



CRMとの連携を見据えた拡張性、 センターの可視化と分析をリアルタイムで実現 感動品質に資する基盤づくりに欠かせない コンタクトセンターソリューション



**「オペレータ視点で、システムが変わったとしても使いやすい
もので考えると、きちんと日本語対応もできているアバイアで
あれば問題ないと考えたのです」**

「きらきら、つながる。」をコーポレートスローガンに据え、高品質な電気通信サービスを提供することで九州の高度情報化への貢献を目指している株式会社QTnet。未来を拓く新たな“光”を九州から発信することで、暮らしやビジネスに“感動品質”を届けるべく、電力系通信事業者としての強みを生かしながら幅広いサービスを展開。具体的には、自治体や企業向けにネットワークやクラウド、電話、セキュリティを提供するICT関連ソリューション「QT PRO」をはじめ、光ファイバを用いたインターネット接続サービス「BBIQ」、スマホサービス「QTモバイル」、電力サービス「BBIQ電力」など個人向けの豊富なサービスメニューも提供。なかでも、BBIQやQTモバイルなど個人向けサービスに関しては、問い合わせ窓口として「QTnetお客様センター」を設置し、契約内容の確認・変更や新規申し込み、設定方法といったさまざまな問い合わせに対応できる体制を整えている。同センターでは、これまで電話での対応が中心だったが、チャットボットやSNS対応も含めたオムニチャンネルで顧客対応を行うコンタクトセンターへの脱却を現在目指している。

感動品質を提供する顧客接点としての新たな基盤構築が急務に

同社では、従来利用してきた交換機の更改タイミングを迎えるなかで、新たな環境への刷新に迫られていた。「6年前に導入して以来、お客さまニーズも多様化しており、機能的に不足する部分も出てきました。お客さまの期待値を超える“感動品質”を提供するべく、新たな基盤づくりに向けて必要な要件を洗い出していたのです」と語るのは技術本部 通信サービス設備部長 向江博文氏だ。そこでお客様センターとしての感動品質、つまり応対品質を高めていくためには何が必要なのか、現場での課題を洗い出していきながら新たな顧客対応の仕組みづくりに取り掛かった。

業種 ▶ 電力系通信事業

展開範囲 ▶ 自治体や企業向けのICT
関連ソリューションやイン
ターネット接続サービス、
個人向けのスマートフォ
ンサービスおよび電力
サービス。

株式会社QTnet

所在地 福岡市中央区天神一丁目12番20号

設立 1987年7月1日

資本金 220億2000万円

事業内容 電気通信事業および附帯する設備の
工事・保守。また、情報処理などに
関する機器・ソフトウェアの開発、製作、
割賦販売および賃貸。

URL <https://www.qtnet.co.jp/>

課題

- PBXの更改タイミングに合わせて、オムニチャネル化した顧客接点の最適化を目指す
- シームレスに情報をつなぐことで個別最適化された環境からの脱却を図る
- 複雑化するオペレーションにも対応できるよう業務の難易度を下げる工夫が求められた
- アウトバウンド業務の効率的な運用にも役立つ基盤が必要だった

効果

- ノンボイスでの対応ふくめ、応対品質を上げていくことができる基盤が整備できた
- 請求業務などアウトバウンド運用業務にもつなげることができた
- SmartCBなどを活用することで感動品質につながるオペレーションを実現できた
- データ分析などの工数が大きく削減できた

そこで課題になったのが、チャットボットやLINEをはじめとしたSNSなど対応チャネルが増える過程で、チャネルごとに顧客対応が個別最適化された形で構築、運用されてしまい、結果としてシームレスに情報が引き継げない状況に陥っていたことだ。「それぞれの窓口で対応履歴が繋がっていないため、SNSで対応していた情報を電話に引き継げないといった状況が発生していました。サイロ化された状態では、応対品質を上げていくための管理も難しいと考えました」とお客さまセンター 計画グループグループ長 小川等氏は語る。

また、現場では顧客とのコンタクトチャネルが増えるなかで、対応するオペレータも対応手順を含めて多くの学びが求められる。「オペレータを支援するためにも、対応ナレッジをリアルタイムに提供していくことで、業務を簡素化する環境づくりも同時に求められました」とお客さまセンター インフォメーショングループグループ長 栗下信也氏は当時の課題を振り返る。実際にはコンタクトセンターの基盤というよりもCRMとの連携による仕組みづくりが必要となり、CRM連携も含めた拡張性の高いインフラづくりを目指すことに。さらに、請求業務ではアウトバウンド業務も個別に行っているため、今回の基盤刷新に合わせて、アウトバウンド業務の効率化も視野に入れた環境整備が求められたのだ。

