

顧客と企業の『絆』を創る—— 最新ソリューションが大阪に集結

大阪で3回目となる『コールセンター／CRM デモ&コンファレンス』が、5月26日、27日の2日間で開催された。今回のテーマは、“絆”再発見。顧客と企業、企業とコールセンター、オペレータと管理者などの関係を見つめ直すイベントとなった。展示会では53企業・団体が最新ソリューションを展示、出展社セミナーやトレンドテーマセミナーに多くの人が詰めかけ、2日間で2600名以上の来場者を集めた。

5月26日・27日の2日間、大阪市のマイドームおおさかで、コンピューターテレフォニー編集部と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 2010 in 大阪』が開催された。今回のテーマは、“絆”再発見。顧客と企業との関係強化や企業内でのコールセンターの価値向上、センター内の人間関係など、“絆”をテーマに基調講演や実践研修講座(今回は、25日～27日の3日間で開講)が行われ、展示会では中小規模からのコールセンター構築やVOCの全社還流といった最新ソリューションが紹介された。

基調講演の初日は、大阪人間科学大学の山田富美雄教授による「コールセンターのストレスマネジメント」だった。ストレスフルな職場と言わ

れるコールセンターでは、うつ病が深刻な問題となっている。このため、「ストレスとは何かを理解し、それを自分でコントロールすることが大切です。うつ病の防止は、セルフケアとラインケアの両方が必要」と山田教授は強調。センター内の人間関係を高めていく方法について解説を加えた。翌日は、プライスウォーターハウスクーパースの中本雅也パートナーが登壇し、「経済危機時代を乗り切るリテンション・マネジメント」を講演。CRMに代わってCEM(カスタマー・エクスペリエンス・マネジメント)を提唱し、「顧客と企業との関係を結果ではなくプロセスとして連続的に捉えることが重要です。顧客と企業の関わり——経験全体を統合化することで重要成功要因を導出で

きます」と、その考え方から導入手順まで説明した。

実践研修講座は初の3日間開催、全13講座が開講された。新講座として「オペレータ育成OJT講座」を公開。新人育成でも重要なパートであるOJTの進め方についてインソースの塩谷登志栄氏が講義した。この他、業務設計や問題解決、アウトバウンド、スクリプト作成、SV育成などの講座に多くの受講者が集まった。

顧客関係構築はまだまだ途上 展示ブース／セミナーが賑わう

展示会では、SI企業、ハード／ソフトウェアベンダー、テレマーケティング会社など、53企業・団体の最新ソリューションが一堂に会した。とくにNTT西日本グループは、通信キャリアとしてネットワークインフラからシステム構築、実際のセンター運営までをトータルで提供できるグループ力を訴求。富士通とシスコシステムズは、アライアンス強化で新たな顧客関係構築のあり方をセミナーやデモを通じて提示した。

音声系プラットフォームでは、日本アパリアやOKIネットワークス、ジェネシス・ジャパンなどが出展、デモ／セミナーを通じて最新機能を紹介した。また、衆目を集めたのは数席か

『現場が求めるIT』をテーマに ソリューション活用のヒントを探る

今年も「トレンドテーマセミナー」が開催された(マイドームおおさか8階 第3会議室、5月26日、27日実施)。今回は「現場が求めるIT」をキーワードに、コールセンターの現場に山積する課題として「モニタリング」「FAQ活用」「センター運用」の3つのトレンドテーマを抽出してセッションが実施された。

同セミナーでは、「月刊コンピューターテレフォニー」(本誌)で取り上げられた特集や記事の中から、現場が求めるITとして注目されるテーマ「モニタリング」「FAQ活用」「センター運用」を抽出。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、2日間にわたり計3つのセッションが実施された。

5月26日のセッションテーマは「モニタリング」。「モニタリングをより効果的・効率的に行うために」のタイトルで、コールセンター運営／研修事業を手掛

けるJBMコンサルタント代表取締役社長の玉本美砂子氏が識者として講演。次いで、アルファコム、ボイスサイバーテクノロジーズ・ジャパン、タカコムの3社が自社のソリューションについてプレゼンテーションを行った。

2日目、5月27日のセッションは2つ。1回目のセッションテーマは「FAQ活用」。「コンタクトセンターの情報活用と今後の成長トレンド」のタイトルで、センター構築・運営コンサルティングのイースマイル代表取締役CEO、齋藤勝氏が識者として講演。次いで、野村総合研究所と、テクマトリックスの2社



がプレゼンテーションした。

同日2回目のセッションテーマは「センター運用」。「コンタクトセンター運用の現状とトレンド傾向」のタイトルで、1回目に引き続き識者として齋藤氏が登壇。次いで、P&Wソリューションズ、シスコシステムズ、富士通の3社のプレゼンテーションが行われた。

コールセンターの現場から抽出されたテーマに対する関心はいずれも高く、各回とも最新の動向やソリューションの解説が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、参加社から高評価が得られた。

図 展示会出展社一覧

アートソフト	NTT西日本・中国	タカコム
アイリアルリンク	NTTネオメイト	ディアスクエア
アクロスウェイ	NTTマーケティングアクト	テクマトリックス
アニモ	OKIソフトウェア	日本アパリア
アルファコム	OKIネットワークス	日本プラントロニクス
伊藤忠テクノソリューションズ	沖縄県	ネイクス
イナゴ	グリーン・シップ	野村総合研究所
茨城日立情報サービス	クルーグ	ハンモック
インターコム	サクシード	P&Wソリューションズ
インタラクティブ・インテリジェンス	CSKサービスウェア	日立情報制御ソリューションズ
エステック	CSKシステムズ	富士通
NEC	GNネットコムジャパン	富士通ネットワークソリューションズ
NECインフロンティア	JFEシステムズ	プラスアルファ・コンサルティング
NECフィールドینگ	ジェネシス・ジャパン	ベルシステム24
NTTソフトウェア	シスコシステムズ	ボイスサイバーテクノロジーズ・ジャパン
NTTデータ先端技術	JALインフォテック	三井情報
NTTデータビジネスプレインズ	スターネット	もしもしホットライン
NTT西日本	住商情報システム	(50音順)



ら数十席規模のオールインワン型センター構築ソリューション。富士通ネットワークソリューションズやNTTソフトウェアなどは、CTI・IVR・ACD機能に加え、コール監視やCRMアプリケーションまで含めて10席で数百万円からという製品を展示し多くの来場者が足を寄せた。

小規模ながらも、これから本格的な顧客窓口を構築したいというニーズは依然高いようだ。一方、既に顧客窓口を持つ企業は、業務改善——コスト最適化や品質向上に関心を寄せた。ベルシステム24やもしもしホットラインのブースでは、コンサルティングや業

務支援の相談が多かった。また、商品／サービスの改善・開発、リスク回避のためのVOC活用ソリューションも注目された。野村総合研究所やプラスアルファ・コンサルティングのテキストマイニングに興味を持つ人が多かったほか、VOC活用をテーマとした出展社セミナーでは立ち見ができるほど賑わったものもあった。

展示場全体を通じて、“顧客関係構築はまだまだこれから”という来場者が多く、各ブースで熱心に情報収集する姿が見られた。この他、別フロアにて開催されたトレンドテーマセミナー(囲み参照)やプライベートセミナーも賑わっていた。