

# 顧客対応の未来像を描き出す 一堂に会した160社のソリューション

2009年11月12日、13日の2日間、コンピューターテレフォニー誌とUBM ジャパン(旧CMPビジネスメディア)が主催する「コールセンター / CRM デモ&コンファレンス 2009」が開催された。今回のテーマは、『さらなる“進化の扉”を開く』。今年で第10回を迎えた本イベントだが、その間のコールセンター / CRM のソリューションの発展は目覚ましい。では、次の10年は何を実現できるのか 進化の扉の先が垣間見れた。

コンピューターテレフォニー誌とUBM ジャパンが主催する「コールセンター / CRM デモ&コンファレンス 2009」が、11月12日、13日の両日、東京・池袋の池袋サンシャインシティ・コンベンションセンター(文化会館、ワールドインポートマート)で開催された。第10回を迎えた今回の総合テーマは『さらなる“進化の扉”を開く』。これからの顧客対応・関係構築における重要なヒントが、セミナー / 展示会を通じて、数多く紹介された。

## 『人材管理』と『顧客満足』 窓口運営の2大要素で基調講演

1990年代末から現在までのコールセンター / CRM を取り巻く環境を振り返ると、その発展には目覚ましいものがある。電話網はIP ネットワ

ークと融合し、ロケーションを問わないバーチャルセンターを実現。より適切なオペレータに呼を柔軟に振り分けることが可能となった。顧客対応では、的確な情報を迅速に提供できるFAQが整備され、蓄積したVOCから商品・サービス開発への知見を得るテキストマイニングが普及している。通話録音は、単なる保険的な意味合いから品質管理の要となり、個々のオペレータのスキル管理と育成支援を実現している。そして、これらがSaaS/ASPとして、ネットワーク経由でサービス提供される。この他にも、さまざまなソリューションが登場し、多様化・高度化する顧客ニーズに応えるべく活用されている。

当然ながら、すべては顧客満足の実現のために利用されている。

そして、それを使いこなすのは人間だ。システムがどんなに発展しても、“顧客満足”の追求と、それを実行する“人材”は、必ずついて回るキーワードだ。基調講演は、この2つを主題に取り上げられた。

まず12日は、アリコジャパン執行役員(長崎事業管理担当)の畠山謙一郎氏が登壇。『今、時代が求める!“人材”マネジメントの挑戦』と題した講演を行い、同社長崎センターでのHRM事例を通じて、これからの“人材管理のあり方”を説いた。13日は、明治学院大学経済学部経営学科 准教授の小野謙司氏が、『“顧客満足”の構造』を紐解く格付けだけではないCSの活かし方』のタイトルで、“顧客満足とは何か”を改めて解説した。

早朝からの開始にも関わらず、CRM実践の基盤となる2大テーマだけに大勢の聴講者が詰めかけ、熱心にメモをとる姿が見られた(詳細はP56~参照)。

## “サービス”の本質とは何か? 業界初のシンポジウムを開催

今回はイベント開催10周年を記念した特別企画も複数催された。その1つが、12日に行われたコールセンター / CRM 業界では初となる「サービスサイエンス シンポジウム」。

