

Contents

- ◇ソリューション最前線
「コンタクトセンターとクラウドサービス③」
- ◇コールセンター基礎講座 告知
- ◇コンタクトセンター Q&A
第4回 会員交流会開催告知
- ◇スーパーバイザー interview Vol.61
- ◇協会日誌、CCAJ メールニュース

一般社団法人 日本コールセンター協会 会報

発行：一般社団法人日本コールセンター協会

編集発行人：広報委員長 山田雅康
〒101-0042 東京都千代田区神田東松下町 35 アキヤマビルディング 2
TEL：03-5289-8891 FAX：03-5289-8892 URL：http://ccaj.or.jp

【ソリューション最前線】

コンタクトセンターとクラウドサービス ③

CCAJ Newsでは、これまで2回にわたって、「コンタクトセンターとクラウドサービス」と題した特集企画をお届けしてきました。その第三弾として、会員企業3社が提供しているサービスをご紹介します。

なお、バックナンバーである212号、217号は、協会のウェブサイトでご覧いただけます。

昨年に引き続き、今回も会員企業の皆様へのアンケートをお願いしたところ、インハウス12社、エージェンシー25社、サポート8社からご回答いただきました。

集計結果としては、「クラウドを活用したソリューションを導入している」と答えたインハウスおよびエージェンシーが計18社、「クラウドを活用したソリューションがある」と答えたエージェンシーが6社、サポートが3社となりました。

昨年のアンケートと単純に比較はできませんが、クラウドの利用が広がりつつあるようです。クラウドのメリットとされる、「柔軟な運用形態」「運用保守の負担軽減」「初期投資の低減」「迅速性」などが認められ、既存の機器からのリプレース、既存環境に追加、新規での導入など、利用法の幅も広がっているようです。そこで今回の特集では、トータルソリューションとしてクラウドサービスを提供している3社にお願いして、最新環境について取材しました。

NTT ネオメイト

NTT 西日本グループであるNTT ネオメイトは、長年にわたってコールセンター向けのネットワークやシステムを提供してきました。ブランド名は「AQStage(アクステージ)」で、コールセンター向けサービスとしてクラウド型を中心にオンプレミスを含めて提供しています。その中のクラウド型メニューが「AQStage IP コールセンターサービス」になります。累積席数は2万席を超

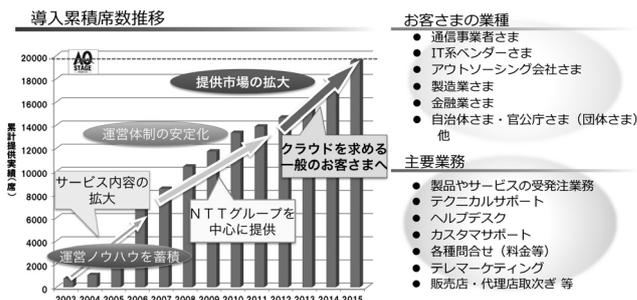
え、2014年度のクラウド型IPコールセンターサービスの市場シェア率25.6%で、国内No.1になったとのことです。^{※1}

CTI関連のクラウドサービスの普及はまだこれからとも言われますが、その中で健闘を続ける「AQStage IP コールセンターサービス」とはどのようなソリューションなのでしょうか。株式会社NTT ネオメイト ITビジネス部 首都圏営業部長 中川 健一さんにお話を伺いました。

「AQStage IP コールセンターサービス」のスタートは2003年。累計で217センター、約2万席の提供実績があります。現在、当社ユーザーの約70%がクラウド型でのサービス提供になっています」とのこと。これまでの推移を伺うと、「大きく3つのフェーズに分けられます。最初が運営ノウハウを蓄積して、サービス内容を拡大した時期。次が、NTTグループを中心にソリュー

サービス提供実績

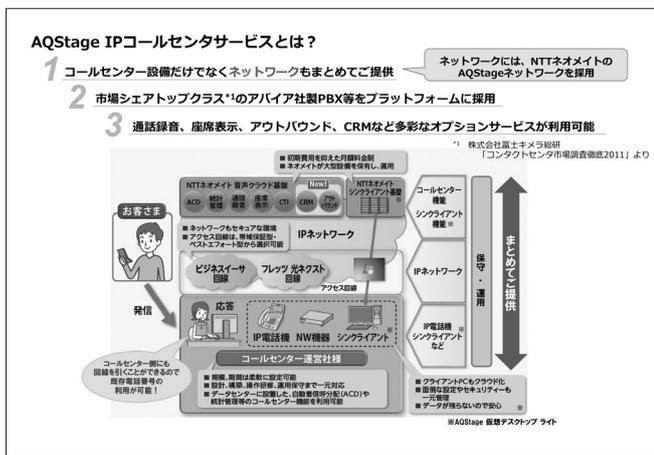
AQStage IPコールセンターサービスは、平成15年2月よりサービスを開始、平成27年7月までに217センター、約20,000席規模の累計提供実績があり、その内約7割をクラウド型で提供しています。



