

首都圏より厳しい“コスト効果”への目線 関心高まる SaaS/ASP の活用

マイドームおおさかの2階フロアで催された展示会では、55企業・団体が“コールセンター運営の最適解”を導く最新ソリューションの数々を披露した。音声系プラットフォームやCRM実践ツールなどの基盤製品のほか、WFMやFAQといった運用支援系ツールも多く並んだ。総計186製品・サービスを一堂に会し、来場者に導入効果を訴求した。

展示会場では、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、合計55企業・団体がコールセンター運営やCRM実践に関する最新ソリューションを取り揃え、来場者に向けて実践事例を交えながら導入効果を訴求した。展示内容は、音声系プラットフォーム、統合CRMパッケージ、業種・業務特化型アプリケーションのほか、音声録音・分析ソリューション、テキストマイニングツール、WFM(ワークフォース・マネジメント)ツール、オートコール関連など、品質・業務改善や運営支援のポイントソリューションまで幅広く並んだ。

テレマーケティング会社は、マ

ケティングやプロモーションといったビジネスの上流工程から、実際の顧客対応、データエントリー、収集した顧客情報の分析と全社フィードバックまで含めたBPO(ビジネスプロセス・アウトソーシング)サービスなどを紹介。コールセンター品質診断(アセスメント)、カスタマイズ研修、電話と連携した訪問サービス、コスト最適化のためのリロケーションなど、豊富なサービスメニューと事例を基に先進的なコールセンター運営を訴求した。

来場者の傾向は、昨年同様に近畿圏の企業が主体。なかには名古屋や広島といった遠方からの参加者もあった。出展者からは「じっくり

説明を聞いていただける半面、コストには非常にシビア。投資対効果がどれだけ見込めるかは、首都圏以上に厳しい目を持っている」という声が多かった。また別の出展者は、「導入・運営コストを抑制するという観点で、SaaS/ASPへの関心は高い。小規模で始めて、効果を見ながら徐々に本格的なセンターを構築したいという人が多いようです」と話した。

オールインワンで明日から開始! 簡単導入が訴求ポイント

展示会場は昨年より一回り大きなフロアとなり、通路も広がった。展示品を見ていくと、まず音声系プラットフォームでは、日本アバイアが「Avaya Call Center」をはじめとした一連の製品を紹介。アイティフォーは、昨年に引き続き日本アспект・ソフトウェアと協同で「Aspect Unified IP」を展示、加えて自社開発のリアルタイム管理ツール「CCAS(Call Center Activity Suite)」を紹介し関心を集めた。また、岩崎通信機とインタラクティブ・インテリジェンス・インクが協同出展し、新製品の「CIC IW-EXPRESS」を初公開。PBX、ACD、簡易IVRなどの機能をオールインワンで盛り込んだ製品で、5席からスタート可能。搭載パッケージとしてテクマトリックスの「FastHelp4」をはじめ、通販業、金融業、製造業向けのラインナップを用意し、すぐにでも本格的な小規模コールセンターを開始できることをアピールした。

PBXとアプリケーションを同時に展示するのはSI企業に多い。伊藤忠テクノソリューションズ(CTC)は、Avaya製品とOracleのSaaS型CRMアプリケーションを展示。さらに、通話録音装置やテキストマイニングツールを組み合わせソリューションを紹介した。NECグループもPBX「UNIVERGEシリーズ」とCRMパッケージ「CSVIEWシリーズ」を一堂に展示。富士通はIP-PBXに「CRMateシリーズ」を加えて、その導入効果などについてプレゼンテーションを行った。

NTT西日本は、NTTネオメイトとNTTマーケティングアクトとともに協同出展。通信キャリアとして自社コールセンターの構築ノウハウを活かしたセンター構築支援、ASP型センター「AQStageIP」、運営支援などの多彩なサービスを訴求した。

再び注目されるオートコール? アウトバウンドの活用促す

ポイントソリューションは数多い。まず「顧客の声」分析で注目が高まるテキストマイニングでは、野村総合



展示会場内では出展社セミナーも開催された



55企業・団体、186ソリューションが揃った展示会の様子。来場者はそれぞれに関心のあるブースに立ち寄った

研究所の「TRUE TELLERシリーズ」が注目を集めた。さらに、プラスアルファ・コンサルティングは、顧客傾向の“見える化”をキーワードにASP型のマイニングサービス「見える化エンジン」を紹介。出展社セミナーでは、さまざまな切り口で顧客の声を分析してみせるデモを公開し、衆目を集めていた。

WFMは要員配置の適正化によるコスト最適化の観点から来場者の関心も高かった。P&Wソリューションズの「Sweetシリーズ」のデモでは通路から溢れるほどの人が集まった。また、オペレータの稼働状況のリアルタイム管理を実現するアートソフトの「ArtFrontシリーズ」も人々の注目を

浴びていた。GNネットコムジャパンは、ワイヤレスヘッドセットを展示。また、IVRソリューションとしてイナゴが「NetPeople E-IVR」を披露。自然発話による音声認識/合成を駆使し、次世代IVRのあり方を紹介した。

アウトバウンド製品では、グリーン・シップが「セールス・ジェット」を展示。オートコールによる関心度の高い見込み客の発掘と顧客DB作成を連動し、効率的なテレセールスを実現できると強調した。また電話放送局は、オートコールを使った「声のDM」サービスを紹介した。

全般的にさまざまなソリューションが買取製品と同時にSaaS/ASP版を用意するなど、“サービスを借りる”という利用形態が一般的になりつつある。初期投資が少なく、状況に応じた拡充もできるため、これからの導入に検討しやすいといえる。

図 展示会出展社一覧

アートソフト	NTTマーケティングアクト	日本アルカテル・ルーセント
アイティフォー	オーガス総研	ニュアンスコミュニケーションズジャパン
アニモ	沖縄県	野村総合研究所
イー・スーンジャパン	グリーン・シップ	パナソニック電工インフォメーションシステムズ
eVOICE	GNネットコムジャパン	ハンモック
伊藤忠テクノソリューションズ	JALインフォテック	P&Wソリューションズ
イナゴ	スターネット	ビーウィズ
茨城日立情報サービス	住商情報システム	日立情報制御ソリューションズ
岩崎通信機	セールスフォース・ドットコム	富士通
インタラクティブ・インテリジェンス・インク	第一電子	プラスアルファ・コンサルティング
インフォコム	タカコム	プロシード
エイコー	ディアスクエア	ペリントシステムズジャパン
NEC	テクマトリックス	ベルシステム24
NECインフロンティア	テレマーケティングジャパン	三井情報
NECフィールドینگ	電話放送局	もしもしホットライン
NTTコミュニケーションズ	東芝ソリューション	(50音順)
NTTデータ先端技術	東電通	■リラクゼーションコーナー■
NTT西日本	トーエネック	江崎グリコ
NTT西日本・中国	日本アバイア	ヤマト
NTTネオメイト	日本アспект・ソフトウェア	