

ニューノーマルに対応する コンタクトセンターシステム

大島 浩

コンタクトセンターは、企業とお客様との重要な接点である。コンタクトセンターではデジタルトランスフォーメーション(DX)が既に一部で進んでいたが、新型コロナウイルスの感染拡大による人々の移動制限・活動制限、それらに伴う事業環境の変化によって、その流れが一気に進むと考えられている。コンタクトセンターシステムも、こうした環境の変化を意識し、市場要求を取り入れ、ニューノーマルに対応していく必要がある。

企業と消費者との間でやり取りされるモノやサービスが、よりオンラインの環境で行われるようになり、顧客接点としてコンタクトセンターの役割・重要性が増している。そのような中、日常的にやり取りされるコミュニケーションチャネルは、音声(電話)に代わり、チャットをはじめとした非音声(電話以外)が急速に増えている。コンタクトセンターにも、従来の音声に加え、非音声での対応が、これまで以上に求められる。

一方で、コンタクトセンターのオペレーターやスーパーバイザー(SV)の採用環境は、日本の労働人口減少に伴う採用難の状況よりも厳しい。新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、3密職場であるコンタクトセンターは働く環境としても厳しく、オペレーターの離職防止・満足度向上・生産性向上はより一層重要となる。

また、3密を脱する施策として、在宅対応のニーズも急激に増えている。事業継続性の観点もあらためて注目され、クラウド(SaaS)の採用など、コンタクトセンターのITインフラを見直す動きも活発に見られる。

このように市場要求は大きく以下の三つに大別され、コンタクトセンターも対応を余儀なくされている。

- ①お客様の利便性向上のため、音声に加え、非音声での対応がより求められる。
- ②オペレーターやSVの満足度向上・生産性の向上がより一層求められる。
- ③在宅対応や事業継続性の観点から、コンタクトセンターのITインフラの見直しが進む。

コンタクトセンターシステムへの要件

各企業のコンタクトセンターは、こうした環境変化の中、

非音声への対応・オペレーターやSVの生産性の向上・ITインフラのクラウド化など、これまでも検討や試行錯誤を続けてきた。ニューノーマルへの対応に向け、これまでの検討の実現、課題の解決が急務となっている。

非音声への対応には、電話のシステムとは別に、チャットアプリケーションなどのシステムを個別に導入するセンターが多い。そのようなセンターでは、チャット対応のオペレーターは電話対応の経験者を採用したり、同じセンター内で電話もチャットも受け付けたり、お客様とチャット対応している途中で電話に切り替えたりする運用が必要であることがわかってきた。しかし、システムが電話とチャットで分かれていることで、「電話とチャットの呼量に応じた柔軟な振分けやリソース配分ができない」、「オペレーターやセンターの稼働を全体として把握できない」、「チャットから電話へスムーズな引継ぎができない」などの運用上の制約を受けている。

また、オペレーターやSVの生産性の向上には、さまざまな取組みがなされているが、在宅対応などでセンターマネジメントの難易度が急激に上がっている。一方、近年この領域で、ITが貢献できる要素が増えてきた。音声認識エンジンの精度向上により、オペレーターやSVの業務負荷の軽減以外にも、対応品質や感情を測定できるようになった。センサー技術の発達で、オペレーターのストレスをリアルタイムで測定できる装置も実用レベルにある。センター内のコミュニケーション量を測定する製品も実用化されつつある。しかし、これらのデータはシステム個々に集計されるため、データを有機的に結び付けて総合的な分析や判断を行うには多くの手間と労力がかかり、統一された指標も無いため、有効に活用されていない。

さらに、在宅対応や事業継続性の観点からクラウド(SaaS)が注目されているが、「音声品質が悪い」、「強制的に行われる頻繁な機能更新で運用影響への確認が煩雑」、「機能やツールの使い勝手の点でオンプレミス型より劣る」、「社内PBXとの接続やシステムのカスタマイズ性に乏しい」、といった負の部分に対する不満も聞かれる。

ニューノーマルに対応するコンタクトセンターシステムに求められる要件とは、これらの課題を解決することであり、以下の三つにまとめられる。

- ①音声と非音声を両方扱えるプラットフォームであること。
- ②インターフェースだけでなくデータレベルで他システムと連携することで、それらのデータを集計でき、総合的に高度な分析ができること。
- ③オンプレミス型とクラウド型の両方で、機能面、運用面で良い点をそのまま利用できること。