ション展開を行いながら、運営体制の安定化を実現した時期。そしてそれらのノウハウをベースに、クラウドを求める一般のお客様にサービスをご提供しているのが現在フェーズです」

「NTT ネオメイトは、NTT 西日本グループ向けの通信システムやネットワークのシステム構築、運用と保守を全般的に受託する事業と、それらにより得たノウハウを活用し、一般のお客様向けにサービスを展開するという2つの事業モデルを大きな柱に据えています。後者の事業モデルにおいて、大きく躍進しているサービスが“AQStage IP コールセンタサービス”です」

“AQStage IP コールセンタサービス”は、「大きく3つのポイントが挙げられます。①コールセンター設備だけでなくネットワークもまとめてご提供できること、②市場シェアトップクラスのアバイア製 PBX 等をプラットフォームに採用していること、③通話録音、座席表示、アウトバウンド、CRM など多彩なオプションサービスが利用可能なことです」



中川さんが、具体的な特長の第一に挙げたのが柔軟性。お客様のニーズに合わせて柔軟に対応できるのがクラウド型のメリットであると指摘します。

「まず設備構成ですが、センター設備は、コールセンター市場にて高い実績を有するアバイア製のプラットフォームを採用しており、高い運用安定性を実現していることと、またクラウドで重要となるネットワークは NTT ネオメイトが提供するクラウドネットワークである AQStage ネットワークを利用しておりセキュリティも万全です。また、サービス提供の柔軟性では、お客様のご要望に応じ、提供席数は1席から数千席規模まで対応します。あわせてコールセンター設置場所についてもネットワークが敷設できればどこでも開設できます。設置場所に応じた電話番号を付与できるのも強みと言えるでしょう。つまり、ロケーションフリーで必要な時に必要な分だけ、柔軟にお客様のご要望にお答えできるのが“AQStage IP コールセンタサービス”です。自治体からの受託事業などでは各地域の市外局番利用が不可欠な案件も少なくありませんがそういうケースであっても、DC のロケーションに左右されることなく必要な番号が使えるということです。

また、オプションで VDI (仮想デスクトップ) 機能やソフトウェア機能も提供されており、クライアント側パソコンのセキュリティ対策などの負担が少なく、サテライトオフィスやテレワークを活用したコールセンターを提供する環境が整っています。

「運用時も柔軟性が保たれています。季節変動などを含めた需要の増減に対応し、必要時期に必要な数をご提供する席数増減のご要望にお応えしています。サービスの提供に必要な DC 内の設備ならびにネットワークの監視はもちろんのこと、故障受付も 24 時間 365 日体制で実施していますので、お客様の運用担当者の負担軽減にもつながります」

実際、“AQStage IP コールセンタサービス”のユーザーからも同様な評価の声が集まっているようです。

- ・柔軟に対応できるサービス機能面、運用面
- ・NTT というキャリアの安心感
- ・エリアフリーの提供地域
- ・拠点と DC 間はクラウドネットワークである AQStage ネットワークを利用し、セキュアな環境になっている

クラウド未経験の企業としては、“回線やセキュリティ面で大丈夫なのだろうか”という不安がまだあるようです。それを一つひとつ払拭していくことでクラウドの浸透を進め、優位性を保っているというのが NTT ネオメイトの取り組みと言えるようです。「今までの実績からお客様のご期待に添えるご提案もさせていただきますので、きっとご満足いただけると考えています」

※1: 富士キメラ総研「ソフトウェアビジネス新市場 2015 年版 CTI SaaS 市場調査編」報告書より

インタラクティブ・インテリジェンス

インタラクティブ・インテリジェンスが提供する CaaS は、CIC をベースとするクラウドサービスです。CIC は、オール・インワンのシンプルなプラットフォームで、自由度の高さにも定評があります。それらのメリットを活かしながら、利用形態の自由度を上げたソリューションが CaaS と言えるでしょう。

インタラクティブ・インテリジェンス ソリューションセールス プラクティスリードの山本 契さんによると「私たちは、2005 年からホステッド型^{※2}のサービスを行っていました。いわば、個別にクラウドサービスを行っていたようなもので、他社に先駆けた取り組みでした。2009 年には CaaS としてサービスを開始。翌年には日本にも DC を開設し、多くのお客様にご利用いただいています。CIC はすべてが自社技術であり、SalesForce や ORACLE、マイクロソフトなど他社のクラウドサービスとの連携も充実しています。そういった自由度の点からも、CIC はもともとクラウドに向けたプラットフォームだったと言えるでしょう」