使い勝手の高さやLINE連携などの実績を高く評価

そこで同社が目にしたのが、アパイアが提供するコンタクトセンターソリューションだった。「オペレータの使い勝手を考慮すると、日本製のほうが適しているという先入観を当初は持っていましたが、アパイアが提供するエージェント業務支援のStationLinkやコンタクトセンターの状況を可視化するAgent MAPなどしっかり日本の仕様に合わせてローカライズされています。オペレータ視点で、システムが変わったとしても使いやすいものと考え、きちんと日本語対応もできているアパイアであれば問題ないと考えたのです」と小川氏。実は、今回の刷新前に導入していたシステムもアパイアのソリューションだったこともあり、GUI周りの使い勝手については以前から一定の評価があった。「あまり大きなインパクトを現場に与えずに刷新できる点も考慮しました」と説明する。なお技術的な視点では、距離の離れた遠隔地に交換機を置いて万が一に備えたBCP環境が構築できること、誰にでも扱いやすいGUIが充実していること、そしてCRMをはじめ感動品質に資する環境づくりに役立つよう外部連携がしやすいAPIがしっかり用意されていることなどが高く評価された。

今回アパイアを選定した大きな要素の1つが、LINEとの連携だ。実は同社では、すでにAIチャットボットを導入し、テキスト領域についてはLINE連携をスタートさせていた。「国内でのお客さま支援を考えるとLINE連携は当然考えるべきところ。音声連携可能なLINE to CallやIVRとの連携を実現するCall to LINEなど、すでに国内で導入実績を持っていたのは大きなポイントでした」と語るのはお客さまセンターインフォメーショングループ 副長 古賀博文氏だ。もちろん、これはLINEに限った話ではない。今後さまざまなサービスが登場してくるなかで、グローバルなシェアを持っているアパイアであれば、積極的かつ迅速な対応に期待が持てると思ったという。また、契約期間の長いBBIQプレミアクラブのプラチナ会員といった、お客さまの属性に合わせた対応ができる機能が実装されていることも要件の1つに挙げられている。

アパイア採用の最後の後押しになったのが、ブラウザベースでコンタクトセンターが管理できるCC-One Portalの存在だった。実際にスーパーバイザーも含めたメンバー向けにセミナーを開催したところ、エージェントやスキルといった軸でリアルタイムに情報が可視化、分析できるCC-One Portalが非常に好評だったという。「ビジュアルで分かりやすく現状が把握できるだけでなく、品質管理に向けた分析やスキル管理も容易です。スキルの付け替えもでき、設定変更した後に履歴をベースに変更前に戻すことも。何かあっても“戻せる”という安心感を現場に与えることができます。感動品質につながるお客さま満足度向上を果たすためには、その前提として従業員満足度もきちんと上げていく必要があり、その部分にも大きく貢献できると考えたのです」と向江氏。

結果として、同社が目指す感動品質を顧客に提供するためのコンタクトセンター基盤として、アパイアのソリューションが選択されることになる。



「国内でのお客さま支援を考えるとLINE連携は当然考えるべきところ。音声連携可能なLINE to CallやIVRとの連携を実現するCall to LINEなど、すでに国内で導入実績を持っていたのは大きなポイントでした」

— 株式会社QTnet
お客さまセンター
インフォメーショングループ
副長 古賀博文氏

対応品質向上やコスト削減などの効果が期待できる コンタクトセンター基盤を整備

現在は、お客さまセンターとして確保している250の席数以外に、別の業務で利用するものも含めて全体で350席数分のライセンスを購入し、顧客対応の最前線で活用されている。構成としては、エージェント支援の「StationLink」をはじめ、顧客セグメントや顧客情報を活用して着信優先順位を決めるなど高度なルーティングが可能な「CallRouting」、通話記録を行う「Verint」、統計レポートに役立つ「CMS Supervisor」、フロアの状況監視を行う「Agent MAP」、アウトバウンド機能としての「POM Agent Desktop」、コールバック予約を行う「SmartCB」、そして管理者向けにはECH（通話詳細情報）で得られた情報を可視化する「CC-One Portal」、そしてPBX管理のための「Control Manager」などを導入している。「オムニチャネル化するなかで、チャットボットなどノンボイスでの対応が全体のおよそ20%にまで達しています。今後はこの数字がさらに上がってくることは間違いありませんが、そうなるまで対応品質を高めていくことができる基盤が整備できたと考えています」と小川氏は評価する。

