

CS マネジメントの進化を促す 157 企業・団体のソリューションが集結

2008年11月13日、14日の2日間、コンピューターテレフォニー誌と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 2008」が開催された。今回のテーマは、原点回帰とも言うべき『新・顧客満足宣言』。157企業・団体による最新ソリューションの展示や、基調講演・特別コンファレンス・実践研修講座などでの事例・ノウハウの紹介を通じ、いかに「顧客満足」を提供するかが説かれた。

コンピューターテレフォニー誌と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 2008」が、11月13日、14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9回を迎えた今回の総合テーマは『新・顧客満足宣言』。コールセンターは、満足度の観点で見ると、カスタマー・従業員・経営の3つの「顧客」を持ち、そのうちの1つでも満足度が欠けると全体が上手くいかず、評価を得ることが難しくなる。CSだけとて「待たせない」「丁寧に対応する」だけの時代は終り、相次ぐ企業の不祥事などで厳しさを増す消費者視点と、高まり続ける商品・サービスへの期待に、どう応え

ていくかが重要になっている。即ち、コールセンターの対応だけに留まらない「企業品質を高めるための機能と役割」が求められている。

そこで今回は、あらためて「顧客満足」とは何かを問うとともに、それを実現するための最新ソリューションや人材育成を含めたマネジメントのあり方などが提示された。

「業務改善」と「人材育成」 2大テーマでコンファレンス開催

基調講演では、永遠の課題とも言われる「CS」と「HRM」が取り上げられた。まず初日は、アメリカン・エキスプレス・インターナショナル カスタマー・サービス・デリバリー部門 副社長の木下 章氏が登壇し、『カスタマー・エクスペリエンスへの挑戦』を講演。顧客に「最高の感動体験」を

提供する同社の取り組みについて説明した。2日めは、ジャイロ総合コンサルティング 主席コンサルタント 社会保険労務士の西山真一氏が、『法律を見直す！パートタイム労働法 / 派遣法の波紋』と題して雇用・労働に関する法規制について詳説。業務委託や派遣社員など、第三者からの人材提供を受けることの多いコールセンターだが、規制強化によってどのような雇用・運営形態が法に抵触するかが説かれ、多くの聴講者の関心を集めた。

特別コンファレンスでは、初日に「業務改善」、2日めは「人材採用・育成」をテーマに、事例講演やパネルディスカッションが行われた。

13日の『運営の Hints & Tips “カイゼン”の軌跡と効果』では、イースマイル代表の齋藤 勝氏がセルフ・アセスメントによる課題抽出について講演。実践事例としては、NEC ネットズエスアイ、カブドットコム証券の取り組みが紹介された。また、パネルディスカッションは、ジェネラル・サービシーズの佐藤増雄氏をモデレータに、アメリカン・エキスプレス・インターナショナルの田中 節氏、かんぽ生命の蒲原亜希子氏、NEC ネットズエスアイの堀江秀樹氏の3名をパネラーに迎え、各社の業務改善の取り組みについて熱い議論が交わされた。

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

- | | | | |
|--|---|---|--|
| <p>ア
アイティフォー
アイティファースト
アイ・エム・プレス
アクション・システムズ
アクロスウェイ
アドバンス・メディア
アニモ
アパル長崎
アルファコム
アートソフト
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
インタラクティブ・インテリジェンス・インク
インターコム
インテック
インフォコム
Voistore Co.,Ltd.
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フィールドイング
エヌイー
エヌ・シー・エル・コミュニケーション
NITアイティ
NTTアドバンステクノロジ
エヌ・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データテクノマーク
NTT西日本 中国
NTTネオメイト
MITシステム研究所
エンビレックス
Ai-Logix (国内代理店:テクノロジ・リンク)
OKIソフトウェア
沖縄県</p> | <p>OKIネットワークス
オプト・エス・ピー
オー・エイ・エス
オー・エス・総研
オーシャンブリッジ
オープンコム
カ
企業情報化協会
協栄産業
クラスギア
ケイエスネット
コスモコム・ジャパン
コムデザイン
コロバス
コンソナ・ジャパン
コンベックス
サ
サイオンコミュニケーションズ
サクシード
札幌市役所
三機工業
JFEシステムズ
ジェイドコーポレーション
ジェネシス・ジャパン
ジオマックス
シスコシステムズ
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
シンコム・システムズ・ジャパン
GNネットコムジャパン
ジーネクスト
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
ソフィアシステムズ
ソフトバンク・テクノロジ
ソフトバンクテレコム
ソフトバンクBB
タ
タカコム
ターボソリューションズ</p> | <p>ディアスクエア
ティアック
テックマトリックス
デジアナコミュニケーションズ
デジタルテクノロジ
デジタル・ナレッジ
テックエンジニアリング
テリロジー
テレマーケティングジャパン
東芝ソリューション
東芝テック
東電通
トライコーン
トリニティコミュニケーションズ
ト・エネット
ナ
長塚電話工業所
ナリジェンス
日刊工業新聞社
日興通信
日本アイ・ピー・エム
日本アスベクト・ソフトウェア
日本アパリア
日本証券テクノロジ
日本ソフト販売
日本通信販売協会
日本テレマーケティング協会
日本プラントロニクス
日本ユニシス
ネオジャパン
ネクステージ
ノア・コミュニケーション
野村総合研究所
ハ
バシフィックシステム
パナソニック
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
パナソニック ネットワークサービス
ハンモック
バーチャル・コンサルティング
バーンズ</p> | <p>日立コミュニケーションテクノロジ
日立システムアンドサービス
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
日立東日本ソリューションズ
P&Wソリューションズ
ピーエス
ファイブ・インテリジェンス・グループ
富士通
富士通関西中部ネットテック
富士通九州ネットワークテクノロジーズ
富士通コミュニケーションサービス
富士通中部システムズ
不二家システムセンター
プラスアルファ・コンサルティング
プラステル
プロシード
プロブリッジ
ペリントシステムズジャパン
ベルシステム24
HOYA
ホワイティパジャマ・ジャパン
マ
マイクロソフト
三井情報
宮崎県
無限
もしもしホットライン
ヤ
ヨギ・コミュニケーションズ
ラ
ライトナウ・テクノロジーズ
ランドスケイプ
リンク
ログイット
ワ
ワコム</p> |
|--|---|---|--|