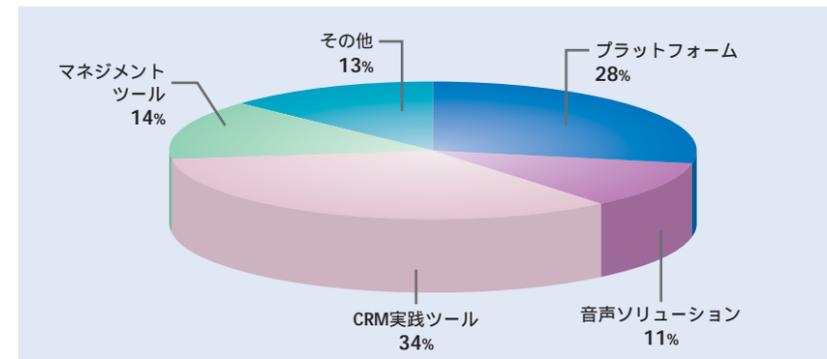
ア アートソフト アイヴィジット アイ・エム・プレス アイディー・エス アイティー・ブースト アイティフォー アクション・システムズ アクロスウェイ アジールネットワークス アズベイス アットアロマ アドバンスト・メディア アニモ アパール長崎 アベンティ アルファコム アルファコム 伊藤忠テクノソリューションズ イナゴ 茨城日立情報サービス 岩崎通信機 インターコム インタラクティブ・インテリジェンス・インク インテック インフォコム AI-Logix AGI HDI-Japan エス・アンド・アイ NRIデータテック NEC NECインフロンティア NECネットエスアイ NECフィールディング エヌ・シー・エル・コミュニケーション NTTアイティ NTTアドバンステクノロジ エス・ティ・ティ エムイー NTTコミュニケーションズ NTTソフトウェア NTTソルコ NTTデータ NTTデータ3C	NITデータ先端技術 NIT西日本・中国 NITネオメイト MITシステム研究所 エンビレックス オー・エイ・エス オー・エス・エス オープンソースCRM OKIソフトウェア OKIネットワークス オプト・エス・ピー カ カナデン キヤノンソフト情報システム クラスギア グリーン・シップ クルック クロス・コンセプト ケイエスネット コスモコム・ジャパン コミュニケーションビジネスアヴェニュー コムデザイン コラボス コンソナ・ジャパン コンベックス サ サクシード 札幌市役所 三菱 産業疲労特定検診センター CSKシステムズ西日本 GNネットコムジャパン ジーネクスト ジール ジェイ・エス・フィット JFEシステムズ ジェイ・コー・ボレーション シスコスシステムズ ジャストシステム ジャパンハイテック JALインフォテック 昭電	シンコム・システムズ・ジャパン スーパーコミュニケーションズ スターネット 住商情報システム セールスフォース・ドットコム タ タカコム 中小企業基盤整備機構 ディアスクエア ティアック テクノロジー・リンク テクマトリックス デジタルテクノロジ Denphone クラスギア 電話放送局 東芝ソリューション 東電通 トーエネック ナ ナイスジャパン 長塚電話工業所 ナリジェンス 日興通信 日本コムシス 日本アイ・ビー・エム 日本アベクト・ソフトウェア 日本アバリア 日本インターネットセキュリティ 日本オラクル 日本証券テクノロジ 日本テレマーケティング協会 GNネットコムジャパン 日本プラントロニクス 日本ラッド ネオジャパン 野村総合研究所 ハ バーチャルレス・コンサルティング バーンズ パナソニック ソリューションテクノロジ パナソニック電工インフォメーションシステムズ 花とみどり社 ハンモック	P&Wソリューションズ 日立情報制御ソリューションズ 日立情報通信エンジニアリング 日立製作所 日立ソフトウェアエンジニアリング 日立東日本ソリューションズ 富士通 富士通コミュニケーションサービス 富士通ソーシャルサイエンスラボラトリ 富士通ネットワークソリューションズ 不二家システムセンター フュージョン・コミュニケーションズ プラスアルファ・コンサルティング プラスアルファ ブロードアース プロシード フロントフューチャー ベリントシステムズジャパン ベルーナ ベルシステム24 VoiceCyber Technologies VOISTORE HOYA マ マイクロソフト マックスコム みずほ情報総研 三井情報 宮崎県 メンタルテクノロジ もしもしホットライン MOBOTIX JAPAN ヤ ユーザックシステム ヨギ・コミュニケーションズ ラ ランドスケイプ リンク ログイット ワ ワークスアプリケーションズ WOWOWコミュニケーションズ (50音順)
---	---	--	---