CaaS によるシステム構築は、2 つに大別できます。パソコ

と専用の電話機以外はすべて DC で管理するリモートコントロールモデル。もう1つが、ゲートウェイやデータベースなど、一部の機器やデータをユーザー側で管理するローカルコントロールモデルです。特筆なのは、いずれの場合も 99.999% の稼働率が保証されていること。万が一クリアできなかった場合には、サービス中断のレベルに応じて返金される契約になっています。「SLA (サービス品質保証) 99.999% というのは、クラウド基盤としてはかなり厳しい基準ですが、あくまで私たちの自信の表明であって、お客様にご安心していただきたいという姿勢です」

ライセンスに関しては、スタンダード、プリファード、プレミアムの3つのパッケージが用意されていて、順にオプション機能がグレードアップする構成になっています。

Standard Edition	Preferred Edition	Premium Edition
コールセンターに必要な機能を標準搭載 スタンダード保守サポート 25,500円/ユーザー	機能オプションと拡張サポート 25,500円/ユーザー	全ての拡張機能とフルサポート体制 25,500円/ユーザー
基本機能 ・ スキルベースACD機能 ・ IVR機能 ・ ユニファイドコミュニケーション 拡張オプション ・ スーパーバイザーレポート ・ マルチチャネル(音声、メール、チャット) ・ 音声録音(QM評価ツール) ・ WFM ・ リアルタイム会話分析 ・ 応答遅延フィードバック評価 ・ 検索記録(パッケージの標準) ・ 標準CTIインテグレーション ・ 95%以上の稼働率 ・ カンファレンス会議 標準サポート ・ 月～金 8:00～20:00 ・ Preferredへアップグレード可	Standard Edition機能プラス 以下オプション追加可 ・ アウト/フロントディヤラー ・ Web Portal/オプティマイズメント ・ スクリーン録画 ・ 音声録音(QM評価ツール) ・ 広帯域のCRM(パッケージCTI連携) ・ スクリーン録画 ・ ステータス画面追加 ・ パブリックAPI経由のカスタマイズ ・ 業務プロセスの自動化 拡張サポート ・ 月～日 8:00～20:00 ・ プロフェッショナルサービス割引 ・ Premiumへアップグレード可	Preferred Edition機能プラス 以下拡張オプション追加可 ・ 音声認識 ・ Voice XML ・ Text - To - Speech ・ ビジネス時間外センターフェース ・ 追加カスタマイズ ・ 開発 Sandbox フルサポート ・ 24時間365日 ・ プロフェッショナルサービス割引

「スタンダードでもコンタクトセンターの基本機能はカバーしていますが、それぞれご利用いただけるメニューが決まっています。例えば、アウトバウンド用のダイアラーが必要であればプリファード以上の契約になります」。契約は1年単位で、更新時にパッケージ変更も可能です。その他、90日トライアルもあるとのこと。

運営の自由度の中でも、特に柔軟性が表れているのがライセンス数の管理でしょう。「繁忙期やキャンペーン期間中など、自由にライセンスを増やすことができ、弊社への申告も不要です。DC側でモニタリングしているので、1ヵ月単位でライセンス数の増減に応じてご請求します」。自由にライセンスを増やしても、翌月に使った分だけ請求が来るシステムは、クラウドならではの柔軟性でしょう。

機能拡張・追加・変更の柔軟性

追加サービスの利用申し込み、サービス開始日および請求、支払に関してCaaSサービスでは、突然の利用席数の増加、機能追加、変更に対して柔軟に対応できる体制をとっております。弊社への事前連絡は不要で、ご利用頂いた実績に応じて月額費用に追加するかたちでご請求を行います。

※必須小規模でスタート！
 ・ インバウンドACD
 ・ スーパーバイザー
 ・ IVR
 ・ 音声録音

※1ヵ月単位で1ヵ月分だけ席数を増やしたい！
 ※欲しい機能はそのまま

※アナライザー機能を追加してみたい！

※追加機能はやっぱりやめよう。

※お客様でユーザー追加機能
 CaaSがサポートアップでも対応可 (有料)

その他にも、オフショアでも同じサービスを受けることがで

きるなど、世界規模で展開するインタラクティブ・インテリジェンスならではのメリットもあります。「グローバルでの案件では、60%がクラウドになっています。日本でのクラウド利用はまだ40%弱ですので、これからの進展に期待しています」。海外の事例では、同時に5,000席稼働の実績もあるとのこと。手軽で小規模だけでなく大規模でも安心というフェーズになってきているようです。

国内の状況を伺うと、「最近では、アスクルやバンダイでCaaSを導入しました。バンダイの事例では、オンプレミス製品のライフサイクルと機能に限界を感じていたこと、KPI取得に汎用の計算アプリを使っていたこと、設定を変更する度にベンダーに依頼してコストと時間がかかっていたことなどがあったため採用になりました。さらに、独自開発のCRMをクラウドのSalesForceへとリプレースしました。アスクルも同様の組み合わせでしたが、日本でもグローバルスタンダードへの切り替えという流れになってきているように感じます」