新商品「CTstage 7DX^{*1)}」・「CTstage Cloud^{*1)}」

CTstage^{*2)}シリーズの新商品である「CTstage 7DX」は、ニューノーマルに対応するコンタクトセンターシステムとして、「ボイス／ノンボイス統合」、「他システム連携強化」、「クラウド対応」を基本コンセプトにしている。

(1)ボイス／ノンボイス統合

ボイス(音声)で実績のあるCTstageの機能、ノウハウを、ノンボイス(非音声)にも拡大し適用することで、音声と非音声を運用レベルで両方扱えるプラットフォームとして実現する。

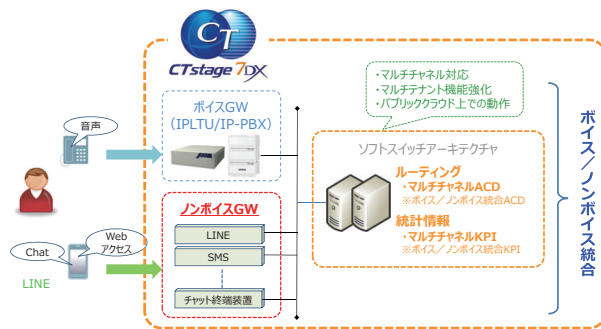


図1 ボイス／ノンボイスを統合するシステム構成

従来のCTstageのアーキテクチャーは、電話回線を収容するボイスGWで音声をIP化した後、Windows^{*3)}サーバー上でルーティングや統計情報などの機能を実現してきた。ボイスGWと並列の位置に、チャット、LINE^{*4)}などの非音声を収容するノンボイスGWを新たに開発・配置し、音声と同じWindowsサーバー上でルーティングや統計情報などの機能を実現することで、音声と非音声を両方扱えるプラットフォームを実現する。

ノンボイスもボイスと同じCTstageの機能・ノウハウを利用できるとともに、ノンボイス特有の機能を新たに開発し実装する。ノンボイス特有の機能としては、以下のような機能がある。

- ・音声では1人のオペレーターは同時に1人のお客様の対応しかできない。これに対して、チャットやLINEなどの非音声の場合、1人のオペレーターは同時に複数人のお客様の対応ができ、生産性を向上できる。

^{*1)}CTstage 7DX、CTstage 7DXのロゴ、CTstage Cloud、CTstage Cloudのロゴ、CTのロゴ、EXaaSは、沖電気工業株式会社の商標です。 ^{*2)}CTstageは、沖電気工業株式会社の日本及び中国における登録商標です。^{*3)}Microsoft、Windows、Azureは、米国Microsoft Corporationの米国及びその他の国における商標または登録商標です。 ^{*4)}LINEは、LINE株式会社の商標または登録商標です。

- ・音声では取得できない非音声特有の統計情報として、お客様とやり取りした文字数・メッセージの数・レスポンスタイムなど、対応の様子がより詳細に分かる情報が取得できる。

(2)他システム連携強化

CTstageはこれまで、CRM・音声認識・WFMなどの他システムとの連携を進めてきた。例えばCRMとの間では、着信時にお客様の発信者番号をCRMに通知することで、着信と同時にお客様情報や直近の対応履歴をポップアップさせることができた。音声認識システムとの間では、CTstageがルーティングする音声情報をもとに、リアルタイムで通話の音声をテキスト化することができた。

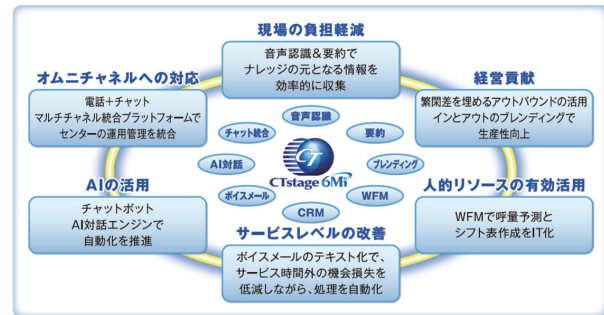


図2 他システム連携

しかし、CRMで取得される問合せの種別や受注金額などの情報、音声認識で取得される対応品質や感情などの情報、CTstageで取得される着信件数や通話時間などの情報は個別に取得され、直接連携させて集計・分析することはできなかった。

これら他システムで取得される情報を、CTstageの統計情報として取り込むインターフェースを定義し、公開することで、データレベルで他システムと連携することができ、それらのデータを集計し、総合的に分析できる。

