

ITサービスのベストプラクティス「ITIL」を提唱し テクノロジーとビジネス連携の効用を説く

シンクサービスが運営する日本ヘルプデスク協会は、HDIカンファレンス イベント内においてサポートサービス業に関するセッションとラウンドテーブルを開催。カスタマーサポート業務に従事する参加者を多く集めた。今年とくに注目されたのが、ITとビジネス要件との連携を促す「ITIL」。ITを技術面から論じる風潮の弊害を浮き彫りにした形だ。

米ヘルプデスク協会(HDI)の日本支部、日本ヘルプデスク協会(HDI-Japan)が主催する「HDIカンファレンス」は、今年で3回目を迎えた。同カンファレンスは、HDIがサポートサービス業界の最新動向や将来像についての情報交換の場として、毎年開催しているイベント。今年は海外のスピーカーによる基調講演2つに加え、サポートサービスに関連する20セッション、参加者同士が特定のテーマに沿って議論を交わすラウンドテーブルディスカッションなどが2日間にわたって行われた。

HDIとMSがスキル提供で合意 国内では来年度に本格始動する

1日目はカンファレンスのオープニングに続き、今年1年間の功労を称える表彰式「HDIアワード」で幕を



2004年のHDIアワード受賞者

開けた。

HDIアワードは個人の業績を称えるベストサポートプロフェッショナル賞と、最も優秀なチームに贈られるチームエクセレント賞の2部門に分けられている。今年はチームエクセレント賞に該当者がいなかったため、ベストサポートプロフェッショナル賞のみ表彰された。

同賞は、同僚または上司が推薦でエントリーしたなかで最も優秀な業績と判断されたスタッフを四半期に一度選定するものだ。

続く基調講演ではバージスグループ社長のフィル・バージス氏が「グローバルアウトソーシングで競争力をつける」のテーマで講演を行った。

米国では今後6年の間にIT関連業務の4分の1をインドや中国などの海外に移管するといわれている。日本でも中国へのアウトソーシング熱が高まっているように、今後ますますアウトソーシ



フィル・バージス氏による1日目の基調講演

ングビジネスの海外流出が続くとし、その流れに沿って今我々がすべきことは何かを過去の経験を踏まえて進言した。バージス氏は以前アカマイ・テクノロジー社のサポート部門の上級副社長を務め、日本のサポート業界についても精通している。

基調講演終了後は、「人」「ITIL (IT Infrastructure Library)」「事例」「トレンド」の4つのテーマで分割セッションが行われた。

例年通り人気を博したのが人とケーススタディだ。前者が「人材育成」「スーパーバイザー養成」「ビジネスコーチング」「チームビルディング」の4つのテーマで構成される一方、後者は講演者やそのクライアント企業の経験をベースに「ナレッジ活用」

「センター運用」「顧客満足度向上」などをテーマに議論が展開された。

さらに注目されたのが、今年新たにテーマ化されたITILだ。ITILはITサービスマネジメントのベストプラクティスを集めたフレームワークで、すでに欧米では業界のデファクト・スタンダードとして認知されている。

自社の実践実例や海外の最新情報が紹介される一方、マイクロソフトラーニングソリューション部の内野良昭部長から、同社が2004年米国で発表したMCDST:マイクロソフト認定デスクトップサポートテクニシャン日本版のリリースについての詳細な説明があった。

マイクロソフトとHDIは、米国においてサポートサービスのエキスパート達にテクニカルとソフトウェア両面からそれぞれスキルを提供することで合意するとともに、数々の活動

計画を発表、国内でも2005年度には本格始動する予定だ。マイクロソフト社はその後ラウンドテーブル(後述)にも参加し、出席者とサポートサービスおよび認定資格について熱いディスカッションを交わした。

2日目の午後からは、ネットワークフォーラムで全員参加型のワークショップを

楽しんだ後、マルコム・フライ氏の基調講演が行われた。

「技術」に寄り過ぎるITツール 「ビジネス要件」との連動こそ重要

同氏は現在レメディ(BMCソフトウェア社)のストラテジックパートナーとしてグローバル契約を結んでいる。同氏はビジネスに合致したITの利用計画について数多くの大手



マルコム・フライ氏による2日目の基調講演

企業のコンサルティングを経験し、現在ではITILおよびヘルプデスク/ITサービスマネジメントの分野で世界最高峰の1人といわれている。

基調講演では「ビジネスを成功させるITの活用とは」をテーマに、従来のITツールのプロセスがビジネス要件よりむしろテクノロジーにフォーカスしている弊害を鋭く指摘し、コンサルティング経験を踏まえ、身近なわかりやすい例をいくつも挙げながら、ITとビジネスの連携の効用について提起した。