(50音順)

14日は、基調講演と同じくHRMがテーマ。主題を『雇用“冬の時代”を乗り越える!』に置き、ファンケル、ジョンソン・エンド・ジョンソン、富士通コミュニケーションサービスの3社が、採用・育成・キャリアパス・SVスキル評価などについて各々の取組

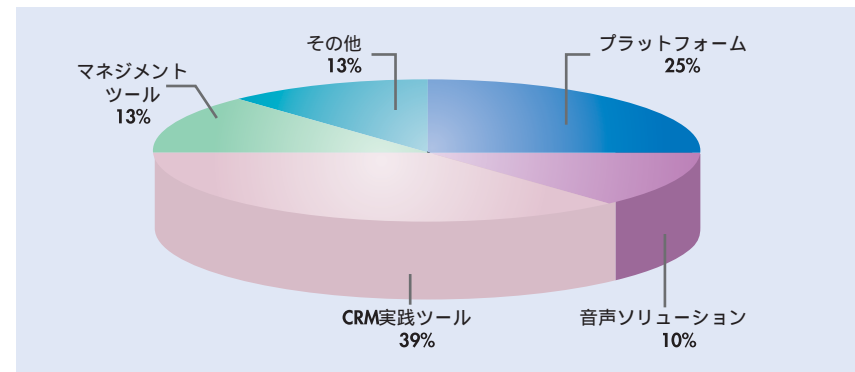
みを紹介した。また、パネルディスカッションは、いかに「人の辞めないコールセンター」を作るかを題材として討論。リクルートワークス研究所の白石久喜氏がモデレータを務め、MSK安心ステーションの大橋誠治氏、ファンケルの松山啓子氏、ジョン

ソン・エンド・ジョンソンの和泉祐子氏の3名がパネラーとなって、センターの貴重な「人財」をいかに定着させていくかについて語りあった。

すぐ使えるノウハウを学ぶ実践講座 過去最大規模の12教室を開講

恒例となった実践研修講座は、一方的に聴講するセミナーとは異なり、他の受講者とのグループワークやディスカッションで進行する方式となっているため、受講者は自身のセンターに置き換えたノウハウを持ち帰ることができるのが特徴。今回は12の教室が開講された。なかでもアウトバウンドやクレーム対応などの実務ノウハウ、モニタリングやクオリテ

図2 カテゴリー別展示製品・サービスの割合



ィ・マネジメントといった品質管理手法、新人研修 / SV 育成やメンタルヘルス・ケアなどの人材にまつわる実践法など、現場ですぐに活用できる講座が人気を呼んだ。一方、生産性管理や KPI 管理ツール作成、問題解決手法など、コールセンター運営の上級マネジメントについても多くの受講者を集めた。コンタクトセンター・マネジメントに特化した米 ICMI 社の ESK 研修は、ダイジェスト版ながらもグローバルスタンダードな運営方法論が学べるとあって話題を呼んだ。

プライベートセミナーでは、NTT ソルコ、OKI ネットワークス、プロシード、もしもしホットラインの4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に求められる役割の変化や運営課題、その解決のための方策を提示した。とくに、人材難が叫ばれる近年の状況を踏まえ、アウトソーサーの2社は人材育成・定着の重要性を主体に解説。IP インフラを提供する OKI ネットワークスは、在宅勤務環境の構築でこれまで採用できなかった層の雇用開拓を提言した。また、プロ

