

コンタクトセンターにおける ニューノーマル対応の事例

1.“在宅シフト”への現実的な取り組み

新型コロナウイルス感染症によって、コールセンターのマネジメントは過去にない大きな変革を求められている。なかなかテレワークが実施できない背景や、実施するためのポイント、そして「密閉、密集、密接」の“3密”回避のための施策が重要だ。月刊コールセンタージャパン2020年6月号では、「脱・3密」の4つの提言(図1)をまとめている。最大のポイントは、「サービス品質の見直し」「リソースの集中化」だ。

在宅シフトに向けたもっとも現実的な回答は、個人情報参照せずに対応できる業務を在宅化することになる。一例として「新規」の顧客対応などが挙げられる。IVRで「新規申し込み」という選択肢を用意、または電話番号を分けるコールフローを設計し、在宅オペレータに振り分ける。そこで聞き取った顧客情報や注文情報は、MS-Accessなどの簡易データベースに登録し、のちにCRMデータベースに統合するという業務フローが考えられる。

さらにコンタクトチャンネルのデジタルシフトや「コールバック予約」の活用により、呼量を削減することも有効だ。これらの手段を尽くしたうえで、緊急度・重要度の高いコールのみに人的リソースを集中する取り組みが必要になる。

図1:「脱・3密」の4つの提言

1 現実的な「在宅シフト」⁽¹⁾

コンタクトリズン分析で「実践できるコール」を抽出
顧客情報を参照しないで対応できるコールを移行
FAQなどのナレッジベースは強化

2 コンタクトチャンネルのデジタルシフト

メール(Webフォーム)、チャットボット、LINE、ソーシャルメディアをすべて導入
電話の応答ガイダンスで他のチャンネルに誘導⁽²⁾

3 インバウンドコールを減らす「コールバック」の利用

IVR、Webサイト、SMSを活用してコールバック予約⁽³⁾、⁽⁶⁾
コールバック(アウトバウンド)は在宅オペレータも活用しやすい

4 サービス品質を下げる

緊急度の高い用件以外のコールの接続品質を下げる⁽³⁾、⁽⁴⁾
委託先/委託元の両方が負うべき「従業員の危険回避」と「健康維持」に向けた努力
顧客(消費者)に対する現状の告知の徹底とお願い⁽²⁾

2. コンタクトセンターにおけるニューノーマル対応の事例

OKIが提供するコンタクトセンターシステム「CTstage」は、コンタクトセンターにおける「脱・3密」を実現するために、センター外での在宅対応およびセンター内でのコールフロー変更といった柔軟な運用により支援することができる。

CTstageユーザーの事例からみる対応項目は図2の通り。前出の「脱・3密」の4つの提言(図1)に対応する項目は数字で表されている。さらに具体的なソリューションで分けると図3の通りになる。「在宅対応」「自由度の高い設定ツール」「マルチチャネルコンタクトセンター機能」の大きく3つに分類することができる。

図2：CTstageユーザーの事例

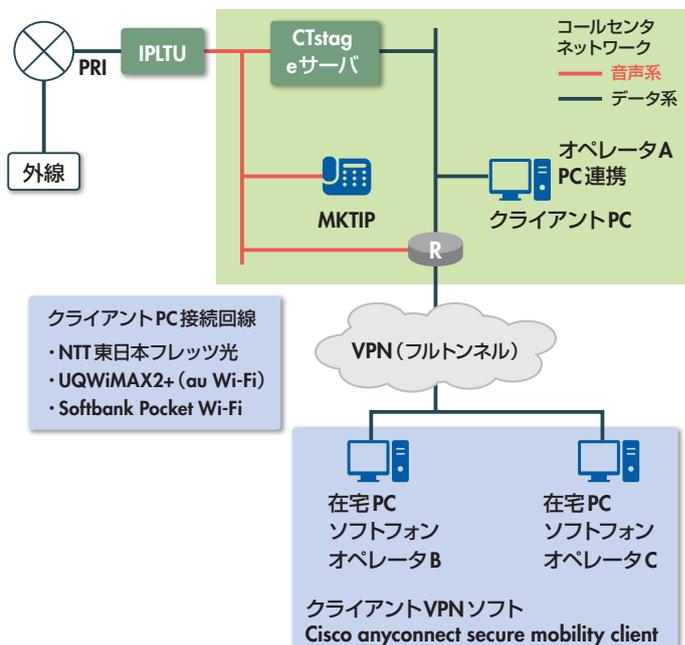
- ① ソフトフォン+VPN接続による“在宅対応”
- ② ガイダンス変更(現状の告知、他チャネルへの誘導等)
- ③ スケジュール変更(サービス提供時間の短縮等)
- ④ ルーティング変更(タイムアウトジョブで外線転送等)
- ⑤ ボイスメール活用(再生確認後コールバック)
- ⑥ コールバック活用(簡易な内容/在宅でやりやすい内容をアウトバウンド)