カンファレンスプログラムの終盤となるラウンドテーブルでは、9つのテーマごとにテーブルが配置され、「モチベーション」「サポートセンタースタッフの定着率」「ITIL/SLA」「FAQセルフヘルプ」「センター管理」「スタッフ国際認定」「CRMツール」「サポート業界の将来」についてそれぞれ参加者同士のディスカッションを展開。テーブルによっては時間内に議論が終了しないところや、自主的に名刺交換をしている姿が見られるなど、活況を呈していた。



▶HDIカンファレンスは、学び、参加者同士が情報交換し、皆が楽しむ場となっている

▶2日目のラウンドテーブルでは、9つのテーマに分かれてディスカッションが進められた

展示会

アウトバウンド、IVR、WFM、CRM 実践 IP プラットフォーム軸に全方位的にラインナップを拡充

「第5回コールセンター / CRM デモ&コンファレンス」では、前回は約2割上回る約240ブース(約170社 / 自治体)が集結。IPをベースにしたコンタクトセンター統合ソリューションが引き続き活況を呈するほか、インフラ設備の旺盛なリプレース需要を背景に、アウトバウンド、IVR、WFM、CRM実践など全方位的にソリューションラインナップの強化が図られた。

展示会では、PBX / UnPBX や IVR、CTIミドルウェアをはじめとするコールセンタープラットフォームからCRMアプリケーション、Webソリューションまでの幅広いソリューションを含む計約240ブースの出展を集めた。

ソフトスイッチで高機能ルーティング IP プラットフォーム製品群が活況

昨年に続いて注目を集めたのが、音声、データ、IPなどのマルチチャネルを統合するコンタクトセンタープラットフォーム分野だ。例えば、沖電気工業は、IPベースのソフトスイッチモデル機能を搭載したコミュニケーションプラットフォーム「CTstage 4i」、ジェネシス・ジャパンは、高度なルー

ティング機能を装備したIPコンタクトセンターソリューション「Genesys IP Contact Center」を披露し、多数の人が詰め掛けた。

IPネットワークをベースにしたプラットフォームとしては、このほか、インタラクティブ・インテリジ

エスが「Customer Interaction Center」、アダムネットが「シスコIPコンタクトセンター」と「アバイアIPコンタクトセンター」でデモをそれぞれ展開したほか、日本ストラタステクノロジー(CosmoCall Universe)、ライブ



前回は約2割上回る約240ブースが集結

ドア(StrataDial VC2)、NTTコミュニケーションズ(スマート・コンタクトセンター)、NTTコムウェア(スケーラブルIPコンタクトセンター)、コンチェルトソフトウェア(EnsemblePro)、日本アライアンス(CIPEA)、NTTデータ(多回線 / VoIP対応新マルチメディアカード)、ヨギ・コミュニケーションズ(CD-IP電話交換システム)、NEC(UNIVERGE SV7000)各社がそれぞれIPプラットフォーム製品をラインナップし、過熱ぶりをみせた前回はさらに上回る活況を呈した。

一方、コールセンターのプロフィットセンター化を受けアウトバウンド関連製品も充実。伊藤忠テクノサイエンスが「Avaya Predictive Dialing System」、コンチェルトソフトウェアが「Unison」、川鉄情報シ

テムが「SoftDialer」、アダムネットが「SambaDialer Ver3」、MITシステム研究所が「汎用アウトバウンドシステム Callagent/CM21」をラインナップし、プレディクティブダイヤラーの高機能性や簡易なユーザーインターフェースを披露した。

人件費削減ニーズを背景に 「音声認識」と「eセルフ」に高い関心

コールセンターの運用コスト削減の観点から、IVRの高度利用と位置付けられる音声認識システムや、Eメール受付などをナレッジ化しFAQとして公開するeセルフサービス提供ツールも注目を集めた。

音声認識分野では、スキャンソフトが音声認識「OpenSpeech Recognizer」、音声合成「RealSpeak」、声紋認証「SpeechSecure」という音声アプリケーションのフルラインナップを揃えたほか、音声合成エンジンベンダーのアニモは通話録音「Voice-Trackingシリーズ」を利用して、外出先から顧客の生の声を携帯電話

