

# ビジネスリスクに備える今後のコンタクトセンターについて NTTソフトウェアがセミナー開催

NTTソフトウェアでは、10年以上にわたりCRM分野でのビジネスをトータルに展開しており300件以上のCTI、コンタクトセンターシステムを提供している。去る7月4日にアドバンス・コンサルティング株式会社 代表取締役 有山裕孝氏を基調講演に招き、コンタクトセンターの課題、および今後ますます必要とされるセキュリティ対策や信頼性の高いコンタクトセンター構築をテーマに、『「ビジネスリスクに備える!」コンプライアンス時代のコンタクトセンターの条件とは?』と題した講演が行われた。

基調講演では、コンタクトセンター分野のコンサルタントとして幅広い活躍をしているアドバンス・コンサルティング株式会社 代表取締役 CRMシニアコンサルタント有山裕孝氏により、コンタクトセンターの主要課題および課題改善について講演が行われた。

コンタクトセンターの主要課題は、ソリューション・システム面と運用・サービス面に分けられるが、後者については①効率の向上、②品質の向上、③コスト削減、④顧客サービス向上、⑤顧客満足度の向上、⑥従業員満足度の向上などになる。これについて有山氏は「課題にはそれぞれ因果関係がありますので、1つの対策を契機として次々と課題改善のサイクルを回していくことが大切です。その中でも品質向上から着手することが重要だと考えています。」と語った。参加者に「あなたにとってコンタクトセンターの品質とは何ですか?」と問いかけた有山氏は「企業側から見た品質と顧客が考える品質は必ずしも一致していません。企業側の視点だけでなく顧客側から考えた品質と両面で考えることが重要

です。」と語った(スライド1参照)。

さらに有山氏は一定時間内応答や処理の正確性、オペレータの対応マナーなどの品質項目と同様に、セキュリティの確保も品質向上に欠かせない要素であるとし、情報持ち出しの監視・防止、端末の全操作履歴の記録・保存の必要性とそれらを可能とする技術について紹介した。

このほか、CTIによる効率化と高付加価値化、IP化による通信費コスト削減およびバーチャルコールセンターなどの多様な運用形態の実現によるメリットなどについても実例を交えて紹介し、最後にコールセンター課題改善のためのチェック項目と、明確にすべき目的三か条、業務改善のポイント三か条などを語って講演

を締めくくった。

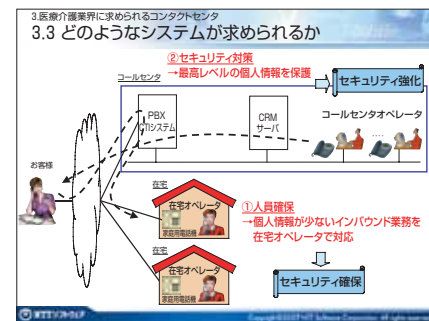
## コンタクトセンターの変化で見直されるセキュリティの重要性

続いて、NTTソフトウェア エンタープライズ・ソリューション事業グループ 松重憲一主任エンジニアより、同社が取り組んだ医療介護業向けコンタクトセンターの構築事例についての紹介があった。さらに平成20年に予定されている「健康診断の義務化」や「保健指導の義務化」により変革の時期を迎えている医療介護業界にとって今後求められるコンタクトセンターとシステムについて松重氏は次のように語った(スライド2参照)。

「健康指導の義務化によって、コンタクトセンターでのアウトバウンド

■コンタクトセンターの品質とは?		
顧客視点での品質	企業側視点での品質	有効な手段
(1) 待機等 曜日による必要に応じて柔軟に対応できる	(ビジネスチャンスを見逃さない)	受付待機等 曜日の拡大 柔軟対応と柔軟サービスの活用
(2) 自由に都合の良いメディアでアクセスできる	(問題が発生しない) 確実な対応手段	コンタクト手段の多様化 マルチメディア化
(3) すぐに繋がる 応答が早い	(a) 一定時間内に応答 (b) 一定比率の割合に応答	ACDシステムの活用 コールセンターシステムとの活用 トランセック機能に合った受付設備・体制
(4) 対応内容が正確で納得できる	(c) 誤処理が少ない	応答履歴のデータベース化 音声スクリプト構築
(5) 一度で目的を達せられる	(d) 再応対比率が少ない	FAQ検索支援 応対品質評価
(直接的には繋がらない)	(e) コミュニケーターの稼働率が低い	ACDシステムの活用 マルチメディア対応化 柔軟な運用スケジュール活用
(間接的には繋がらない)	(f) 応対当たりの稼働率が少ない (g) 生産性が低い	応対手続時間の短縮 CTIシステムの活用 自動応対/セルフサービスの活用 モニタリング/アラート等の活用
(8) 予知/予と迅速に対応してくれる	(h) コミュニケーターの定着率が低い	定期的なフォローアップ研修 システムマッチな採用手段
(7) コミュニケーターの応対マナーに改善が見られる	(i) 適切な用語で定められた手順で対応できる	オペレーションルール/標準管理 コミュニケーション管理 アクセスログ管理 シミュレーション/標準
(6) 個人情報漏洩等の問題が発生しない	(j) 個人情報漏洩等の問題を起こさない	

