

INTERACTIVE INTELLIGENCE®
Deliberately Innovative

Case Study

キューアンドエー株式会社



所在地：【東京本部】 東京都渋谷区渋谷2-12-24
東建・長井ビル

事業内容：オンサイト（訪問）サポートサービス、
ダイレクトサポートサービス、コンタクトセンター
サービス、マーケティングサポートサービス

設立：1997年7月1日

資本金：8億9,740万円（2012年4月1日現在）

代表者：代表取締役社長 金川 裕一

従業員数：1,168名 ※（内社員331名）※派遣社員は含まず

URL：http://www.qac.jp/

導入製品：

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



左：取締役副社長 平尾千秋氏
右：CCS第1事業部 仙台グループ長 目崎 良氏

ユーザー本位のオープン環境で 初期導入・運用のトータルコストを 大幅低減

自社内でほとんどの設定・変更を可能にするCICで、
対応スピードも向上

Q&Aについて

キューアンドエー株式会社（Q&A）は、パソコンなどICTデジタル製品のテクニカルサポートを主力に、オンサイト（訪問）サポートサービス、ダイレクトサポートサービス、コンタクトセンターサービスを幅広く展開。また、マーケティングサポートサービスやCRMプロモーション支援、更には在宅型コンタクトセンターに至るまで、これらサービスをワンストップで提供しています。

導入背景と課題

コンタクトセンターのメイン拠点である仙台センターにて、事業拡大の運びとなったため、システム拡張を検討していました。検討に当たり重視したのは、「柔軟性とスピード感」、「安定性や堅牢性の確保」「初期・運用コストの抑制」です。今後の機能拡張や事業拡大を睨み、柔軟な運用に対応できるシステムである一方で、エージェントとしての品質を確保できるシステムが必要でした。また、仙台市内においてロケーションを探していた矢先、3.11の大震災が襲ったため、耐震性に優れたビルに分散してセンターを3つに拡大しました。そのためBCPの観点から分散・バーチャル運用ができる点も選定ポイントに加わりました。

上記を踏まえ、システム導入には以下の要件を満たすことが求められました。

- 既存システムと遜色無い製品であること
信頼性、堅牢性、安定性、音声品質の確保。
- PBXに関わる、初期コスト・運用コストの抑制
導入コストはもちろん、運用の際のランニングコストも抑制できること。
- コンタクトセンターの機能拡張と事業拡大に対する柔軟性
IPベースで、今後の機能拡張や新たな事業拡大にも柔軟に対応できること。
- 運用仕様変更への迅速な対応
クライアントからの急な業務依頼や設定変更がスピーディーに自社内で行えること。
- 災害発生時や緊急時におけるBCP対策
ネットワークや拠点障害時も別の拠点にて業務が継続できること。

Q&Aは新規導入にあたり、これらの懸念事項を踏まえて数あるIP-PBXを比較検討しました。その結果、コンタクトセンター・システムとして国内外で豊富な実績を有し、信頼性、堅牢性、安定性、そして音声品質などを確保できるインタラクティブ・インテリジェンスのCICを採用いたしました。

今回、導入を担当したシステム・インテグレータは岩崎通信機株式会社です。システム構築期間は約3か月。震災と相前後したにも関わらず、短期間での構築となりました。

ソリューション

CICは分散・バーチャル運用に適したIP-PBXベースのコンタクトセンター・プラットフォームを採用し、IVRや通話録音、アウトバウンドなどの機能を予め標準装備しているオール・イン・ワン型であることから、初期投資の大幅な削減を可能とし、さらにWindowsベースのオープンな開発環境により運用コストの抑制も期待できるなど、トータルでコストパフォーマンスに優れていることも決め手となりました。

"CICは直感的にわかるGUIによるインターフェースが揃っているため、クライアント様から緊急の応対窓口開設の依頼が飛び込んでも、約30分で着信設定やフローを社内スタッフが作り込み、電話窓口を開設することが可能です。"

"これまでの外部に発注していたものが社内対応に変わるため、対応スピードが格段に速くなると同時に、運用のランニングコストも大幅に低減しました。"

