

INTERACTIVE INTELLIGENCE
Deliberately Innovative

Case Study

株式会社タカギ



所在地：【本社】
福岡県北九州市小倉南区石田南2-4-1
【コミュニケーションセンター】
福岡県北九州市小倉北区浅野3-8-1
AIMビル4階

事業内容：プラスチック家庭日用品、
家庭用浄水器の開発・製造、
販売・金型事業・緑化事業

創業：昭和36年5月

資本金：4億9,800万円

代表者：高城寿雄

従業員数：524名（平成24年3月現在）

URL：<http://www.takagi.co.jp/>

導入製品：

- ・ Customer Interaction Center (CIC)
- ・ Interaction Supervisor
- ・ Interaction Recorder
- ・ Interaction Media Server
- ・ Interaction SIP Proxy



株式会社タカギ 営業本部 お客様サービス部
コミュニケーションセンター
センター長 山田桃子氏

CICの導入で 「プロセスの可視化」を実現

リアルタイム監視機能の充実により、
センターの稼働状況や入電コールの状態を把握。
対応の可視化を実現。

タカギについて

株式会社タカギは、プラスチック家庭日用品、家庭用浄水器の開発・製造・販売、金型事業、緑化事業を展開している企業です。製品の開発からアフターサービスまでのトータルな品質システムを確立し、お客様にとってより信頼のおける商品・サービスを提供しています。また、環境配慮商品の取扱、省エネルギー、省資源、廃棄物の削減など、地球環境に配慮した企業活動の推進も行っています。

導入背景と課題

本社所在地の北九州市石田から小倉駅前への移転と従来使用していた国産のプラットフォームの保守切れ、そして人員の増強を機に、システムのリプレイスを検討。現在46席で月平均1万8000件に対応中ですが、ユーザー数は飛躍的に伸びており、2014年には100万人に達する見込みのため、将来的な拡張性も不可欠でした。また、呼の待ち時間がヒストリカルでしか見えず、正確なKPIの計測も困難であったため、リアルタイムでのモニタリングへの要望もございました。

システム導入に際しての検討課題は、以下のとおりです。

- **システムの老朽化と保守サポートの終了**
 - ・ 既設国産プラットフォームは保守期限が切れており早急なリプレイスが必要
- **モニタリングをはじめ、リアルタイム監視機能の充実**
 - ・ モニタリング時にオペレータやスキルグループを任意で選択できること
- **レポート機能の拡張**
 - ・ オペレータごとの保留時間や離席時間の内訳などの詳細が把握できること
- **設定変更を内製化できる柔軟性**
 - ・ IVRのフロー変更やスキルの付け替えなど、設定変更は自社で実施できること

・ システムリプレイスにあたり、複数ベンダーから提案を受けた結果、将来的な拡張性を含め、規模や機能、そして価格面も合うインタラクティブ・インテリジェンスのCustomer Interaction Center (CIC)を採用しました。

また、今回提案から導入、インテグレーションを担当したのは岩崎通信機です。「センターの課題、予算など当社の状況を見据えたうえで必要な機能を過不足なく、それも自社製品にこだわらずに提案していただき、信頼できると感じました」(山田センター長)と、提案能力も大きな要素となりました。

ソリューション

CICは1システムだけで約5000エージェントまでカバーできるIP-PBXベースのコンタクトセンター・プラットフォームです。IVR、通話録音、モニタリング、スキルベースのACDなど、今回の要件に必要な全ての機能をオール・イン・ワンで提供しています。

また、CICだけでなく岩崎通信機製オリジナルアプリケーション「IW-CIC Active Layout」、「IW-CIC Reporting」も併せて採用となりました。「IW-CIC Active Layout」は、座席レイアウトごとにオペレータの状態をリアルタイムで表示できるソリューションです。「IW-CIC Reporting」は、CICから統計データを取得して、多彩な統計帳票を提供します。これにより以前は取得できなかった保留時間や離席時間の内訳なども把握できるようになりました。

"「センターの課題、予算など当社の状況を見据えたうえで必要な機能を過不足なく、それも自社製品にこだわらずに提案していただき、信頼できると感じました」"

" 接続品質を把握するためのモニタリングやKPIのレポート機能が充実しました。"

" オペレータのスキルの付け替えによるルーティングの優先度変更、IVRのガイダンスやフロー変更も自社で設定が可能です。"

構築開始から稼働までの期間は正味2カ月でしたがインタラクティブ・インテリジェンスと岩崎通信機は、短期間にACDのスキルグループ設定からIVR、音声録音装置、KPI (Key Performance Indicator) をレポートする統計管理システムなどを大きなトラブルなく導入しました。

導入効果

CICの導入により、接続品質を把握するためのモニタリングやKPIのレポート機能が充実しました。かつては、リアルタイムにモニタリングをする際、オペレータやスキルグループを任意で選択できませんでした。KPIについても、「応答率はチェックできるのですが、応答時間をリアルタイムで確認できなかったのが、つながったときにそのまま乗ればいいのか、それとも「お待たせいたしました」「大変お待たせいたしました」というひと言が必要なのか、その判断もできない状態でした。」(山田センター長)

