

FAQ や評価・モニタリングシステムが多数出展 「運営の効率化」狙うツールに関心集まる

展示会では、141社の企業と自治体が500以上の製品やサービスのデモンストレーションを実施。交換機やCTIなどIPのプラットフォームをはじめ、通話録音装置やWFMなどの評価ツールが数多く出品された。概観すると、センターオペレーションの強化に結びつく機能やサービスに、来場者の関心が集まった。

展示会では、ポイントソリューションから統合パッケージ、アウトソーサーによる各種サービスなど多数のデモが行われたが、今回はとくにPBXやCTIミドルウェアをはじめとするコンタクトセンタープラットフォームと、音声ソリューション、マネジメントツール、FAQ関連ソリューションの4カテゴリーに、来場者の関心が集まった。

プラットフォームでは、企業の旺盛なリプレース需要や地方展開の二

ーズを受けて、VoIP技術によってロケーションフリーやマルチサイト運営を実現する製品が注目を集めた。例えば、沖電気工業は2007年1月からリリースする「CTstage 5i」、日立情報通信エンジニアリングは「ICTNET」、ターボリナックスのリナックススペースのUnPBX「Infini-Talk」、ジェネシス・ジャパンはCTIミドルウェア「Genesys7」を展示。マルチスキルルーティングや呼関連情報を一括管理できるツールのデモを披露する姿が見受けられた。

なかでも、新奇性で来場者の目を引いたのが、無料IP電話サービス「Skype」を使ったソリューションだ。日本総合研究所が開発したCTIミドルウェア「Redfors」は、Skypeの企業利用において弱点とされていたルーティングやスクリーンポップアップ、ACD機能を搭載するのが特徴。エクストリークの「VoSKY Exchange」は、PBXに接続するゲートウェイ製品で、固定電話機端末をSkypeの端末として利用できる。

Skypeはブロードバンド環境があれば、チャットやビデオ会議、音声通話をすべて

無料で利用できることからコンシューマを中心に利用が拡大している。次世代のチャネルの取り込みを検討する来場者からの質問が相次いでいた。

音声ソリューション製品としては、IVRや音声認識/合成システム、ボイスロギングシステムなど100種類以上が出品された。近年はその用途が拡大し、アウトバウンド向け自動音声応答や、オペレータ評価やモニタリング機能を搭載した製品が数多く見受けられた。例えばイナゴの「NetPeople E-IVR」は、ガイダンスの途中に自然言語で「PCの修理を頼みたいのですが」と話すことで、適切なオペレータに接続する機能を提供する。同様に、ニュアンスコミュニケーションズの新製品「NUANCE CALL STEERING」も、自然言語認識機能を強化。アドバンスト・メディアの音声テキスト化ソリューション「AmiVoice CallScriber」、アニモの音声KPI自動評価サービス「Call-Scope Analyzer」、NECの音声認識ソリューション「CSVIEW/Visual Voice」には、オペレータの評価を支援する機能を搭載している。

WFMツールは提供ベンダーが増加 CRM製品はオンデマンド版に注目

マネジメントツールでは、WFM（ワークフォース・マネジメント）ツールの提供ベンダーが急増した。各社は、コール状況をリアルタイムに把握して適切な人員配置につなげる製品や、BIによる分析機能を加えた新製品をリリース。JALインフォテックのブ



展示ブースでのデモに多くの来場者が詰め掛けた

ースでは、ウィットネスシステムズの「Director Enterprise」が展示されたほか、P&Wソリューションズの「+DESIGN」、日本アспект・ソフトウェアの「eWorkforce Management」など、前回は上回る活況ぶりを示した。

さらに、FAQ管理ツールが目を引いた。ジャストシステムの「Concept-Base FAQ」や野村総合研究所の「TRUE TELLER FAQナレッジ」など、テキストマイニングツールベンダーはFAQ作成機能を切り出して提供。「コンタクトセンターで収集した情報を全社に還流するVOC活動に関心が集まり、それに関連する機能への質問が集中しました（某出展ブース担当者）との声も挙がった。

顧客管理パッケージも、コールセンター以外の部門との情報共有機能を付加した新製品が目立った。富士通の「BroadChannel V10」、ピッ



抽選会の様子(上)。ブースでは、熱心にメモを取る姿も

ツテージの「inspirX」、ジーネクストの「CRMotion」は、操作性や視認性を向上したのが特徴だ。

一方、CRMパッケージベンダーは、オンデマンド型サービスをアピール。SAPジャパンが「mySAP CRM On-demand」、マイクロソフトが「Dynamics CRM3.0」のデモを公開していた。また、オープンソースCRMとして、ケアブレインズが「SugarCRM」を展示するなど、初期コスト低減をもたらすソリューションの展示が目を引いた。

変り種としては、イベントやセミナーなどで入手した個人情報で見込み客を絞り込む、シンフォニーマーケティングの「DBFocus」が来場者の興味を集めていた。また、オージス総研の「セールスオートメーションソリューション」は、GIS(地図情報システム)とCRMを組み合わせるシステムで、コールセンターが適正なフィールドサービススタッフに作業を割り振りできる。

CRM関連製品を概観すると、オペレータやSVなどのユーザーの使い勝手を向上させている点が目に付いた。真新しい機能ではなく、すでにある機能の操作性や視認性を高めることで、業務効率化を狙っているようだ。

センター運営ノウハウに強い関心 定員の2倍集めたワークショップも

NTTソルコやもしもしホットライン、テレマーケティングジャパン、ベルシステム24といったアウトソーサーが提供するサービスは多岐にわ



パネル展示コーナーも設置(上)。デモでは立ち見も

たった。今回は、コンタクトセンター運営、特にオペレーション強化のためのコンサルティング・サービスが多く見られ、例えばQA(クオリティ・アシュアランス)やモニタリングの提供サービスに関心が集まった。

また、昨年に引き続き、札幌市や仙台市、沖縄県、宮崎県の4自治体がコールセンターの誘致や助成のデモを行い、誘致を支援する日本インテリジェンスが各地の物件情報などを提供していた。

展示会場内の5つのワークショップ会場では、2日間で70セッションが開かれた。NTTコミュニケーションズによる「全日本空輸のIPコールセンター構築事例紹介」では、60名の定員を大きく上回る120名以上が詰め掛けた。人材育成事業などを手がけるドゥファインによる「センターの成熟度に合わせたQA投入の効果」にも、多くの立ち見が出るなど、活況を呈した。