

りらいあコミュニケーションズが コンタクトセンターシステムを刷新

りらいあコミュニケーションズ（2015年10月1日付で「もしもしホットライン」から商号変更）は、同社が展開するオペレーションセンター29拠点の内、11拠点 約2,000席のコンタクトセンターシステムを、インタラクティブ・インテリジェンス・インクが提供する統合型コンタクトセンターソフトウェア「Customer Interaction Center（以下、CIC）」を採用し、伊藤忠テクノソリューションズ（以下、CTC）のシステムインテグレートにより刷新した。

りらいあコミュニケーションズは、コールセンター業界のリーディングカンパニーとしてサービスを提供しており、コールセンター業務だけでなくバックオフィス事業などアウトソーシングビジネス全般へ事業領域を拡大している。高度化するお客様のニーズや多様化する顧客接点に対応したサービスを提供し続けるため、戦略的にICT投資を進めており、その一貫としてコンタクトセンターシステム基盤の再構築を決定した。

今回刷新したコンタクトセンターは、電話をチャンネルとしたコールセンター機能に留まらず、マルチチャンネル、マルチロケーション、マルチデバイスでサービス展開が可能なシステムだ。システム基盤として採用されたCICは、構内交換機（PBX）、自動音声応答装置（IVR）、着信呼自動分配装置（ACD）、通話録音装置、CTIサーバ、統計システムなどコンタクトセンターに必要となるインタラクション処理と管理機能が全て入った統合型ソフトウェアで、必要に応じた設定変更が都度自社で行え、新機能やサービス追加も一部の設定作業とライセンス追加で実施できる点が特長だ。

りらいあコミュニケーションズの新コンタクトセン

ターの主な機能は、次の通りだ。

- ◆マルチチャンネル ACD 機能を用いることで、1つのシステムで電話、FAX、Eメール、チャットに入った情報をオペレータに適切に振り分けることができる
- ◆1つのインタフェースで受付タスクの横断的なモニタリングができる
- ◆日本初導入となる、プロセス最適化機能（IPA：Interaction Process Automation）を用い、オペレータの稼働状況をモニタリングし、対応可能なオペレータに業務を自動的に振り分けることができる
- ◆業務プロセスを継続的に管理し、オペレータの稼働状況に応じて自動的に業務の優先順位付けを行う

コンタクトセンターの主要設備は、東日本と西日本にある CTC データセンターに配置し、全国 11 オペレーション拠点を専用回線で接続した。仮想化インフラ構成でシステムの完全冗長化を低コストで実現しつつオペレーション拠点レベルでの BCP 対策が可能になった。

りらいあコミュニケーションズでは、CIC のマルチチャンネル ACD 機能とマルチスキルオペレーターを組み合わせることで、高効率なオペレーションサービスを提供することが可能になった。また、CIC のプロセス自動化機能を導入することにより、コンタクトセンターオペレーションで培ったノウハウを BPO サービスにも活用することが可能になり、制御されたオペレーションを実現した。どこでも、どんなデバイスからでもアクセスできるコンタクトセンターを準備することでお客様の満足度向上に努めるとともに、BPO サービスを強化した。

伊藤忠テクノソリューションズ TEL : 03-6203-4100