これまで他システム連携を進めてきたが、今後もそのバリエーションと、連携の強化を進めていく。

(3)クラウド対応

「CTstage 7DX」の開発によって強化するマルチテナント機能(1つのシステム上で、複数の利用者がそれぞれ個別のシステムを利用しているような環境を実現する機能)を使用し、「CTstage 7DX」をMicrosoft Azure^{*3)}及びOKIのマネージドクラウドEXaaS^{*1)}上に配置し、複数の利用者(テナント)を収容することでクラウドサービスを提供する。このクラウドサービスの名称を「CTstage Cloud」とする。

CTstage Cloudの機能はCTstage 7DXそのものである。これによって、これまで定評のあったCTstageの機能の豊富さ・ツールの充実さ・使い勝手の良さ・設定レベルでカスタマイズできる自由度の高さ・国産PBXとの接続性の良さといった特長を、クラウドサービスにも提供することができる。オンプレミス型で実績のあるCTstageの機能・ノウハウ・知見をクラウドサービスにも適用することで、オンプレミス型とクラウド型の両方で機能面・運用面で十分な製品・サービスを提供する。

また、電話回線契約や電話回線収容設備を共通化すること、テナント拠点の端末はソフトフォンを基本として、インストールレスを実現することで、テナント開設の期間を短縮し、初期費用の低減を実現する。

随時機能を強化していくが、センターの運用に影響を与えないよう、クライアントにはセンター側のタイミングで機能を強化できるようにする。

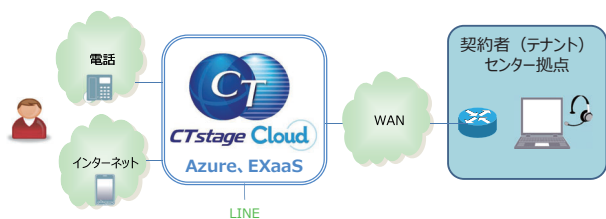


図3 「CTstage Cloud」構成概要

このように、ニューノーマルに対応するコンタクトセンターシステムに求められる要件を満たすシステムとして、開発を進める。

新商品の機能強化ポイント

「CTstage Cloud」は2021年1月、「CTstage 7DX」は2021年4月にリリースする。その特長は大きく三つある。

(1) チャットとマルチチャンネルACD

チャットエンジンを独自開発し、センター外のお客様とのチャットを、マルチチャンネルACDを通してやり取りできるように機能拡張する。Webからのチャット・LINEのトークから利用でき、OKI製対話エンジンであるLadadie^{*5)}を使ったチャットボットとの連携もできる。

音声と同じACDの仕組みを利用することで、スキルグループやコールフローの設定を音声と共通化、チャットの統計情報も音声と同じ項目が取得できる。オペレーターPC上で表示される着信ポップアップ画面や、呼を制御する操作画面なども音声とチャットで共通化する。座席表やグループ情報をリアルタイムで表示するなどの機能をもつ

*5) Ladadieは、沖電気工業株式会社の商標または登録商標です。

CTstageコンタクトセンター モニター上でも、音声とチャットの両方を表示できる。統計情報を集計・分析できる管理ツールであるCTstageレポーター上でも、音声とチャットの両方を集積・分析できる。

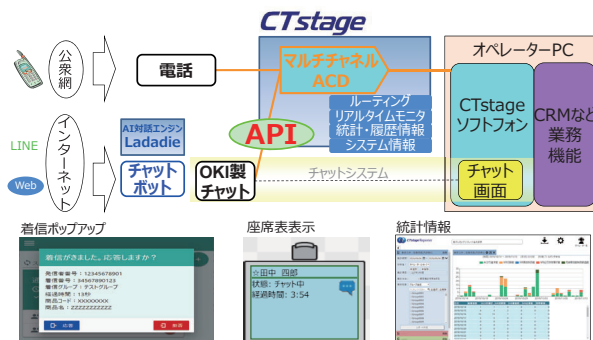


図4 ルーティングとモニター・統計情報の統合

チャット独自の機能として、チャットの場合は1人のオペレーターが同時に複数のお客様の対応ができるようマルチチャンネルACDの機能を拡張した。また統計情報として、やり取りされる文字数やメッセージ数などのチャット独自の情報を集計・分析できるよう拡張した。

このように、オペレーターが操作するクライアントツールやSVなどの管理者が使う管理ツールの操作性、システム設定の方法などが共通化されることで、使い勝手の良さ、扱いやすさやわかりやすさを実現する。

例えば、電話もチャットも対応できるオペレーターは、ログオンしたままで、電話が多いときは電話に対応し、チャットが多いときはチャットに対応できる。そのオペレーターの稼働状況を座席表で見た場合、電話中は通話中と表示され、チャット中はチャット中と表示される。統計情報で集計した場合、その日に電話何件・電話通話時間何時間・チャット何件・チャット通話時間何時間と集計され、マネジメントの効率化を実現する。

