OKI／OKIネットワークス

恵和ビジネスへコールセンターシステム「CTstage 5i」を納入

OKIグループの通信事業分野で商品企画・開発・販売を行うOKIネットワークスのコールセンターシステム「CTstage 5i」が、恵和ビジネスの中国人観光客向け携帯電話通訳サービス「Weicall（ウェイコール）」に採用された。本サービスは、観光ビザの規制緩和に伴い、急速に拡大している中国人観光客に対応する中国語通訳サービスを、商業施設、観光施設向けに携帯電話で提供するものである。同社の通訳サービスを提供するコールセンターは、2010年11月より札幌の拠点40席規模からスタートし、2011年2月には100席まで拡張する予定だ。

恵和ビジネスは、システム開発、データ入力、ダイレクトマーケティング、ビジネスフォーム印刷などの各種情報処理サービスを行うアウトソーサーである。現在、増加する外国人観光客に対応するための通訳サービスを手軽に安価に利用したいというニーズが全国的に高まっている。恵和ビジネスは、北海道でのこうした市場ニーズに対応するため、携帯電話通訳ビジネスを、ソフトバンクテレコムの協力で開発した。本サービスのベースとなるコールセンターシステム導入にあたっては、2台の携帯電話とコールセンターの3者間でクリアな音質の通話ができること、席数の拡張や業務用アプリケーションのカスタマイズが柔軟に行えることが重要な選定ポイントだった。恵和ビジネスでは検討の結果、このような要求事項の実現に柔軟かつ迅速に対応できるCTstage 5iを採用することにした。

「CTstage」は、1996年の販売開始以来、累計販売数は6,900セット（2010年3月末時点）を超え、国内シェアNo.1のコールセンターシステムとして幅広い分野に導入・運用されている。最新バージョンのCTstage 5iでは、大規模・分散拠点コールセンター需要に対応した機能を強化。さらに、50席以下の小規模顧客向け廉価版モデル「CTstage Lite」、SaaS型サービスモデル「CTstage SaaS」をリリースするなど、常に最新のシステムを提供している。

CTstage 5iを採用したサービスでは、2台1セットの携帯電話を外国人観光客が多く訪れる札幌市近郊を中心に道内および全国の商業施設や観光施設などに設置する。通訳サービスが必要な場合、接客スタッフが携帯電話からコールセンターにアクセスすると、2台の携帯電話と通訳専用コールセンターは、複数話者とコールセンターを同時接続して音声通話を行うことができるCTstageのカンファレンス機能を使って同時接続される。この3者間通話を行うことで、接客スタッフと観光客は迅速かつ手軽にオペレーターによる通訳サービスを利用することができ、円滑なコミュニケーションが実現される。

また、今回導入したシステムでは、MITシステム研究所のCRMシステム「QuickCRM」とCTstageを連携させることで、顧客（店舗）情報と課金情報の管理も可能となった。CTstageで取得した携帯電話の通話時間をQuickCRMで店舗ごとの課金情報として自動集計することで、各店舗の利用状況をリアルタイムに把握できるようになった。

恵和ビジネスでは、当面は急増している中国人観光客、そして台湾からの観光客に対応する中国語通訳サービスの提供を行い、将来的には順次対応言語やサービスエリアを拡大していく予定だ。

OKIは「今後も、コールセンターシステムのスペシャリストとしてお客様の要求にお応えしつつ、さらに革新的なソリューションを実現し、お客様の価値向上と成功に貢献していきます」と語っている。

OKIネットワークス
URL：https://www.oki.com/jp/ctstage/contact/