図3：CTstageによる具体的なソリューション

<在宅対応>

① ソフトフォン+VPN接続による“在宅対応”

※個別検証必須：ネットワーク環境、使用VPNソフトによる制限あり



<自由度の高い設定ツール>

- ② ガイダンス変更
 - ③ スケジュール変更
 - ④ ルーティング変更
 - ⑤ ボイスメール活用
 - ⑥ コールバック活用
- Web設定ツール (②, ③)
IVR Generator (④, ⑤, ⑥)

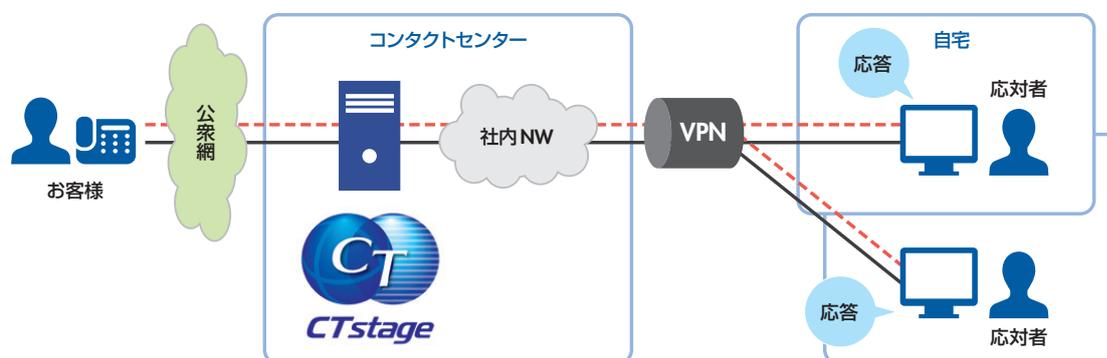
<マルチチャネルコンタクトセンター機能>

- チャット・LINE連携
- チャットボット連携

コンタクトセンターの外での対応 「在宅対応」

電話業務をセンターの外でもできるよう、センターとVPN接続した自宅やサテライトオフィスで、ソフトフォンによる電話業務を実現する。これにより、在宅でもセンターと同じように行う画面を参照し、音声のやり取りができる。リモートデスクトップ方式では、通話音声携帯電話などに転送することで、クリアな音声品質を実現。4G/LTE MVNOの閉域接続プランの利用でテレワーク環境の構築が可能となる(図4)。

