅調に推移した。2019 年時点における同市場におけるクラウドサービス市場は 29 億 1,700 万円と 5.1% の構成比率であり、オンプレミス製品が大勢を占める。一方で、顧客のデジタル化の進行によるオムニチャネル対応、労働人口減少に伴う働き方の多様化に対応したコンタクトセンターの需要拡大を背景として、クラウド型コンタクトセンターの需要は拡大している。ネクストノーマル環境下では、COVID-19 の感染拡大防止を目的とした三密回避のためのセンターの分散化、オペレーターのテレワーク対応、柔軟な運用変更、BCP 対策の必要性の高まりはコンタクトセンターのクラウド化の動きをさらに加速する、と予測される。IP コンタクトセンターシステム市場の 2019 年～2024 年の年間平均成長率（CAGR：Compound Annual Growth Rate）は 2.2% と予測するが、クラウドサービスは同 9.6% で推移し、市場全体の成長を牽引していくと IDC ではみている。こうした中、各ベンダーはクラウドファーストを前提とした商品開発を推進しており、今後コンタクトセンターシステムの新機能や不具合解消がクラウド環境から提供されるケースも増加すると考えられる。

CTstage Cloud は OKI がオンプレミス中心の IP コンタクトセンターシステム市場において培ってきた機能を基に、上述した非接触／非密閉／非密集が普遍化するネクストノーマル、顧客のデジタル化の進行に対応した必要十分な機能をクラウド環境で提供する製品である。OKI は CTstage Cloud の発表に合わせて、オンプレミス版の最新製品である CTstage 7DX の提供告知を行った（2021 年 4 月発売開始予定）。CTstage 7DX には CTstage Cloud の機能が適用される予定で、同社のコンタクトセンター開発におけるクラウドファーストへの方針転換を示唆している。CTstage Cloud はオンプレミス製品と遜色のない音声通信を提供すると共に、複数の接続方法を提供することで、コンタクトセンターに求め

られる緊急性の高い顧客対応を含めた、顧客の利用環境／課題用途に広く対応できるソリューションを提供する点が強みである。また、ボイス／ノンボイスを ACD から管理機能まで統合する「ボイス／ノンボイス統合機能」や顧客の状態に応じたルーティングが可能な ACD や IVR (Interactive Voice Response) 機能など、オンプレミス環境で支持されてきた機能をクラウド向けにさらに強化しており、オンプレミス製品に親しんだユーザー層をスムーズにクラウド環境に移行できる機能を備えた製品と IDC ではみている。

ネクストノーマル下の CX (顧客エクスペリエンス) におけるコンタクトセンターの役割の変化

COVID-19 の感染拡大によって加速した消費者／ビジネスバイヤーのデジタルシフトや顧客デジタルタッチポイントの拡大は、企業におけるデジタル CX の向上に関する課題の重要性を押し上げ、CX 向上への本格的な取り組みを促す契機となった。顧客接点のデジタル化が進行する中で顧客と直接接点を有するコンタクトセンターの役割はより重要になる。自社のコンタクトセンターが顧客の抱える課題や期待に沿った対応を適切なチャネル／対応／スピードで提供できるか否かは顧客のロイヤルティ向上やそれに伴う LTV (Life Time Value) の増加に大きく影響する。また、コンタクトセンターが収集する顧客の課題から潜在的な需要を発見できるか否かは「新規製品／サービスの開発」といった事業継続のための利益／収益資産に寄与する結果につながる。今後コンタクトセンターは、CX 向上のため従来の役割である顧客解決の精度をより高めながら、貴重な顧客タッチポイントの一つとして CX を向上させる新しい役割も求められると IDC ではみている。

CTstage Cloud はコンタクトセンター運営に特有のリアルタイム管理ツール／統計ツールに加え音声／非音声の統合プラットフォームや API による CRM との連携機能を有しており、マルチチャネル化の流れにおいても特に緊急時／重要性の高い内容における顧客接点に不可欠な音声チャネルにおける優位性を保持、差別化しながら、顧客の声を収集し CX 向上を高める新たなコンタクトセンターに必要な機能も備えていると IDC ではみている。

IT バイヤーへの提言

コンタクトセンター戦略および選定における留意点に関して、IDC はユーザー企業に対して以下のように提言する。

ネクストノーマルに対応したクラウド型コンタクトセンターへの転換

COVID-19 の感染拡大はいまだ収束せず、コンタクトセンター運営における従業員の非密集への配慮が引き続き求められている。また、COVID-19 を機に国内でも開始した在宅ワークの浸透は、COVID-19 収束後も従業員がオフィスとオフィス外のワークスペースをハイブリッドに活用、あるいは柔軟に行き来し、エンゲージメントと生産性を最適化するような勤務形態を各ユーザー企業が模索する契機になると IDC ではみている。コンタクトセンター運営においても、災害や感染症に対する備えと従業員の多様な働き方への対応がより必要性を増し、従来のオンプレミスでの集約的なコンタクトセンター運営では経済／従業員双方の観点から要求を満たせないケースが出てくると考えられる。今後も想定される行動様式の変化に対応していくためには、需要変動に沿った運用／オペレーター配置を迅速に実施可能なコンタクトセンターを選定する必要があり、その中でクラウド型サービスの利用は有力なソリューションである、と IDC では考えている。