具体的な運用はこれからだが、新たな運用としては、お客さまセンターから顧客にコールを行うためのアウトバウンド機能「POM Agent Desktop」を活用することで、料金請求に関する電話をかける際に役立てるといったアイデアが出ている。「これまでは1件ずつお客さまに連絡してきましたが、POM Agent Desktopを使うことでお客さまに自動発信し、その電話を空いてるオペレータにつなぐといった使い方も考えています。限られた時間を有効活用するという意味で業務の効率化につながります」と古賀氏。またSmartCBを活用し、回線が混雑しているときにオペレータに代わりIVRが顧客情報を受付け、オペレータが開いたタイミングで顧客へ自動的にコールバックする機能も実装。つながりにくい状況のなかでもきちんとコールバックできる仕組みを用意することで、お客さま満足度の向上、ひいては感動品質につながるオペレーションに貢献することになるという。

実は、2019年7月の本稼働に向けて、現在、システムの立ち上げを実施している段階にあるため、具体的な効果についてはこれから試算していくことになる。それでも、ノンボイスでのコンタクトにも対応できる基盤が整備できたことで、対応品質の向上を図りながらコスト削減の効果も期待できると小川氏は見ている。「電話対応が最も時間がかかりますし、そのためにオペレータも確保しておく必要があります。ノンボイスに移行できる環境が整ったことで、全体的な効率化やコスト削減の効果は間違いなく出てきます」と力説する。また、従来行ってきたデータ分析などの工数が大きく削減できる点も新たな基盤ならではの。「業務の効率化を図るうえでデータ分析は欠かせません。ECHに得られた情報をCC-One Portalで可視化するなど、分析の一次ステップとして有効になるはず」と向江氏は期待を寄せている。

アバシアのソリューションについては、SOAPやRESTのAPIが豊富に用意されているため、PBX以外の仕組みとも連携していきながら総合的な管理が可能になる点を高く評価している。「特にCTI連携では、情報システム部門が管理しているCRMを視野に入れています。我々がCRMを内製化していることもあり、いろいろな壁にぶつかる場面も。そんな時でも、必要な情報をタイムリーにいただくことができ感謝しています」と技術本部 通信サービス設備部 システム工事2グループ 主任 丸田伸一氏は評価する。実際には、アバシアとは定期的に情報交換を行っており、最先端の技術動向から豊富な事例まで有益な情報が入手できると丸田氏の評価も高い。



「特にCTIとの連携では、情報システム部門が管理しているCRMを視野に入れていますが、我々がCRMを内製化していることもあり、いろいろな壁にぶつかる場面も。そんな時でも、必要な情報をタイムリーにいただくことができ感謝しています」

— 株式会社QTnet
技術本部 通信サービス設備部
サービスプラットフォーム
工事グループ
主任 丸田伸一氏

CRM連携やLINE連携なども含め、新たなトレンドへの挑戦を続ける

今後については、現状の仕組みを安定稼働させることを第一に、早急にCRMとの連携を進めていきながら感動品質につながるようオペレーションの質を高めていきたいという。「現場の状況がリアルタイムに把握できるようになるため、早急に課題を認識し、その対策をオペレータに周知徹底させることで、お客さま満足度もさらに高めていくことができるようになります。さらに現場でのオペレーションに関する分析が進むことで、次年度以降の計画に盛り込むこともしやすくなるはず」と小川氏は期待を寄せている。また顧客ニーズの強いLINE連携についての検討にも入っていく予定だ。AIや声紋認証、音声のテキスト化など、新たなトレンドも含めて情報収集することで、顧客の感動につながる活動を積極的に行っていきたいという。

他にも、スマートフォンやブラウザの閲覧状況から顧客の行動予測を行い、適切なフォローコールを実施したり、電話をかけてこないサイレントカスタマーの行動を予測して新たな打ち手に繋げたりなど、オムニチャネル内での行動分析を行うためのAvaya Oceanaなど新たな仕組みについても検討してみたいと向江氏に語った。

アバイア (Avaya Inc.) について

ビジネスはそれを提供する側のエクスペリエンスに基づいて構築されており、毎日何百万ものエクスペリエンスがアバイア（本社：米国カリフォルニア州サンタクララ）によって構築されています。アバイアは、100年以上にわたり、お客様とその顧客にインテリジェントなコミュニケーション体験を創造することで、世界中のあらゆる組織における成功を支援してきました。アバイアは、コミュニケーションとコラボレーションを強化し簡素化するため、クラウド、オンプレミス、ハイブリッド環境に柔軟に展開できる、オープンで統合された革新的なソリューションを提供します。お客様のビジネスの成長のために、イノベーション、パートナーシップ、そして、未来のテクノロジーの開発に注力しています。お客様が信頼できるテクノロジー企業として、「真のエクスペリエンス」の提供を支援します。

詳細は、アバイアのWebサイト<http://www.avaya.com>をご覧ください。

日本アバイア ウェブサイト：<http://www.avaya.com/jp>

日本アバイア Facebook：<https://ja-jp.facebook.com/avaya.jp>