

数席から始められる中小向け製品が相次ぎ登場

急浮上! 部門コールセンター

電話業務を効率化するために、数席から数十席の小規模な「部門内コールセンター」を構築する企業が増えている。低コストで導入できる商材も続々登場。PBX・ビジネスホンの付加価値提案にも最適だ。 文 坪田弘樹(本誌)

電話は、社内コミュニケーションツールであるとともに、企業と顧客とを直接つなげる接触ポイントでもある。

Webサイトに電子メール、そしてSNSと顧客接点は多様化している。だが、“生の声”で顧客ニーズや自社の課題を把握し、また顧客との関係性を構築していくうえで、電話の役割は今なお大きい。

電話対応をはじめとする顧客接点に関わる業務はそもそも、社内業務に比べて効率化が遅れている。人的能力に依存する部分が多く、コールセンター事業者等にアウトソーシングされていたために、スキルやノウハウも社内に蓄積されていないケースが多い。

数席から始めるコールセンター

ここに着目し、有効なソリューションを提供することは、通信系ディーラーの付加価値を高める大きなチャンスと成り得る。例えば、社内に数席～十数席規模の小規模コールセンターを構築し、電話対応業務を集中化・効率化する。あるいは、専用のオペレーターを置かず、日常業務を行う傍ら、電話対応や受発注業務などをCTI機能を使って効率化する。こうした“インフォーマルコールセンター”あるいは“部門内コールセンター”と呼ばれる形態が考えられる。

また、別の観点から言えば、社内コミュニケーションの効率化に対して関心が低い企業 特に中堅・中小

企業層も、売上増・収益向上に直結する顧客接点を改善するソリューションには目を向ける可能性が高い。電話システムの付加価値を高めるためのとっかかりとしては、“社内”よりも“社外”をターゲットにしたほうが費用対効果が測りやすく、訴求ポイントもより明確になる。

以下、PBX・ビジネスホンをベースにしたコールセンター提案、小規模コールセンター向けシステム、SaaS型コールセンターの3つに分けて、「顧客接点の強化」を実現するソリューションを見ていくことにしよう。

NECインフロンティア / 日立製作所 ビジネスホんにACD搭載 CTI連動も容易に

インバウンド業務に必須のACD機能と、問い合わせ内容によって対応部門を振り分けるといった用途に使われるIVR機能(図表1)。NECイン

フロンティアは、同社のビジネスホン「UNIVERGE Aspire X」にこの2つの機能を標準搭載している。さらにCTI機能やマネジメントアプリケーションもオプションで提供。ユーザー企業は社内の電話システムをベースに、安価かつ容易に部門内コールセンターを構築できる。

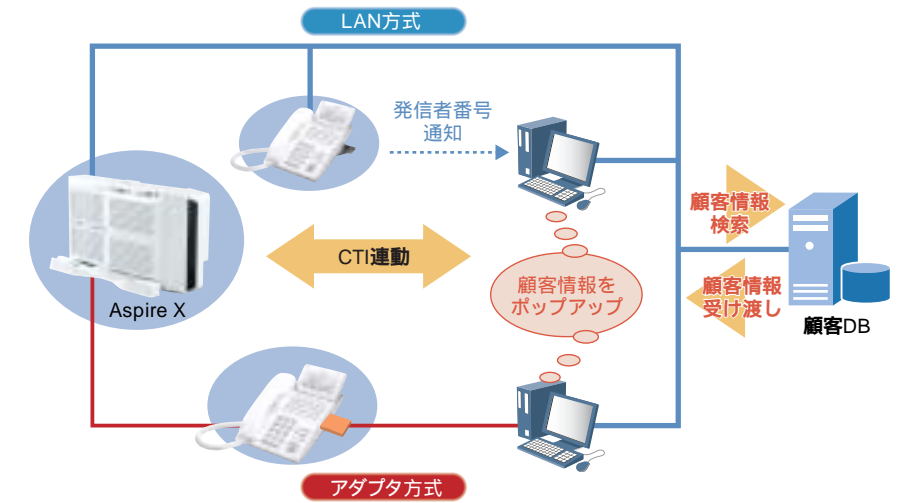
国内営業事業本部ネットワーク営業事業部ネットワーク営業推進部シニアエキスパートの阿部一之氏は、「Aspire Xをベースに『問い合わせセンター』を構築するといったケースは、最近も増える傾向にある」と話す。メーカーが、製品や保守サービスに関する問い合わせ電話への対応を効率化したり、中小規模の金融機関が、ATMのガイドホンの受電を集中化したりといった事例がある。

PBXはまだまだ、ビジネスホンでACD機能を標準搭載している例は少ない。ユーザーは「初めてコールセンターを構築する、数席から30席程度までの小規模が中心」で、コールセンターシステムベンダーがカバーできない領域の顧客を拾い上げてきた。電話対応を効率化したいユーザー企業が真っ先に相談する先は、当然付き合いのある“電話屋”になる。「数席から低コストで始められるから、そういう機会を逃さず提案できる」(阿部氏)。

CTIは「難しい」

ただし、CTI機能については「難しい」という先入観を持ち、いわゆる“食わず嫌い”のままビジネスチャンスを逃しているディーラーも未だに多いようだ。阿部氏は「まったく難しく

図表2 Aspire Xによる1stParty CTI環境の例



ない」と太鼓判を押す。

CTI機能を使えば、電話着信時に、電話番号情報などから顧客データベース(DB)を検索し、顧客情報をPC画面にポップアップさせたり、逆に顧客情報画面からクリックでコールで発信するといったことが実現できる。このCTIには、「1stParty CTI」と「3rdParty CTI」の2つの形態がある。

簡単に説明すると、1stは、交換機(Aspire X)が直接電話機を制御し、コンピュータ側との電話番号情報の受け渡しを行う(図表2)。3rdは、CTIサーバーが交換機(配下の電話機も含め)を制御する、上級者向けの構成だ。

中小企業では、Microsoft Accessなどで顧客DBを構築しているようなケースも多いが、1stParty CTIで、それと連携してクリックでコールをしたり、着信時のポップアップをさせる程度ならば「半日から1日で実現できる」という。ユーザー独自の業務アプリとAspire Xを連携させるた

めの組み込みソフトを用意しているほか、各種業務用CTIアプリケーションとの連動にも対応している。

日立ビジネスホンもACD搭載

IP-PBX「CX9000IP」をベースにしたコールセンターシステム「CX-CTI」などを展開している日立製作所。ビジネスホンよりは規模が大きいものの、同社のユーザーにも、本格的なコールセンターシステムを必要としない部門内コールセンターが多い。

情報・通信システム社の通信ネットワーク事業部企業ネットワーク本部ソリューション・インテグレーション部担当部長の氏家誠氏は、コールセンター専用システムとの比較において、「コールセンターとオフィスの内線をシームレスに連携したいといったケースで、PBXをベースにしたシステムの特徴が出せる」と話す。オペレーターが対応できない要件でも、オフィス内の専門家にスムーズにつなげられる。コールセンターが「閉じた」システムであれば、それが顧客満足度

図表1 コールセンターシステムの基本機能(ACDとIVR)