インタラクティブ・インテリジェンスでは、CICとCaaSに加えて、さらに柔軟性と拡張性を持つ「PureCloud」のサービス展開も進めています。「クラウドは、お客様の選択肢の中の必須項目になりつつあります。世界的に見ると、日本はまだ進捗が遅いですが、活用事例も多く出てきて、そろそろ導入に踏み切ろうというユーザーも増えてきています。オール・イン・ワン・プラットフォーム、柔軟なクラウドオファー、実績という観点からも、より多くの日本のコンタクトセンターにお使いいただきたいですね」

※2: ホステッド型サービス

ユーザー企業が用意したサーバーをデータセンターなどに預かって運用や保守を代行するサービス。ハウジングサービスやコロケーションサービスともいう。

岩崎通信機

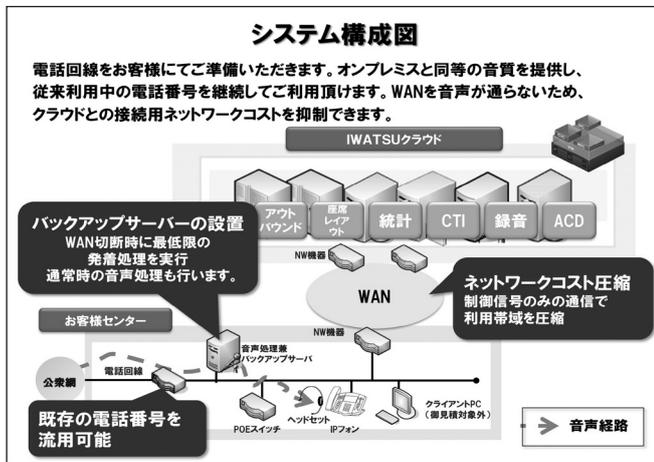
今回のアンケートでの、岩崎通信機の回答をご紹介します。サービスの概要について、「IWATSUクラウドは、コンタクトセンター運営に必要なインフラをクラウドにて提供するサービスです。ACD・統計・CTI・通話録音などのソフトウェアだけでなく、データセンター・サーバハードウェア・ネットワークなどの設備・インフラ・メンテナンスを含めてサービスとしてご提供しております」とお答えいただきました。コールセンター向けのトータルソリューションですが、取材を進めるうちに、ユニークなコンセプトを持つことがわかりました。

岩崎通信機株式会社 ITソリューション事業部ソリューション営業部 営業SE担当主任の田畑亮さんに、IWATSUクラウドの構成について伺いました。

「音声回線は公衆網を使い、コールセンター側に収容すること

が一番の特長です。必要な機器はセンター内に設置する一方、コールセンター機能は当社のデータセンターからネットワーク経由で提供されるという二重構造になります。音声データが内部処理のため WAN の帯域が圧縮できますし、ネットワークが切れたとしても最低限の発着信処理が可能です。何よりもオンプレミスと同等の音質が確保できるため、CS だけでなく ES 向上にもつながるのではないのでしょうか。音声処理をすべてセンター側で行うことで、音質向上と非常時の呼制御、WAN のコスト抑制、といった点がポイントのようです。

音声品質へのこだわりから生まれたこのハイブリッド構造。長年にわたり PBX やビジネスフォンなどの通信機器を開発・製造してきた岩崎通信機ならではのコンセプトであり、他のクラウドサービスとは違うユニークさが現れているのではないのでしょうか。

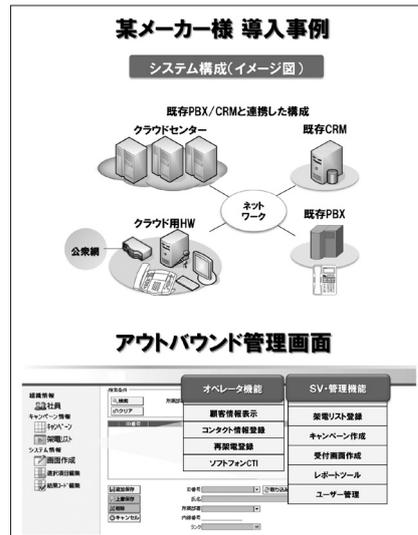


もう1つのポイントとして挙げられたのが、プラットフォームとしてインタラクティブ・インテリジェンスのCICを利用していること。同じくITソリューション事業部ソリューション営業部営業SE担当担当課長の高橋順一さんによると「CICは、コンタクトセンターに必要なあらゆる機能をオール・イン・ワンで提供するプラットフォームです。当社はCICの国内最多販売代理店で、これまで数多くの企業に導入していただけてきました。オンプレミス型に加えて、プライベート(共有型)とパブリック(専有型)の2つのクラウドサービスを開始し、CICとしてはすでに100社近くのセンターにご利用いただいています」。システムベンダーとしてはAvaya ACMも扱っていて、そちらでも豊富な構築ノウハウがあるとのこと。そういった実績の中、お客様の声を集約して作り上げられたのがIWATSUクラウドと言えるでしょう。