スライド1  
(アドバンス・コンサルティング株式会社資料より引用)



スライド2  
(NTTソフトウェア株式会社資料より引用)

業務の増加が予想されていますが、新たな課題もあります。1つは有資格者の確保。今後この業界では在宅を含む分散型コンタクトセンタも必要になってくる可能性があります。もう1つは、保健指導を実施するにあたり各個人の健康情報が必要となるため、サービス提供事業者にはより一層のセキュリティ対策が求められるということです。こうした背景に対する1つのソリューションとしてシンクライアント導入が考えられます。」

### コンタクトセンタのセキュリティ対策に有効なシンクライアント

次に、NTTソフトウェア エンタープライズ・ソリューション事業グループ 藤澤由美 エンタープライズソリューションチーフエキスパートより、実際のコンタクトセンタにおけるセキュリティリスクとその対策について講演が行われた。今後の技術革新や政府などが推進する在宅勤務拡大の動きによって、多様な場所・形態でコンタクトセンタ運営を行うようになった場合、今以上に管理やセキュリティ対策が煩雑になら

ざるを得ない。一方、多様なセキュリティリスクに対して、現状のコンタクトセンタではスタッフ教育や入退室管理などの対策が中心となっている現実を踏まえ、藤澤氏は以下のように語っている。「コンタクトセンタではオペレータが頻繁に入れ替わる特性や拠点数が増加する傾向にあり、システム的な対策が必要です。端末側にデータやアプリケーションをもたないシンクライアントでは、盗難・紛失や廃棄PCからのデータ流出防止のみならず、適切な権限付与やログ収集をシンクライアントサーバ上で行うことで不正アクセス、情報の不正持ち出し対策にも有効です。」(スライド3参照)

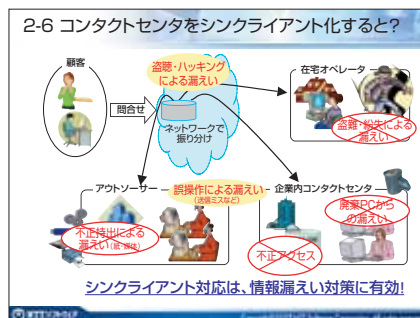
また藤澤氏は、これらの対策としてNTT西日本とNTTネオメイトと共同開発した『シンクライアント対応コンタクトセンタパッケージ』について紹介した。

### 柔軟なコンタクトセンタ構築の要 CTIミドルウェア「CTBASE」

最後に、NTTソフトウェア エンタープライズ・ソリューション事業グループ 木村学主任エンジニアから同社が開発・提供しているCTIミドルウェア「CTBASE」の最新バージョンの紹介があった。CTBASEはアバイア社製PBXに対応したCTIミドルウェアであり、同



社が平成11年より提供し、既に2000クライアント以上の導入実績のある製品で、今春最新版のCTBASE3.0を販売開始した。「今回の機能拡張により、高価な機器を導入することなく信頼性向上(CTBASEサーバ二重化機能)や高度なルーティングが可能になりました。さらに、シンクライアント環境での動作検証も実施しており、ログの出力などの面でも、シンクライアント環境での動作を想定した設計でありセキュリティや保守性が向上しました。」と木村氏は語っている。また今回の機能拡張に際し、より柔軟な価格体系への変更や開発者向けライセンス、サポートの強化なども図っている。最後に、木村氏は「今後ますますスピードと柔軟性が求められる時代になっていく中、CTBASEはコンタクトセンタシステムを簡単・短期間・低価格に構築していくために欠かせないツールとして今後も成長させていきます。」と語り、講演を締めくくった。



スライド3

(NTTソフトウェア株式会社資料より引用)