で聞くSFAソリューションを披露し、注目を集めた。

アドバンスト・メディアは通話録音から認識、テキスト化までを自動化する「通話認識」ソリューション「AmiVoiceCallScriber」を展示。さらに、NTTデータの「Vrec2(多機能音声・FAX処理ボード『VOISTAGEマルチメディアカード』に標準装備)、MITシステム研究所の「音声認識対応IVRシステム」、松下電器産業の「Medialogue/Voice(音声認識・合成)」、ペンタックスの「VoiceText(音声合成)など多彩なラインナップが揃った。

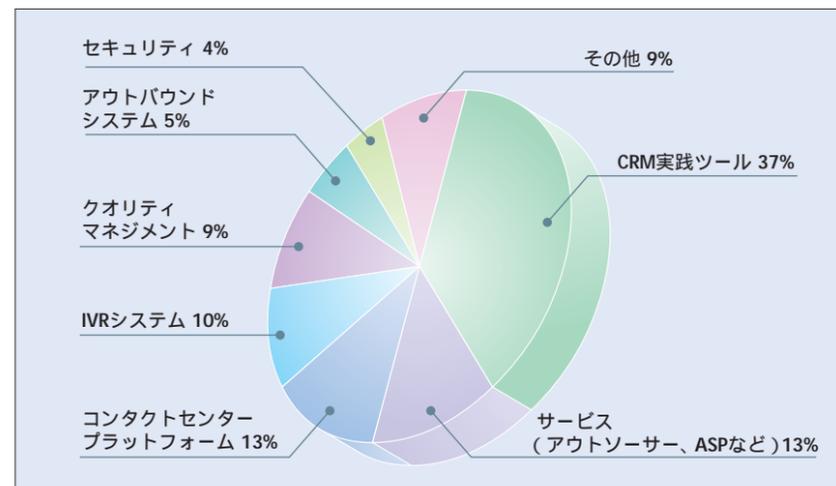
一方、eセルフサービスは、ライトナウが「RightNow Service Center」のデモを展開したのをはじめ、富士通の「BroadChannel / FAQ」、NECの「ACTIVECR / FAQナビ」、ジャストシステムの「FAQソリューション」、日本プロードビジョンの「Broadvision Portal」、野村総合研究所の「TRUE TELLER FAQナレッジシステム」がそれぞれ紹介された。

CS / ES 意識が高まるなか 品質管理ソリューションも充実

CS / ES意識の高まりのなか、コンタクトセンターの品質管理ソリューション ボイスロギング、ワークフォースマネジメント(WFM)両分野へのニーズも根強い。

ボイスロギング分野では、アイティフォーの「NiceLog」、エヌ・シー・エル・コミュニケーションの「Audio-log」、オプト・エス・ピーの「WAVE LOG」、ティアックシステムクリエイトのネットワーク対応型通話録音装置「LA-2000」ほかネイクス、日立インフォメーションテクノロジー製のデモが展開された。

一方、WFM分野では、アイザックがエージェントの勤務管理業務全体をサポートする統合勤務管理システム「Nice! Shift V2」を軸に、シフト勤務スケジューラ「快決!シフト君 V3 Pro版」、勤怠管理システム「おまかせ勤怠 V1」を組み合わせた「統合シフト管理システムソリューション」を展示する一方、ハローペー



統合CPMパッケージ「BroadChannel」シリーズを中心に出展(富士通)



IVR/FAQ/アウトバウンドのコンサルティングメニューを紹介(アダムネット)

展示会

ジなど電話帳発行業務を請け負うNTTグループのNTT番号情報は、全国約60カ所に上るNTTの「104電話番号案内センター」で培ったノウハウをベースに製品化したエージェント配置支援システム「NCASS」（コミュニケーター配置支援システム）を初披露した。

統合、ヘルプデスク、eCRM、分析 最も出展が旺盛だったCRM分野

もっとも展示の多かったCRM実践ツールでは、「コンタクトセンター」「SFA」「フィールドサービス」など多彩な機能を包含した統合CRMパッケージとして、富士通の「Broad Channel」シリーズ、オニックス・ソフトウェアの「Onyx Enterprise CRM」、松下電器産業の「Medialogue/eContact」、フロントレンジ・ソリューションズの「GoldMine」がそれぞれ展示される一方、SIとして伊藤忠テクノサイエンスが「Siebel」、日本ユニシスが「PeopleSoft CRM」のデモを展開した。