図1 カテゴリー別ソリューション分野の一覧

プラットフォーム	PBX/UnPBX、音声ボード(回線・音声処理)、CTIミドルウェア、アウトバウンドツール、IPテレフォニー、ユニファイドコミュニケーション
音声ソリューション	IVR、音声認識・合成
CRM実践ツール	CRMアプリケーション、ヘルプデスク、Eメール処理、SFA、モバイルソリューション、ナレッジマネジメント、FAQ、テキストマイニング、データマイニング(BIツール)、ボイスポータル、Webマーケティングツール
マネジメントツール	ボイスロギング、エージェント管理ツール、WFMツール、eラーニング
その他	ファシリティ(ヘッドセットなど)、セキュリティ、テレマ/アウトソーシングサービス、ヒューマンリソース、ロケーション、ERP、SCM、その他

GDPの70%がサービス業にも関わらず、科学的検証がなされてこなかった“サービス”の実態を追求することをテーマにセミナーを開催。サービスサイエンスの第一人者であるワクコンサルティング常務執行役員の諏訪良武氏の基調講演をはじめ、

図2 カテゴリー別展示製品・サービスの割合



2つの事例講演とパネルディスカッションで、サービスとは何かについて検証した(詳細はP58~参照)。13日は、10周年記念事例セミナーと題して、3つのセミナーが同時進行で催された。テーマは、『戦略』『オペレーション&ピープル』

『ITソリューション』で、それぞれイー・パートナーズ代表の谷口 修氏、クオリティ・ソーシング代表の西島和彦氏、イースマイル代表の齊藤 勝氏がコーディネータとして参加。各々3社の事例企業を迎え、講演とパネルディスカッションで、テーマごとの課題を深く掘り下げていった(詳細はP60~参照)。

## 運営の“骨格” 業務設計に注目 過去最大14の実践講座を敢行

プライベートセミナーでは、NTTソルコ、プロシード、もしもしホットラインの3社が、それぞれに講演や事例紹介などを行い、今後のコールセンターの“あるべき姿”について言及



していった(詳細はP63~参照)。NTTソルコのセミナーでは、近年注目されるBCP(事業継続計画)対策に触れ、在宅オペレータ活用の可能性を示唆。家庭に埋れている社会経験を持つ主婦層の再活用など、将来の顧客対応の姿を垣間見せた。

また、プロシードは国際規格COPC-2000の日本上陸11年目を記念し、今後の10年のコールセンターに焦点をあてた事例セミナーを開催。顧客接点の戦略的な位置づけを整理し、ヒト・プロセス・ツールという3つのマネジメント要素を多面的に検証していった。一方、もしもしホットラインは、「顧客接点機軸の業務革新」「コールセンターの現場力を高める5W1H」の2本柱で講演。コールセンター運営をよりブラ



ッシュアップする同社のノウハウを開示した。

受講者同士のグループワークやディスカッションで、実践に役立つノウハウを身に付けられる実践研修講座は、過去最大の14教室を開講。新講座として、「COPCパフォーマンスマネジメント超入門」「実践! スクリプト応用講座」「『人財』マネジメント講座~ HDI国際認定(SCC)ダイジェスト版~」「コールセンターの業務設計講座」「実践! トレーナー育成講座」の5つが追加された。中でもコールセンター業務設計講座には受講希望者が殺到。戦略・指標・人員・予算など、オペレーションの“骨格”を造る手法を学べるとあって、稼働中のコールセンターの全体見直しを図りたいというマネージャーなどが、熱心に講義を受けていた(詳細はP66



~参照)。

### 可視化・UC・SaaS/ASPは定番に 約800のソリューションが集結!

展示会は、総計160の企業・団体が最新ソリューション/サービスを紹介、多くの来場者で賑わいを見せた。出展社の内訳は、例年同様にハード/ソフトウェアベンダー、SI企業、テレマーケティング・エージェンシー、人材サービス会社、地方自治体など多岐にわたる。定番のコンタクトセンター・プラットフォームや統合CRMパッケージをはじめ、マイニングやWFMなどのポイントソリューション、ヘッドセットなどのファシリテイト製品、セキュリティ・システム、センター運営代行や品質アセスメントなどの業務支援サービスなどが並び、ソリューション・ベースで約800もの製品・サービスが集結。各社の説明員が、顧客接点の未来像を交えながら、自社ソリューションを訴求していった。