また、お客様とチャット対応をしている途中で、電話に切り替えた場合も同じお客様と特定し、「同じオペレーター」、「違うオペレーター」のいずれに接続する場合でも、それまで対応してきたチャット内容を電話オペレーターに通知することで、円滑なコミュニケーションと快適な顧客体験を実現する。

(2) コンタクトリーズン分析

これまでCTstageの統計情報は、通話をつなげたところまで、すなわち接続品質までの情報を集計できたが、つながった後のコンタクトリーズン(なぜお客様がセンターにコ

ンタクトをしてきたのか、すなわち、注文したいのか、問い合わせしたいのか、キャンセルしたいのか)などの情報は集計できなかった。

CTstageの統計情報としてコンタクトリズンや、他システムで取得できるデータを取り込む機能を追加することで、接続品質だけでなく、応対品質や生産性・経営貢献といったKPIも集計・分析できるようになる。

■ 通話レポート

[期間]2019/10/14~2019/11/13 [対象]コールセンター全体

着信日時	…	通話ID	問合せ内容0	問合せ内容1	問合せ内容2	…	問合せ内容8	問合せ内容9
xxxxxx		Xxxxx1	テレビ操作	テレビ故障	交換	…	返品	返金
xxxxxx		xxxxx2	冷蔵庫故障					

■ コンタクトリズン分析 (日付別)

101テレビ 102冷蔵庫 105洗濯機 106炊飯器 107掃除機 109電子レンジ

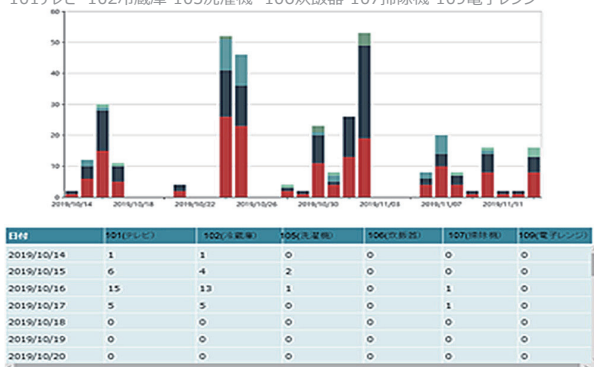


図5 コンタクトリズン集計結果表示

(3) カスタマーサクセス支援サービス

当社は、CTstageのユーザーに対し、15年以上にわたリトータルサポートサービスという保守運用サービスを提供してきた。24時間365日、障害時にはメーカーの技術者が直接対応する点、障害時だけでなく日常の問い合わせにもワンストップで対応する点など、高く評価を受けている。リモート監視サービスやリモートオペレーションサービスなど、オンプレミス型でもコンタクトセンターのシステム運用負担を低減するサービスも提供し、広く利用されている。

これらのサービスに加え、コンタクトセンターの運用に関わるKPIをお客様と共有し、CTstageに蓄積された統計情報や設定データを分析することで、コンタクトセンターの運用を最適化するために提案し、お客様の業務目標達成を支援するサービスを開始する。

これらのサービスで得られるユーザーの声、ノウハウや知見を製品やサービスに反映することで、今後もコンタクトセンター業界の発展に寄与できればと考える。

CTstage の今後

CTstageが1996年の販売開始以来、順調にビジネスを継続できているのは、ユーザーの声を聞き、製品に取り入れるスタイルを継続してきたからである。これからもこのスタイルを継続し、「CTstage 7DX」・「CTstage Cloud」の基本方針である「確かなデジタル変革で 快適な顧客体験を」実現し続け、ニューノーマルへの対応を更に進めていく方針である。



● 筆者紹介

大島浩:Hiroshi Oshima ソリューションシステム事業本部
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

TIP 【基本用語解説】

SaaS (Software as a Service)

必要な機能を必要な分だけサービスとして利用できるソフトウェア。

PBX (Private Branch eXchange)

企業内に設置して外線電話と内線電話同士を交換する装置。

GW (Gateway)

異なるネットワーク同士をつなぐ装置。

CRM (Customer Relationship Management)

顧客情報と対応履歴を共有・管理する顧客関係管理システム。

WFM (Workforce Management)

サービス品質を下げることなく人員を適切配置することを目的としたシステム。

ACD (Automatic Call Distribution)

お客様からの入電を自動ルーティングしてオペレーターに分配する装置。

KPI (Key Performance Indicators)

目標の達成度合いを計る定量的な指標。