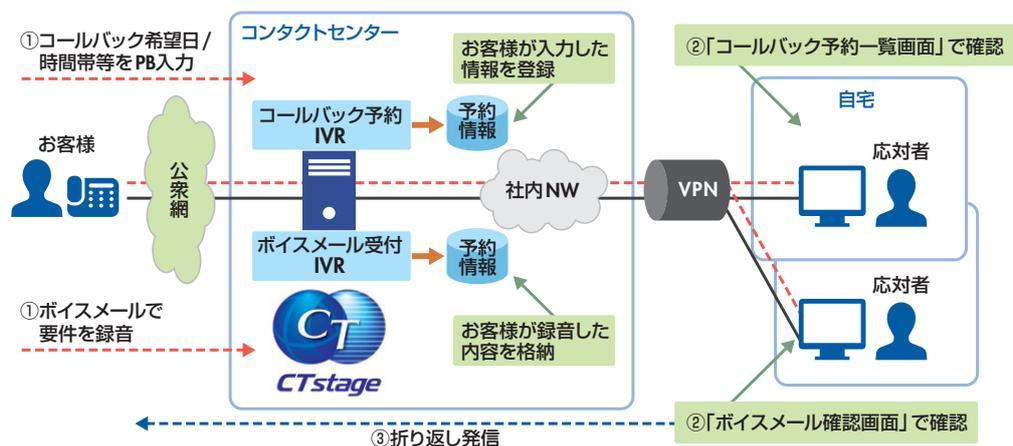
図4：在宅対応のチャート図



コンタクトセンターの中の柔軟な対応 「コールフローの変更」

出社人数が少ない、電話の呼量が増える、などに対して、音声ガイドンスの変更やコールバックの活用により、柔軟な運用を実現する。電話が混雑していることを知らせる、対応時間を増減する、ホームページやチャットの窓口を案内する、予測待ち時間を知らせる、などツールを使うことで可能にする。また、混雑時やサービス時間外に音声メッセージを受け付け、空いている時間にコールバックすることで業務の平準化を図ることができる(図5)。

図5：コールフローを柔軟に変更



3. ニューノーマル対応に必要な3つのポイント

ニューノーマル対応では、緊急事態化でのサステナビリティの重要性が増してくる。さらにビジネスモデルの転換を含めた柔軟性も求められる。これらを実現するうえで、運用・形態の柔軟性が必要となってくる。また、顧客接点業務においてはリモート・オンラインへのシフト、デジタルトランスフォーメーションが一気に進むものと考えられる。そのためコンタクトセンターでは、センターごとの状況に合わせたマネジメントの強化が肝要となってくる。ニューノーマル対応に必要なポイントは次のようになる(図6)。

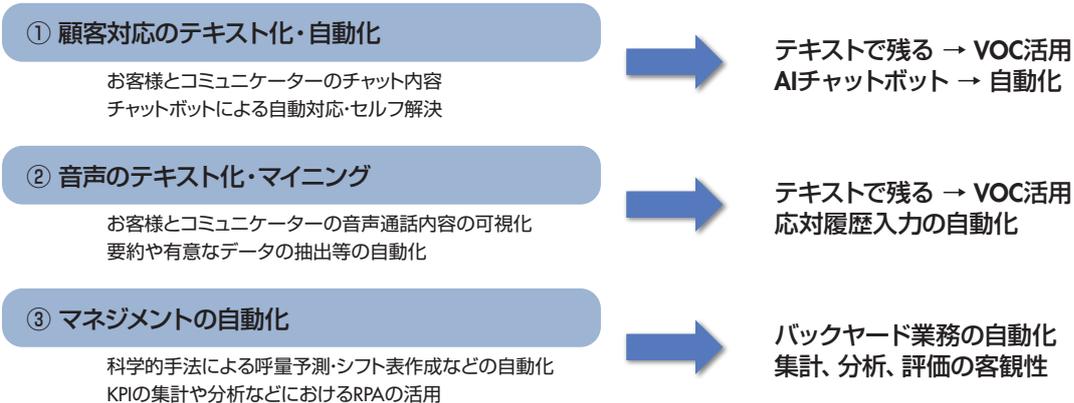
図6：ニューノーマル対応に必要な3つのポイント



4. コンタクトセンターと「デジタルトランスフォーメーション」

環境の変化への対応が求められるコンタクトセンターにおいてデジタルトランスフォーメーションによる強化ポイントは、「①顧客対応のテキスト化・自動化」、「②音声のテキスト化・マイニング」、「③マネジメントの自動化」の3点だ(図7)。

図7：コンタクトセンターで始まっている3つの「デジタルトランスフォーメーション」



5. CTstage が迅速にニューノーマルに対応できる理由

OKIは、メーカーとして直接、ユーザーに提案し、保守対応をすることで豊富な知見とノウハウを蓄積してきた。それを製品機能やさらなる提案に反映することで、長年の経験に基づく多くの導入実績を誇る。基本要素技術を1社で網羅しており、25年間にわたる実効性の高い機能の蓄積は、日本のコンタクトセンター運用を強力に支援することができる。