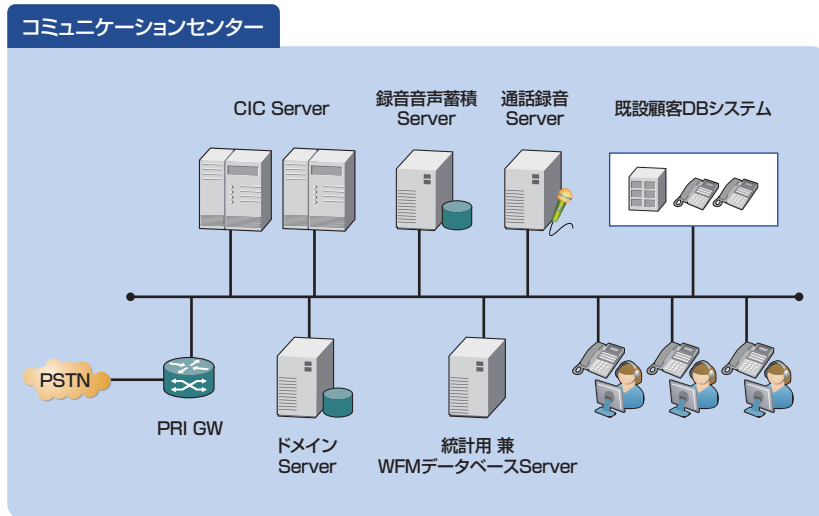
CIC導入後は、コールセンターの状況をリアルタイムで余すことなく把握できています。とくに、フロア座席表でもある「IW-CIC Active Layout」は、CICの統計管理システムから待ち呼や待ち時間、各オペレータのステータスに関するデータを取得、表示する仕組みで、山田センター長をはじめとした現場のマネジメントにとって大きな助けとなっています。

また、従来無かった録音機能が追加されたことで、お客様とのやり取りを直接聞けるようになりました。通話内容によってオペレータへ対応の改善を促したり、フォローの言葉を掛けてあげたりするなど、主にオペレータ教育に活用しています。その他、他部門へも展開して、事象の緊急度や深刻度を共有することができるなど、情報共有にも役立っています。

もうひとつ、従来システムと大きく変化したのは、さまざまな設定変更を自社で可能とした優れたUI環境です。「オペレータのスキルの付け替えによるルーティングの優先度変更はもちろん、待ち時間が長くなっている際にかけ直しを促すアナウンスを流すなど、IVRのガイダンスやフロー変更も自分たちで可能です」(山田センター長)

設定変更は従来、外部ベンダーへ委託していました。そのため都度、時間やコストがかかり、変更を躊躇することもありました。今では社内で作業できるため月に数回は設定変更を行っています。特にガイダンスはお待たせ状況に応じて変更するなど、細かな工夫を凝らしながら、設定しています。また、研修を終えてデビューする新人には早く慣れてもらうよう、着信を多めに割り振るなど、スキルアップの面でも内製化のメリットを享受しています。

図 システム構成イメージ



今後の課題と展望

CIC選定の1つの決め手となったのが、オール・イン・ワンによる機能拡張性です。現在、ユーザー数が飛躍的に伸びており、2014年までに100万人規模に達する見込みです。増大するユーザー向けのサポートや投資計画に応じて、順次拡張できる点に将来性を感じました。今後は、規模拡大はもちろんのこと、CICの機能を拡張し、アウトバウンドやメール対応などの新しい取組にもチャレンジする予定です。

インタラクティブ・インテリジェンス・インク

インタラクティブ・インテリジェンス・インク (NASDAQ: ININ) は、コンタクトセンター、エンタープライズIPテレフォニー、ビジネスプロセス オートメーションにおけるビジネスコミュニケーション・ソリューションをグローバルで展開するソフトウェア企業です。1994年設立以来、一貫して標準ベース、オール・イン・ワン、オープンアーキテクチャを提唱し、堅実かつ革新的なソリューションをプラットフォーム、またはCommunication as a Service (CaaS) にて世界4500社以上の企業に提供しています。

World Headquarters
7601 Interactive Way
Indianapolis, IN 46278 USA
+1 317 872 3000 voice and fax

EMEA
Thames Central, Hatfield Road
Slough, Berkshire, SL1 1QE
United Kingdom
+44(0)1753 418800 voice and fax

日本
〒171-0021
東京都豊島区西池袋3-23-3
R.M.ビル 6階
TEL: 03-5958-1561 (代表)
E-Mail: Info.Japan@ININ.com

お問い合わせ先

IWATSU

〒168-8501 東京都杉並区久我山1-7-41
岩崎通信機株式会社
ITNS事業部ソリューション営業部
TEL: 03-5370-5152 FAX: 03-5370-5507
Email: sol-info@iwatsu.co.jp