そして、最大のポイントが「IW-CIC」。これは、CIC上で稼働する岩崎通信機独自開発のアプリケーションで、ACDと連携したインバウンド操作、各種統計やリアルタイムレポート、通話録音検索・再生などがあります。「これまで、CICユーザーの要望に合わせてカスタマイズや開発を行ってきたものをクラウドでも展開しています。ユーザーインターフェイスや使いやす

さにこだわった、日本のコールセンターに合わせたアプリケーションになっています」と田畑さん。「例えば、テレマ会社様の事例では、アウトバウンド業務の管理にIW-CICをご利用頂いているのですが、使いやすいとの高評価をいただいています」

さらに、既存の資産や外部アプリケーションとの連携も柔軟に対応。高橋さんによると「メーカー様の事例では、既存のCRMと既存のPBXに対して、新たにIWATSUクラウドを導入。従来のネットワークにコールセンターと岩崎通信機のデータセンターとが加わり、すべてがシームレスに稼働しています」



クラウドユーザーの意向を高橋さんに伺うと、「すべてをクラウド」と「お試しでクラウド」という、大きく2つのパターンがあるようです。柔軟性や資産面でのメリット、負担軽減などクラウドのメリットを享受したいというクラウド志向のお客様。もう1つが、

オンプレ導入前に、まずはクラウドでいろいろな機能を試してみたいというニーズです。コンタクトセンター開設予定のお客様などですが、その場合には5席からでも導入できるメニューになっていますし、どのようなご要望にもお応えできるような体制作りに努めています」

クラウドならではの柔軟性を担保する一方、「パソコンだけあれば、今日からすぐにコールセンターを始められるというソリューションではありません」と田畑さんは言明します。「あくまで、長くお使いいただくことが目標です。それには、柔軟性に加えて、安心や快適さ、高品質も重要であると考えます。通信機器メーカーとして70年以上培ってきた音声通信技術や音声品質へのこだわりをベースに、お客様のご要望に応じたサービスを提供していくことが当社の独自性だと思います」

グローバルスタンダードを日本独自仕様で。これもクラウドの1つの方向に違いないと感じた取材でした。

*

クラウドの活用は、繁閑の差を埋めたり、既存システムの強化、さらにテレワークやサテライトオフィスを実現する手法です。地方自治体でも、補助金の対象にクラウドを加えるところも出てきており、地方と連携してうまく活用することで、さらなる効率化につながるのではないのでしょうか。

最後になりましたが、アンケートおよび取材にご協力いただいた会員企業の皆様、ありがとうございました。

コールセンター基礎講座を開催します

コールセンターの機能・役割、基本用語などの概論に加え、取材・調査に基づく“コールセンター運営の課題と最新トレンド”、特定商取引法や個人情報保護法など“コールセンター業務に関わるルール”について、体系的に分かりやすく解説する「コールセンター基礎講座」を、12月1日に開催いたします。皆様のご参加をお待ちしています。

なお詳細は、協会のウェブサイトでもご確認ください。

●概要

日時：2015年12月1日(火) 13:30～17:40

会場：エッサム神田ホール 3階大会議室

住所：東京都千代田区神田鍛冶町 3-2-2

定員：100名(定員になり次第締め切らせていただきます)

●受講対象者

1. 新入社員
2. コールセンターに異動・配属された方
3. 基本・基礎知識の習得・再確認をしたい方
4. 社内研修の参考にしたい方
5. 業界の現状を学びたい方 など

※ コールセンタースタッフとして、マネジメントに携わる方(今後携わっていく方)にとって、必須の内容です。

●受講者の声

- ・配属されてから業務については学んだが、基礎的な共通知識についてはあまり学べていなかったもので、あらためて聞くことができ良かった。
- ・今後の方向性について知ることができました。現状で満足していましたが、情勢をみながら変わり続けることが必要だと認識できました。
- ・特定商取引法、個人情報保護法について、事例を多くご紹介いただきわかりやすく興味深くお話を聞くことができました。

●受講料(税込)

□ CCAJ 会員：1名 4,320円 □ 一般：1名 7,560円

【カリキュラム】

「コールセンター基礎知識」
講師：コンタクトセンター専門アドバイザー 鈴木 誠氏
コールセンター業界のビジネス構図と活用形態、コールセンター業界独特の専門用語・略語、センターの運用管理体制、システム構成、主要管理指標(KPI)、センター地方展開のトレンドなど最低限知っておきたい業界基礎知識やセンターの構成要素や運営のあらましを分かりやすく解説します。
「コールセンター運営の課題と最新トレンド」
講師：(株)CCM 総合研究所 『コンタクトセンター・マネジメント』編集長 菊池 淳一氏
コールセンター運営に携わるスタッフとして理解しておきたいセンター運営上の共通の課題と解決策の例を、事例を交えて整理するとともに、最新トレンドを分かりやすく解説します。
「知っておきたい コールセンター業務関連ルール」
講師：一般社団法人日本コールセンター協会 事務局 課長 森田 豊
商品などの勧誘・販売の際に守らなくてはならないルールは？ お客様の情報(個人情報)を取り扱うときには、どのような点に注意しなければならないのか。コールセンタースタッフとして知っておきたい基本的なルールを解説するとともに、協会に寄せられた消費者からの相談事例を交え分かりやすく解説します。