図8：CTstageのアドバンテージポイント

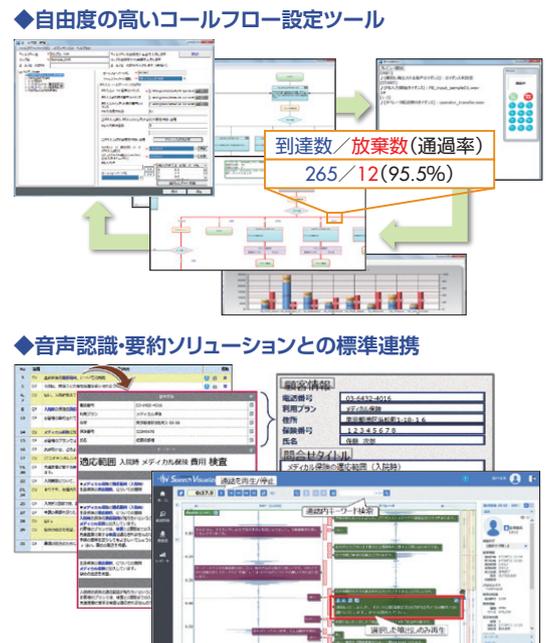
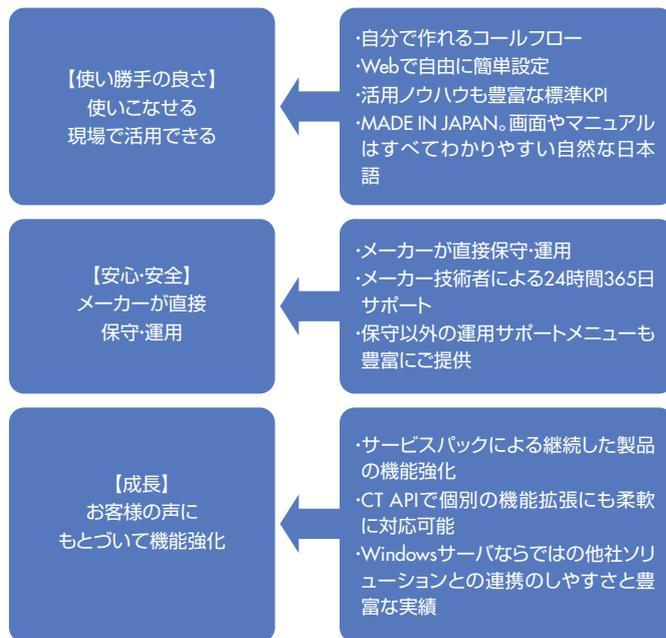
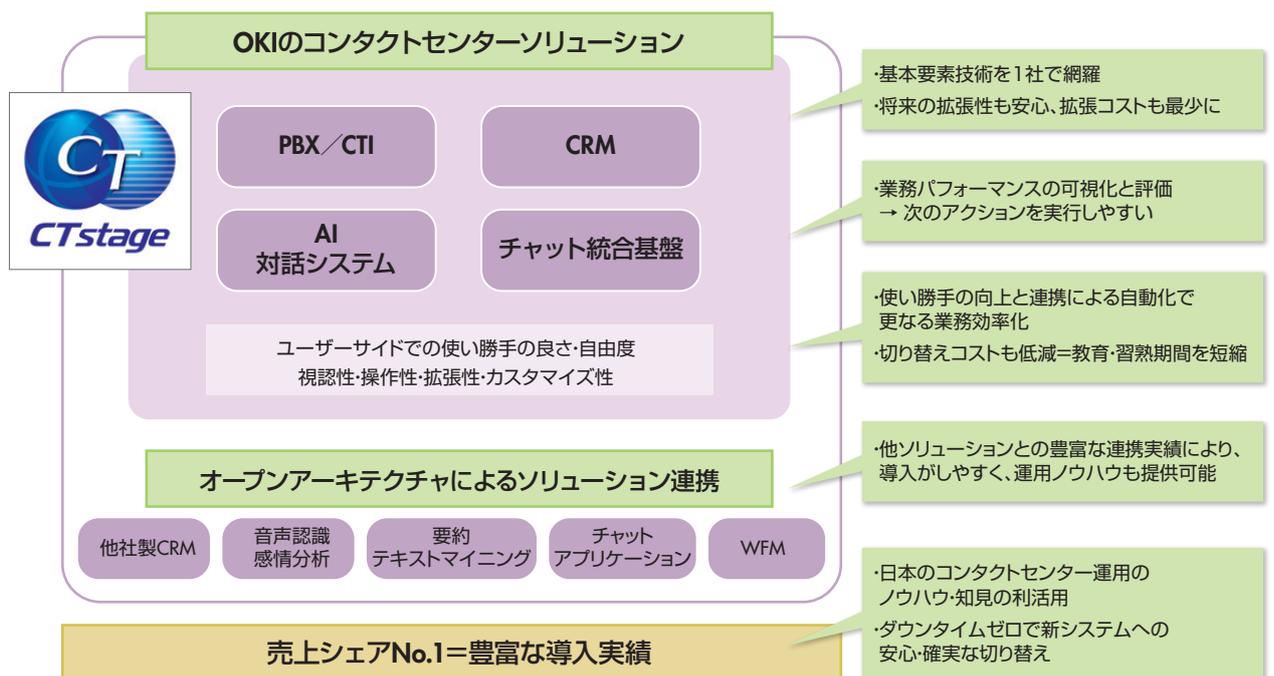