カテゴリー別割合では、CRM実践ツールが34%、プラットフォーム系が28%、他が10%強と例年同様。出展傾向に前回から大きな変化はないが、むしろ“見える化”や“全社

## 業界のトレンドテーマを読み解く ソリューション活用のヒントに

展示会場(文化会館4階 展示ホールB内 セミナー会場F)では、10周年記念特別セッションの一環として「トレンドテーマセミナー」が開催された。

同セミナーでは、この1年に本誌で取り上げられた特集や記事の中から注目されるテーマ(「セルフサービス」「VOC活用」「コールセンター診断」「在宅オペレータ」)を選出。業界を代表する識者の講演とソリューションを提供するベンダー各社のプレゼンテーションをセットにして、各日2回、計4つのセッションが実施された。

11月12日、1回目のセッションテーマは「セルフサービス」。「品質とコストは両立するのか 音声セルフサービスに見る進化度」のタイトルで、イースマイルの齋藤勝氏が識者として講演。次いで、JALインフォテックと、イナゴが自社のソリューションについてプレゼンした。

同日2回目のセッションテーマは

「VOC活用」。「『顧客の声』活用を成功させる取り組みとは 求められるIT活用と体制の整備」のタイトルで1回目と同じく識者として齋藤氏が講演。次いで、富士通と、プラスアルファ・コンサルティングがプレゼンした。

2日目、11月13日の1回目のセッションテーマは「コールセンター診断」。「対応品質から戦略の有無まで 現状把握から始まる業務改善へのプロセス」のタイトルで、アビームコンサルティング プリンシパルの秋山紀郎氏が識者講演。次いで、三井情報と、ナリジェンスがプレゼンした。

同日2回目のセッションテーマは「在宅オペレータ」。「人材の有効活用の切り札となるか 在宅コールセンターの



可能性を探る」のタイトルで、1回目に引き続き識者として秋山氏が講演。次いで、コミュニケーションビジネスアヴェニュー、エヌ・ティ・ティ・エムイー、コスモコム・ジャパンのプレゼンが行われた。

各回とも、注目される業界のトレンドテーマに関して、最新の動向や課題、そして問題を解決するための情報が解説された。参加者からは、複数社の情報がコンパクトにまとめて聞けて良かった。センター運用やソリューション活用のヒントになった、との評価が得られた。

コンタクトセンター(ユニファイドコミュニケーション)への訴求がより深化したように見受けられた。また、出展社のうち46社がSaaS/ASP系のサービスを紹介。もはやソリューションの提供形態としては定番化したといえる。

今回の来場者は、一箇所に集まるというよりも、各ブースを周りながら、自社の課題(コスト削減という声が多い)を解決できる製品/サービスを探しているという感が強い。とくに景況を反映してか、アウトソーサーや人材育成系のサービスで、運用コストの見直しを図りたいといった傾向が見られた。

展示会場の一角では、出展各社がワークショップを開催。自社ブースでは紹介仕切れない製品・サービスの機能を、スライドやデモを通じて訴求し、多くの来場者を集めた。また、コンピューターテレフォニー誌でも「トレンドテーマセミナー」を開催。12日は「セルフサービス」「VOC活用」、13日は「コールセンター診断」「在宅オペレータ」をキーワードに、それぞれに強みを持つ識者とベンダーによる講演/セミナーを開催した(詳細は困り参照)。

今回を含めた過去10回のイベントの中でレギュラー出展している9社(アパール長崎、伊藤忠テクノソリ

ューションズ、岩崎通信機、エヌ・ティ・ティ・エムイー、MITシステム研究所、オー・エイ・エス、OKI、サクシード、日本IBM)には、業界発展への貢献に対し、12日夜の懇親会で感謝状が贈られた。

2日間を通じて明らかになったのは、センター運営現場の業務改善への熱は冷めていないという点だ。不況の折でIT投資が難しい状況はあるが、その中でも何とか解決策を模索している。各種セミナーへの参加や、SaaS/ASPへの興味、業務効率化や利益創出(プロフィット化)につながるソリューションへの関心が、それを物語っている。