シードは COPC マネジメントの導入成果を事例とともに紹介した。

今回、特別に催されたのは『月刊「コンピューターテレフォニー」10周年記念セッション』だ。創刊10周年を迎えた本誌がこれまで取材し、読者の関心も高かったテーマを選び、それぞれにセミナーを開催。「ベンダーマネジメント」「ナレッジマネジメント」「WFM(ワークフォース・マネジメント)」の3つの管理と、近年注目されるサービス形態「SaaS」を採り上げ、各々で識者による講演とそれを支援する IT ベンダー各社のプレゼンテーションを織り交ぜながら、1時間30分のミニセッションを展開した。これは、次回以降もキーワードセッションとして継続していく予定だ。

ナレッジ・VOC・パフォーマンス “見える化”は今やスタンダード

展示会は、今年は1フロアを増床し、合計157の企業・団体が最新ソリューション / サービスを紹介、昨年を大きく上回る来場者を集めた。

出展社の内訳は、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会社、SaaS / ASP の専

門プロバイダー、研修サービスなどの人材育成支援企業、地方自治体など。IP-PBX や CTI ミドルウェアなどのコンタクトセンター・プラットフォーム、統合 CRM パッケージやポイントソリューション、ファシリティ製品、多彩なセンター運営支援サービスなどが並び、その数は出展社によって展示品が重複したケースもあるが、ソリューション・ベースでのべ800以上。まさに市場を支える製品・サービスが一堂に会したといえる。

カテゴリー別の割合は、CRM 実践ツールが39%、プラットフォーム系は25%、他が10%強と例年とほぼ変わらない。最も多い CRM 実践ツールの中でも、とくに多いのは CRM アプリケーションで77社が展示、次いでヘルプデスク製品を44社が取り扱っていた。近年は、企業の業務プロセスも IT 化が進み、システムの操作性なども複雑化を増している。このため、業務支援のためのヘルプデスクの需要は高まり、出展数の多さもこれを裏付けている。アウトソーサーでも、IT 力に強みのある企業はヘルプデスク業務を受託メニューにラインナップしていた。



プラットフォームでは、コール / コンタクトセンターの基盤システムなどに多くの来場者が押しかけた。各ブースで説明を受ける来場者からは「これから IP 化を図りたい」「現在、分散しているセンターを IP で統合したい」という声が聞かれ、IP コンタクトセンターの潜在的ニーズは冷めていないことが伺えた。

出展各社の訴求ポイントの中で、目を引いたのはユニファイド・コミュニケーション。日本アパイアや日本アスペクト・ソフトウェアなどは、在宅オペレータや全社コンタクトセンターの可能性を示唆し、来場者の関心を集めていた。一方、コンタクトセンター・ミドルウェアを提供するジェネシス・ジャパンは、旗艦製品「Genesys7」のほか、電話をかけてきた顧客の属性に応じて最適な音声ガイダンスを流すボイスポータル技術を取り込んだ新 IVR ソリューション「Genesys Voice Platform8」を展示。単純なコールの振り分けに留まらず、付加価値提供することで IVR 活用が進むことを強調した。

全体で見ると、昨年に引き続いて、「見える化」は大きなテーマのひとつで、今やスタンダードになったといえ

る。FAQ やナレッジツールが多数展示され、顧客の声を視覚化するテキストマイニングなどは出展社ブース、ワークショップを含めて多数の人を集めた。また、WFM を中心としたコンタクトセンター・マネジメント製品群を提供する P&W ソリューションズの「Sweet シリーズ」、同じくコール状況のリアルタイムレポートを視覚化するアートソフトの「ArtFront」など、オペレータのステータスをビジュアルで管理する製品も注目を集め、コールセンターの必須ツールになる可能性が垣間見えた。

在宅オペレータの可能性を示唆 高まる「ASP / SaaS」への期待

今年の特徴は、ASP / SaaS 形態でサービス提供する企業が目立ったことだ。全出展社の3分の1、約50社が ASP / SaaS 関連のソリューションを展示した。内容はバラエティに富み、コンタクトセンター・プラットフォームや CRM アプリケーションといった定番のものから、溢れ呼のコールバック予約や CS 調査などの IVR ソリューション、テキストマイニング、フィールド業務支援などと多種多様。サービス提供企業の出展だ

けでなく、サービスプロバイダに向けて製品を提供するコスモコム・ジャパンやホワイトパジャマ・ジャパンなどの出展もあった。大きな投資を行わずに多彩な機能を選択利用できることを各社は訴求し、センター設備は買う時代から借りる時代へと移行しつつあることを予感させた。

ASP / SaaS は、コスト削減だけがメリットではなく、ロケーションフリーという点も注目される。このことから「在宅オペレータを活用したい」というニーズを複数の出展社が聞いている。前述したプライベートセミナーでの OKI ネットワークスの講演や、日本アパイアの展示ブースでもユニファイド機能を活用した在宅オペレータの活用は強調されており、にわかには現実味を帯び出した。ただし、システム的に可能でも運用面で課題(セキュリティ、クオリティ、労務 / モチベーション管理など)が残るといふ声も聞かれるため、今後の動向が気になる所だ。

その他、お客様相談窓口や中小模通販会社などに向けた小規模ソリューション、業務特化型ソリューションが並び、市場の裾野はますます広がっていると感じさせた。