図9：OKIのコンタクトセンターソリューション



6. ついに「CTstage」がクラウドに本格対応

電話とチャットの“完全統合”機能を提供

急速なデジタルシフト、そして在宅センターの普及。コンタクトセンターを取り巻く環境は劇的に変化しつつある。

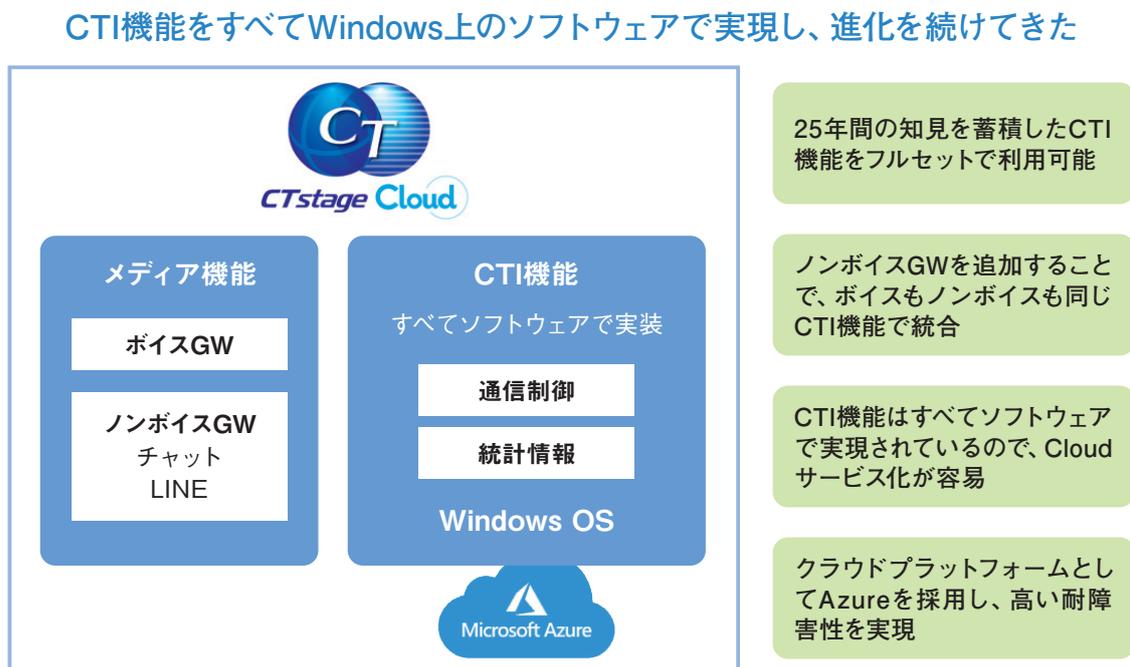
2021年1月、OKIが次世代カスタマーサポートの“基盤”として提供を開始したクラウド型オールインワンコンタクトセンター「CTstage Cloud」は、こうした変化に対応する機能を備える。

CTstage Cloudは、マイクロソフトのパブリッククラウドプラットフォーム「Microsoft Azure (以下Azure)」上でコンタクトセンター機能を提供する(図10)。主な特徴は、「ボイス/ノンボイスチャンネルの統合」「運用の柔軟性と拡張性」「事業継続・耐災害」の3つだ。