新入会員のご紹介

株式会社バリュープラス

代表取締役社長 平田 誠志

東京都新宿区市谷砂土原町 2-7



<http://valueplus.co.jp/>

Agency

バリュープラスのコンタクトセンターは、当社の品質管理部門との相互連携によって商品の技術的な問題を解決するプロダクトサポートを主軸に事業を展開しています。

利用環境により品質や利便性が大きく左右される電子機器・メディア・デジタルコンテンツなど、技術的かつ難解な商品問合せに対しても、創業時から培ってきたテクニカルサポートの根底にあるエッセンスを応用する事で、様々な商品の難解なお問合せにも対応してきました。

今後は、昨今の EC 市場発展に伴い需要が増加する受注サポートと当社が得意とするプロダクトサポートを有機的に結ぶ統合サポートセンターの確立に向け、さらなる付加価値の創造を実現いたします。

コミュニケーション・ヒューマンリソース
センターマネジメント・スクリプト・システム etc

あなたの疑問・質問に **お答えします!**

CONTACT センター Q&A

A まず、個人情報保護法上音声は個人情報に当たるのかどうかですが、個人情報の保護に関する法律では、個人情報を次のように定義しています。「生存する個人に関する情報であつて、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む）をいう」。

そして、個人情報の保護に関する法律についての経済産業分野を対象とするガイドライン（以下、経済産業分野ガイドライン）では、その解説で「…映像、音声による情報も含まれ…」と明記されています。さらに、当協会が作成したコールセンター業務における個人情報保護に関するガイドライン（以下、協会ガイドライン）でも、「…映像、通話録音等の音声による情報も含まれ…」と定義しています。

従いまして音声を録音することは個人情報を取得することになりますので、その利用目的を具体的に本人に通知または公表しなければなりません。通知または公表の具体的な方法としては、経済産業分野ガイドラインでは(1) 電話においては口頭または自動応答装置で知らせる、(2) 隔地者間においては電子メール、ファックス等により送信する、(3) 電話勧誘販売において、勧誘の電話において口頭で、(4) 通信販売においては、通信販売用のパンフレット等に記載する、(5) 自社のウェブ画面中のトップページから1回程度の操作で到達できる場所へ掲載する、などが挙げられています。

ところで、お客様との通話内容を録音することは、個人情

Q 当社では、お客様との契約内容の正確性を確保したり、また、テレコミュニケーターの電話対応の品質向上のためのモニタリングを行うために、お客様との通話内容を録音しています。個人情報保護法上、通話内容を録音していることをお客様に言わなくてはいけないのでしょうか。

回答者 事務局

報取得の「目的」に当たるのでしょうか。協会ガイドライン作成時に、通話内容を録音することは、お客様との通話内容をメモに取ったりパソコンに入力したりすることと同じ行為で、「目的」ではなく「手段」ではないかという議論があり、当時の監督官庁である経済産業省の担当官に確認したところ、確かに「目的」ではなく「手段」であるが、録音していることをお客様に伝えないことでトラブルが発生するのであれば、何らかの形で伝え方がよいのではないかと、この回答をいただきました。

このことを踏まえて、協会ガイドラインの中の解説では「通話を録音することは目的ではなく手段であるため、録音していることを通知または公表することまでを法は求めていないが、後々の顧客等とのトラブル等を回避するため、通話を録音していることを通知または公表しておくべきである」としています。

整理しますと、お客様との通話内容は個人情報に該当するので、その利用目的を通知または公表しなくてはなりません。録音することは目的ではないので、録音しているという行為を通知または公表することを法は求めていません。ただし録音していることを告げないことでお客様とのトラブルが発生するのであれば、伝えておくべきであるということです。

協会ガイドラインでは暗示的に録音していることを通知または公表している例として、

- (1) 契約、相談・問い合わせ内容の確認のために利用いたします。
- (2) 電話担当者の評価と研修のために利用いたします。

CONTACTセンターに関する質問受付中！ 専門家が回答します。ご質問は、協会事務局 TEL:03-5289-8891 mail:office@ccaj.or.jp まで。

10月26日、CCAJ第4回会員交流会を開催します(会員限定)

会員間の親睦を目的とする「CCAJ第4回会員交流会」を開催します。当日は、講演会および懇親パーティーを予定しています。参加希望の会員は、事務局までお申込み下さい。

○日時：2015年10月26日(月) 17:00～19:30

○会場：ホテルグランドパレス(千代田区飯田橋 1-1-1)