各サービスベンダーにおいてもクラウドファーストの開発体制が進行しており、新機能の追加や不具合の修正はクラウドで先行して提供されるケースが増加していることから、マルチチャネル対応／ワークフローの自動化／アナリティクスなど顧客のネクストノーマル化に対応した運営機能の追加もクラウド環境の下で、より柔軟に行うことが可能である。

以上のことから、ユーザー企業は社会全体の行動様式の変化および、顧客の需要の変化に迅速に対応する、という観点からコンタクトセンターシステムの導入／リプレースの際の選択肢としてクラウド型コンタクトセンターサービスを検討すべきである、と IDC ではみている。

また、クラウド型のコンタクトセンターを検討する際には、在宅勤務でも対応できるようオペレーターの業務状況の確認／管理機能、オペレーターの稼働やスキルに応じた高度な ACD 機能、ネットワーク環境に応じた複数の接続方法、情報漏洩リスクを低減するセキュリティ機能、などに留意すべきである。

消費者／ビジネスバイヤーのデジタルシフトに対応したコンタクトセンター機能の強化

顧客接点のデジタル化が進行する中で、顧客と直接接点を有するコンタクトセンターは顧客のロイヤルティ向上や顧客の潜在的需要の発見において、顧客の問題解決という従来の機能から、より拡張した役割が求められる。こうした中、ユーザー企業はコンタクトセンターにおける顧客に対する付加価値機能の強化を併せて検討すべきである。たとえば、音声／テキストを通じて顧客の感情を把握し適切な対応を行うことで CX を向上させるアフェクティブコンピューティングの導入、AI を利用した音声認識／テキストマイニング、収集した顧客データの分析とマーケティング部門との連携などコンタクトセンターをコストセンターからプロフィットセンターに変革していくための機能構築が挙げられる。このような新機能の導入に当たっては、導入の容易さ、ユーザー側での柔軟なカスタマイズ性、顧客のインサイトを全社的に連携するための他システムとの連携、運用定着までのベンダーサポートや新規性のあるユースケースの豊富さ、などに留意すべきである。

参考資料

関連調査

- *国内ユニファイドコミュニケーション／コラボレーティブワークスペース市場予測、2020 年～2024 年* (IDC #JPJ45145120、2020 年 5 月発行)
- *国内ユニファイドコミュニケーション／コラボレーティブワークスペース市場シェア、2019 年：ベストオブブリードベンダーの台頭* (IDC #JPJ45145220、2020 年 7 月発行)
- *国内 CRM アプリケーション市場予測、2020 年～2024 年* (IDC #JPJ45145420、2020 年 6 月発行)
- *2020 年 国内アプリケーション／UC 市場 企業ユーザー調査* (IDC #JPJ45144920、2020 年 9 月発行)
- *国内顧客エクスペリエンス関連ソフトウェア市場予測、2020 年～2024 年* (IDC #JPJ45701420、2020 年 9 月発行)

Synopsis

本調査レポートは、沖電気工業（OKI）が発表した、ネクストノーマルで加速するコンタクトセンターのデジタル化を実現するサービス「CTstage Cloud」の提供開始に関する調査について報告する。併せて、デジタル化の進行によってコンタクトセンターに求められる機能や役割の変化について考察する。「今後、IP コンタクトセンターシステム市場では、オペレーターの働き方改革や BCP への対応などを背景にクラウド製品が市場全体の成長を牽引する。ユーザー企業は、コンタクトセンターシステムの導入／リプレースの際の選択肢としてクラウド型コンタクトセンターサービスを検討すべきである」と、IDC Japan ソフトウェア&セキュリティのマーケットアナリストである太田 早紀は述べている。

IDC 社 概要

International Data Corporation (IDC) は、IT および通信分野に関する調査・分析、アドバイザリーサービス、イベントを提供するグローバル企業です。50年にわたり、IDCは、世界中の企業経営者、IT 専門家、機関投資家に、テクノロジー導入や経営戦略策定などの意思決定を行う上で不可欠な、客観的な情報やコンサルティングを提供してきました。

現在、110 か国以上を対象として、1,100 人を超えるアナリストが、世界規模、地域別、国別での市場動向の調査・分析および市場予測を行っています。

IDCは世界をリードするテクノロジーメディア（出版）、調査会社、イベントを擁する IDG（インターナショナル・データ・グループ）の系列会社です。

IDC Japan

IDC Japan (株) 〒 102-0073 東京都千代田区九段北 1-13-5
81.3.3556.4760
Twitter: @IDC
idc-community.com
www.idc.com

Copyright Notice

本レポートは、IDC の年間情報提供サービスの製品として提供されています。本レポートおよびサービスの詳細については、IDC Japan 株式会社セールス (Tel : 03-3556-4761、jp-sales@idcjapan.co.jp) までお問い合わせ下さい。

Copyright 2020 IDC Japan 無断複製を禁じます。