電話とチャット 統合運用・管理を実現

まずボイス/ノンボイスチャンネルの統合だが、具体的には電話とチャットの運用レベルでの一元管理を指す。Azure上の電話制御を行うプラットフォームにチャットやLINEの制御を追加。これにより、1回のログイン操作で、電話とチャットの両方に対応できる。チャットから電話へのスムーズなエスカレーションを実現する手段として「受付番号」を採用。システム上で発行した受付番号をチャットで顧客に伝え、電話で自動応答ガイダンスに従って番号入力すると、チャットで対応したオペレータに着信する(図11)。顧客にとってもオペレータにとっても大きな負荷がないまま、一貫した対応が可能となる。

図10：CTstage Cloudのアーキテクチャ



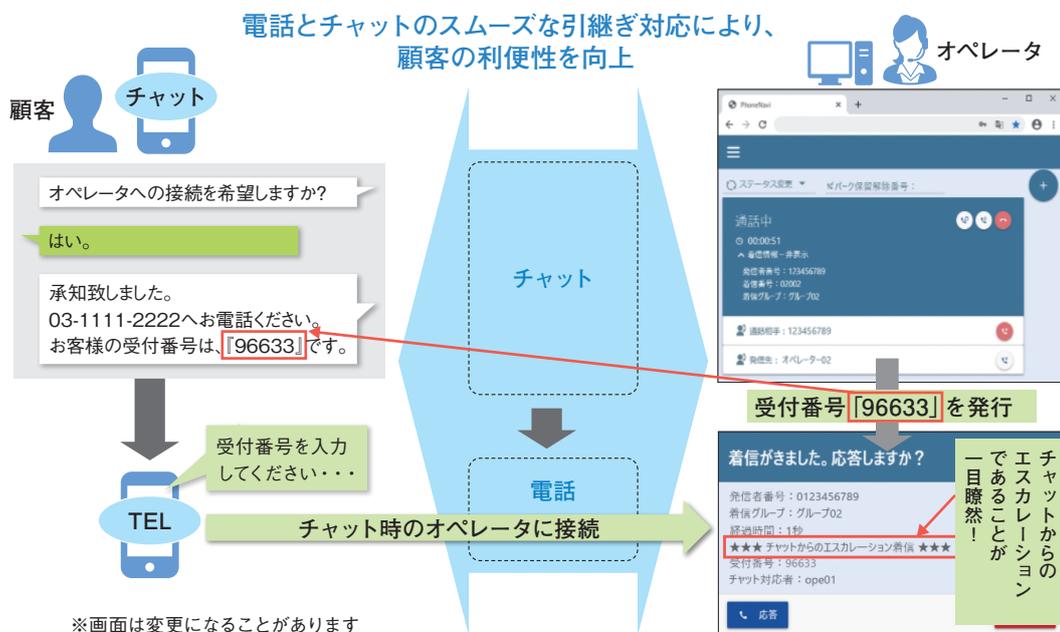
さらに、電話とチャットの統計情報も一元管理が可能。チャットについては、従来の電話の統計（レポート）に類する項目に、「文字数」「メッセージ数」などのチャット独自の統計項目を追加。メインチャネルの1つとしてKPI管理できる。

運用の柔軟性と拡張性は、きめ細やかな設定変更メニューによって実現した。コールフローやスケジュール、ルーティング、音声ガイダンスの変更から、チャットウィンドウの設置サイトの追加・変更まで容易に可能だ。日々の運用で発生するさまざまな変更をスピーディーに実行できるように作りこんでいる。

「事業継続・耐災害」は、Azureの高可用性に依存する。高い稼働率はもちろん、フェールオーバー時に自動で代替システムに切り替える。常時稼働が“当たり前”のコンタクトセンターにとっては大きなメリットとなる。こうした電話品質に対する姿勢は、PBX／ビジネスホン事業の主要軸とする本社ならではの強みである。

2021年4月にオンプレミス型の新バージョン「CTstage 7DX」も提供開始予定だ。今後は、PBX／ビジネスホンやビデオ会議システム、AI、映像・映像監視システムなど、同社が展開する各種ソリューションと連携。ニューノーマルにおけるカスタマーサービスの基盤として、強化を図っていく。

図 11：ボイス／ノンボイスチャネルの統合



お問い合わせ先

OKI Open up your dreams

沖電気工業株式会社
IoTプラットフォーム事業部 コンタクトセンターシステム部
TEL : 048-431-2440
E-mail : ctstage-seminar@oki.com
URL : <https://www.oki.com/jp/ctstage/>