○講演会：17:00～17:50

コールセンターへの新技術適用の可能性

～スマホにおけるビジュアルコミュニケーション、WebRTC他～

○懇親会：18:00～19:30

参加特典として、パンフレットやノベルティーグッズ等が配置できます。

○参加費：5,000円(税込)

スーパーバイザー interview vol.61

DVDやCDなど光ディスク製造の日本最大手であるメモリーテックグループに属する株式会社バリュープラス。映像メーカーやレコードメーカーなど、エンターテインメント業界のインハウスビジネスが根幹となっています。その中で、新規ビジネスに奮闘する佐藤弘康さんにお話を伺いました。

株式会社バリュープラス
情報システム部 副部長
兼 コンタクトセンター2課 課長
佐藤 弘康 さん



ストレス解消は、「いろいろな意味での現実逃避。オンとオフをきちんと分けています」という佐藤さん。好きな映画の鑑賞をはじめ、寝ること、飲むこと、ゲームなどだそうです。「中途半端にせず、しっかりと時間を取って楽しんでいます」

株式会社バリュープラスの設立は2007年。ビジネス発祥の経緯について、情報システム部 副部長 兼 コンタクトセンター2課 課長の佐藤 弘康さんに伺いました。「メモリーテックが製造するCDやDVDに関して、発売元となるメーカーからカスタマーサポートの依頼を受け、応じたサポート窓口を受託したのがビジネスの発祥経緯です。当時、DVDは新たなコンテンツメディアとして普及し始めた頃でしたし、CDもコピーガードなど、製品の仕様が多様化するようになり、メーカー各社ではソフト自体の仕様や、プレイヤーなどハード機器との互換性など知識が追いつかず、お客様からのお問合せに対応できないかと、ご要望を受けたことが、B to Cのコンタクトセンター立ち上げの契機になりました。気付けば多くの企業様の窓口運営を受託するようになり、さらには通信販売の受注窓口、返品や交換窓口も担当するなど、商品を取り巻くさまざまなニーズに対応してきたのがバリュープラスのベースになっています」

現在の事業分野は、コンタクトセンター、通販サポート、販売促進サポート、クオリティチェックの4つに分かれています。中でも、最大の特徴は、クオリティチェック部門との相互連携によるテクニカルサポート。発売前に商品の品質検証を行い、検証結果や商品仕様を熟知した上で、窓口のオペレーターが技術的で複雑なお問合せにも対応できること。「メーカーとユーザーをつなぐ顧客接点を付加価値に変えることが、私たちの最も重要な役割だと認識しています。映像や音楽のディスク製品からスタートしたセンター事業ですが、今

では、デジタルコンテンツ、ソフトウェア、システム、精密機器へと分野も広がってきています」。コンテンツが商品化する際の事前検証からお客様サポート、販売促進やEコマースまですべてを請け負えるバリュープラス。エンターテインメント業界にはなくてはならない存在と言えるでしょう。

8年前にアルバイトで入社した佐藤さん。現在は正社員とのことですが、社員率が高いのもバリュープラスの特徴の1つです。

「コンタクトセンター勤務の30名のうち、9割が社員です。人材の入れ替わりはほとんどなくて、今年の社員離職はゼロでした。映画や音楽好きのオペレーターが多く、業務と趣味・趣向が合っていることが大きな要因でしょうが、業務上で必要とされる商品を理解するためのバックアップ体制も整っています」。取扱商品をセンター内に配備しているので、オペレーターが実際に見て、使ってみて、お客様が疑問に思うこと、説明が不足していることなどをあらかじめチェックしているとのこと。さらに、月に1度、映画館の鑑賞手当が支給されるなど会社からのバックアップもあります。「オペレーターがファンの立場やユーザー目線で確認することで、わかることがたくさんあります。それらの情報はクライアントにもお伝えしていますし、オペレーター自身の励みにもなっていて、定着率の高さにつながっています」

佐藤さんは、情報システム部に加え、コンタクトセンター2課の責任者でもあります。1課と2課の違いについて伺いました。

「エンターテインメント系や精密機器など

のクライアントが1課で、それ以外の新規のプロジェクトは2課の担当になります。私自身、オペレーターとして入社して、映像メーカーを担当していました。ファンの方からのお問い合わせでは、常に新しく深い情報が求められます。学生時代に映像制作を学んだこともあって、その心理はよく分かります。一方、2課は通信販売に関連する受注業務をワンストップで担当する部署で、食品や家具、お中元・お歳暮などのギフト商品など、10数社をマルチで対応しています」とのこと。これまでのノウハウを、新たな分野に展開していこうというチャレンジングな部署になります。

「商品の不具合など、お叱りのお電話もあります。きちんと向き合ったら、お客様からお礼の言葉や感謝のお手紙をいただくことがあります。オペレーター時代はそれが嬉しくてモチベーションになっていましたが、管理者になった今は誰かが褒められた時のほうがずっと嬉しいです」