また、岩崎通信機社製オリジナルアプリケーションである「IW-CIC」も採用しました。これまで導入した顧客からの要望を基に設計されたアプリケーションということで、管理業務の効率化やSVの負荷軽減が狙いです。「IW-CIC」の中で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「IW-CIC Active Layout」や多彩な統計帳票を提供する「IW-CIC Reporting」を使っています。

導入効果

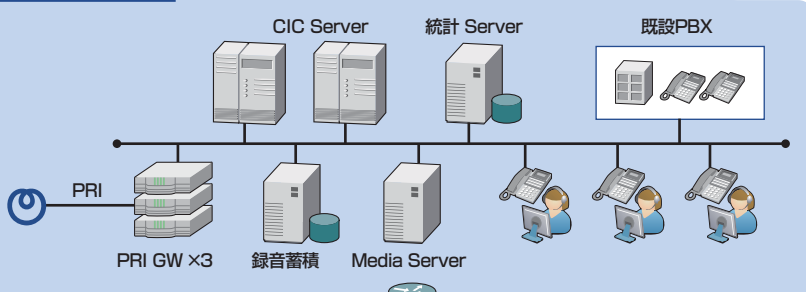
オール・イン・ワン・プラットフォームであるCICの導入により、コスト面、拡張面において様々なメリットが出ています。従来システムに比べ、CICはソフトウェアライセンスの追加で各機能拡張を可能にします。そして、それらが全て1つの製品群として提供されるため、各機能の互換性が向上し、管理・メンテナンスも容易になりました。

スピード感もずいぶん向上しました。従来システムは運用のフローや仕様変更が生じた際、その都度ベンダーにオーダーする必要があり、手間と時間がかかりました。しかし、CICではWindowsベースのGUIによるインターフェースが揃っているため、自社内でそれらの作業を完了できる部分が多くあります。例えば、製品の不具合が発生したクライアント様から緊急の応対窓口開設依頼が飛び込んでも、約30分で着信設定やフローを作りこみ窓口を運営することも可能です。しかも、それまでかかっていた外部への発注コストが内部工数に置き換わることにより、運用のランニングコストの低減にも結びついています。

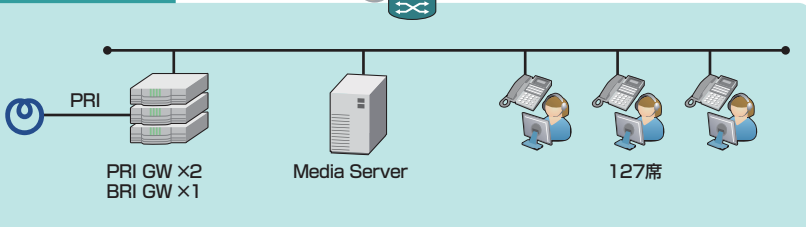
また、既存のPBX、異なるPBX間での併存運用や、広域イーサネットなどとゲートウェイを介したマルチサイト運営が容易にできるようになりました。それにより、テクニカルサポート中心の第二仙台オペレーションセンターとテレマーケティング中心の福岡マーケティングセンター間でCICによるバーチャル運用を大規模に行うとともにBCP対策も実現できています。

現場レベルでは、センター拡張に伴い目が届きにくくなったオペレータのリアルタイム管理を「IW-CIC Active Layout」にて行っています。座席レイアウトに沿ってオペレータのステータスが表示されるので、直感的にステータスが把握できます。画面上からオペレータを指定し、モニタリングも可能です。気になったオペレータへ即アクセスできるため、SV様からの評判も上々のようです。

仙台CC 112席



九州CC 127席



今後の課題と展望

アプリケーションソフトに盛り込まれている豊富な機能の習熟度を更に向上させ、オペレーションの洗練化と効率化を追求していきます。また、通常の電話機を用いずソフトフォンのみで運営するセンターや、在宅エージェントの活用を意識したサテライトセンターを随所に設置することや、マルチチャネルACDの導入を検討しています。そして、iPad、スマートフォン、さらにSNSメディアなど、コンタクトチャネルのマルチデバイス化がますます進む中、今後の新たな付加価値サービスやロケーションの展開においてもCICをもっと活用できないか検討していく考えです。

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レミースペース、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