ヘルプデスクなどコンタクトセンター機能特化型では、SAPジャパンの「SAPインタラクティブセンター」のデモに多くの参加者が集まる一方、アクセラテクノロジーのコンタクトセンター用ナレッジツール「QANavi」、アドバンスト・メディアのオペレータ支援ツ

ル「AmiVoice Assist」、富士通中部システムズの「ナレッジセンターパック/コールセンター」、マクニカネットワークスの「Webベース・ヘルプデスクシステム」「ITIL準拠のサービスデスク構築ツール」、フロントレンジ・ソリューションズの「HEAT ITSM」などがそれぞれラインナップされた。

一方、WebベースでEメール処理やパーソナライゼーション機能を備えるeCRMプロダクトでは、伊藤忠テクノサイエンスが「KANA」、富士通が「BroadChannel/Internet



“使える”音声認識システムを提案(アドバンスト・メディア)

Contact」、松下電器産業が「Medialogue/eCRM」のデモを展開する一方、NTTアドバンステクノロジーの「MatchContactSolution」と「CRMSolutionPack」、インフォコムウェアの「Eメール処理ソフト」、エンプレックスの「eMplex E Marketing」、NTTデータテクノマーカーの「テクノマークメール」、ジャストシステムの「Eメールマネジメントシステム」、JALインフォテックの「MRS-9000」、日立情報システムズの「e-

Reply」「e-Survey」など多彩な商品がラインナップされた。

さらに分析ソリューションでは、日本IBMがSASやエピファニー・ソリューションズの統計解析/分析製品群を組み合わせたデモを展開したほか、SPSSがデータマイニングツール「Clementine」、富士通中部システムズが「ナレッジセンターパック/データ解析」をそれぞれ紹介、加えてジャストシステムが「お客様の声活用」「アンケート自動分析」、野村総合研究所が「お客様の声活用」「Webアンケート収集分析」という、それぞれ強みのテキストマイニング技術を基盤にした業務アプリケーションパッケージのデモを行った。旺盛な分析ニーズは、ナレッジマネジメント(KM)と連動、KM製品としてインフォマティクス社の「InStranetfor ContactCenter」、NTTデータナレッジの「Knowledgeserver」などが



アウトソーサーへの期待はますます高まる(左上からテレマーケティングジャパン、NTTソルコ、ベルシステム24)

紹介された。

大規模コンタクトセンター向けソリューションに加え、中小規模向け製品群の充実も目立った。コールセンタープラットフォーム系では、日本総合研究所の「INDeX」、日本電話施設の「UnPBXコールセンターシステム」、蝶理情報システムのUnPBX

型CTIミドルウェア「CTplus」に加え、サクシードの「見えTEL君」や「かんたん受付」、情報技術開発の「おてがるコールセンター」、日本証券テクノロジーの「NSTechno-phone Manager」、無限の「らくらく顧客満足システム」など、着信ポップアップや画面・電話同時転送、着信自動振り分けなど簡易機能にフォーカスした製品の展示も目立った。

また、アウトソーサーによる出展も多数あり、ベルシステム24、NTTソルコ、もしもしホットライン、テレマーケティングジャパンなど大手テレマーケティング会社がデータマイニングツールを活用した顧客データ分析や人材育成・研修などのデモを展開した。



コールセンター誘致のポイントを解説(日本インテリジェンス)

新設した自治体・企業誘致ゾーンでは 物件情報紹介や人材採用セミナーを展開

さらに、今回新設した自治体・企業誘致ゾーンでは、同分野で先陣を切った沖縄県や札幌市をはじめ、仙台市、宮城県、高知市、北陸3県(石川県、富山県、福井県)を含む北陸地域企業誘致連絡会の各自治体に加え、三菱地所と日本インテリジェンス、YRP事業開発研究所が参加し、全国の地域情報や助成制度の紹介をはじめ、具体的な物件情報、人材採用・教育支援など各種情報のセミナーなどが展開された。

なお例年同様、展示会場内5つのワークショップ会場では、2日間で合計60セッションのプレゼンテーションを開催。いずれの会場でもIP、テキストマイニング、セルフサービス、中小規模センター構築などをテーマとしたプレゼンテーションが展開され、当日展示ブースで改めて関心を寄せた受講者を含む多数が詰め掛けた。



コンタクトセンターソリューション「Medialogue」シリーズに注目が集まる(松下電器産業)



高機能な業務用ヘッドセットを訴求(長塚電話工業所)