映像が好きで、接客が好きだったからバリュープラスに入社したという佐藤さんですが、新たな目標を見つけたようです。「これまでは映像制作で学んだ知識が活かされましたが、これからは新規分野の商材やサービスが増えてくるので新たなコンタクトセンターの発展にやりがいを感じています」と新しい分野参入に奮闘する佐藤さんでした。

企業情報

株式会社バリュープラス

代表取締役社長：平田 誠志
所在地：東京都新宿区市谷砂土原町 2-7
ホームページ：http://valueplus.co.jp/
設立：2007年2月
従業員数：60名(2015年4月現在)

協会日誌

8/5 第3回理事会

- ① 2015年度第1四半期業務執行状況
 - ・2015年度第1四半期の業務執行状況を報告した。
- ② 会員拡大に向けた取り組み
 - ・理事社に対して会員増強について協力を依頼した。
- ③ 入退会
 - ・2015年度第2回理事会以降の入退会を承認した。

8/6 人材育成委員会

- ① コールセンターに必要なマネジメント項目とその役割分担を探る
 - ・126のマネジメント項目に対し、「管理責任者」と「実行者」を設定した研究ワーキング・グループの案を承認した。
- ② 新人マネージャー勉強会
 - ・勉強会終了後、参加者の上司に対し、半年間の変化などをアンケートすることが決定した。
 - ・参加者に自身の役割を見直し、再確認してもらうために、「コールセンターに必要なマネジメント項目とその役割分担」を提示することが決定した。

8/18 広報委員会

- ① 会員ニュースの公開状況

- ・2015年7月に9件の会員ニュースをウェブに掲載したことを報告した。
- ② CCAJ メールニュース
 - ・CCAJ メールニュース VOL.225 の情報収集状況を報告した(8月21日配信)。
- ③ CCAJ News
 - ・2015年10月号：特集「コンタクトセンターとクラウドサービス」および「スーパーバイザーインタビュー」の取材状況を報告した。
 - ・2015年11月号：CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2015 in 沖縄の開催報告等を掲載することを承認した。

④ Facebook の活用

- ・直近までの投稿状況を報告した。

8/20 事業委員会

- ① CCAJ ガイドブック
 - ・特集・編集企画、広告出稿見込などの進捗を報告した。
- ② CCAJ スクール
 - ・新講師2名による「スーパーバイザー講座」の講義内容・集客・受講者アンケート・事務局所感などの実施結果を報告した。
- ③ CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2016
 - ・「受講者数の増加」および「出演者の早期確定」のための具体的施策とその実現の可能性を検討した。

コールセンター/CRM デモ & コンファレンス 2015 in 東京

コールセンター/CRM デモ & コンファレンス 2015 in 東京(第16回)が開催されます。当協会のブースも設置されますので、ぜひご来場ください。

●開催概要

会期：2015年11月12日(木)・13日(金)10:00～17:30(予定)

会場：東京・池袋サンシャインシティ・コンベンションセンター

主催：株式会社リックテレコム 月刊「コンピューターテレフォニー」、UBM ジャパン株式会社

電話勧誘販売などに関する、
消費者からの苦情・相談に対応しています。

日本コールセンター協会電話相談室

03-5289-0404 受付時間 10:00～16:00
(土曜・日曜・祝日を除く)

CCAJ メールニュース好評配信中

情報調査委員会・広報委員会では「CCAJ メールニュース」の配信を行っています。配信ご希望の方は、「CCAJ メールニュース 配信希望」と明記のうえ、配信先メールアドレス・会社名・部署名・氏名・連絡先電話番号を記入し、当協会事務局 e-mail アドレス (office@ccaj.or.jp) までお申込みください。

VOL.226 (2015年9月10日配信)

配信数：5,512名

◇目次◇

【協会からのご案内】

1. CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2015 in 沖縄 9月29日(火)開催!
2. コールセンター基礎講座 下期は12月1日(火)に開催します
3. CCAJ スクール 直近開催のご案内

【関連動向・情報】

4. 第8回 特定商取引法専門調査会の議事録(内閣府)
5. 国民生活 2015年8月号(国民生活センター)
6. 2014年度の PIONET にみる消費生活相談の概要(国民生活センター)
7. 2015年7月分の求人広告掲載件数等集計結果(全国求人情報協会)
8. IP 電話に関する相談の増加に関するニュースリリース(国民生活センター)
9. インターネット上の安全・安心に関する世論調査(内閣府)
10. 番号法及び特定個人情報ガイドラインへのよくある質問の更新(日本情報経済社会推進協会)

【官庁等からのお知らせ】

11. 平成28年度 経済センサス-活動調査の実施について(総務省・経済産業省)

スタッフのスキルアップに CCAJ スクールをご活用ください

CCAJ スクールは、大阪や札幌などでも開催しています。ぜひ、ご活用ください。

CCAJ スクール 検索

次号予告

CCAJ News Vol.224 では、「コンタクトセンターセミナー 2015 in 沖縄」などを掲載する予定です。

※掲載内容は変更になる可能性があります