

Case Study, IT Solution Services.

●“問題解決”のヒントが見つかる ●“もっと”がわかる ●“つぎ”の展開が見えてくる

51

コールセンターシステム

株式会社外為どっとコム 様



高いセキュリティ性と迅速で的確なお客様対応を実現するには、シンクライアントと相性抜群のコールセンターシステムが最適でした。

外為どっとコムでは、インターネット専業だからこそ、お客様とのコミュニケーションの窓口としてコンタクトセンターを重要視し、お客様サポートのためのコンタクトセンターを沖縄県浦添市に開設しました。迅速で的確なお客様対応と高セキュリティを実現するセキュアコンタクトセンターとなっています。



株式会社外為どっとコム

●所在地 〒105-0021

東京都港区東新橋2丁目8-1

●ホームページ <http://www.gaitame.com/>

外為どっとコムは、口座数10万(平成19年3月末現在)を超える国内有数のインターネット専業の外国為替保証金取引(FX)サービス会社。業界のリーディングカンパニーとして、最良のサービスと外貨の持つ大きな魅力をお届けすることを旨とし、飽くなき挑戦を続けている。

Before

課題
Problem

1 お客様情報をもっと強固に守りたい

コンタクトセンターに集まる顧客情報のセキュリティをさらに向上させたい。

2 CSを下げる放棄呼を削減したい

業務の性格上、1件あたりの対応時間が長いせいもあり、せっかく頂いたお電話に応答できないことがかなりあった。



株式会社外為どっとコム
沖縄支店長
畑 信治 氏

「電話対応業務の効率化」と「セキュリティ性の向上」を両立させたい。

株式会社外為どっとコム(以下外為どっとコム)は、2002年4月に設立された、口座数10万(平成19年3月末現在)を超える国内有数のインターネット専業外国為替保証金取引(FX)サービス会社です。外国為替保証金取引のリーディングカンパニーとして、お客様の「外貨投資のパートナー」となること、また最良のサービスと外貨の持つ大きな魅力をお届けすることを目指し、さらに多くのお客様から信頼していただけるよう飽くなき挑戦を続けています。

外為どっとコムでは、お客様からの問合せに迅速かつ的確に対応することを目的に、CTI、音声認識IVR連動、さらにセキュリティ性をも備えた24時間対応のコンタクトセンターを沖縄県浦添市に開設しました。店舗を持たないインターネット専業会社だからこそ、お客様とのコミュニケーションの窓口として、コンタクトセンターの役割を重視してのことでした。現在、席数は最大20席、25名のオペレータが3交代制で対応しています。

そんなコンタクトセンターシステムの構築にあたっては、金融商品を扱う企業として、また、2005年4月に施行された個人情報保護法への対応などもあり、お客様の大切な個人情報を預かるコンタクトセンターの高いセキュリティ性の確保が最優先課題のひとつだったそうです。そこで、2005年夏頃からハードディスクを持たないシンクライアント端末を採用することで、クライアントに個人情報が残ることのないセキュアな環境の実現を目指しました。ところが、ここで重大な問題に直面しました。「いくら探しても、シンクライアント環境で動作するコンタクトセンターアプリケーションが見つかりません。半ば諦めかけていたところ、パナソニック電工インフォメーションシステムズ(以下、パナソニック電工IS)のコールセンターシステムがシンクライアント環境で動作保証されているという話を聞きました。正直なところ半信半疑でしたが、2006年6月にパナソニック電工ISの八重洲オフィスにある

導入効果は

After

効果
Effect**1 データを持たせないセキュリティ対策**

個人情報サーバで集中管理。シンククライアントだからクライアントにデータを持たせません。

2 シンククライアントと相性抜群

シンククライアントと相性抜群のコールセンターシステムなら、高セキュリティと迅速で的確なお客様対応が可能です。

3 放棄呼は限りなくゼロに！

CTI化とIVR活用、為替レートの自動案内導入により業務効率を大幅に改善でき、放棄呼はほとんどなくなった。



システム部システム第1課
副部長 江口貴則 氏

システム部システム第3課
副主任 今野憲祐 氏

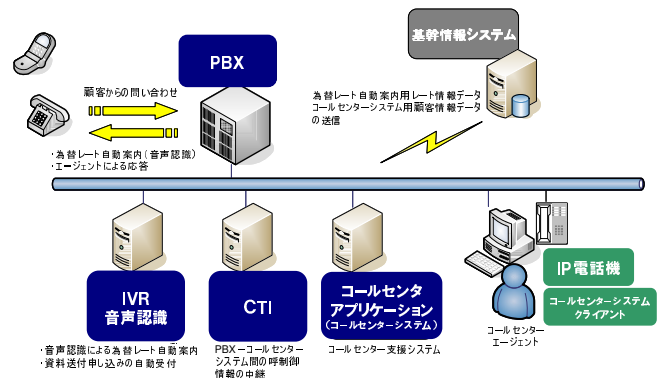
迅速で的確なお客様対応と高セキュリティ！！ シンククライアントと相性抜群コールセンターシステムで実現。

シンククライアントの総合展示コーナー『Solution Plaza』で実際に動作確認したことで、このシステムが最適との判断にいたしました。」と江口副部長。今回、CTI化を図ったことで「着信時に顧客情報や受付履歴を瞬時に検索し、過去の対応履歴を確認しながら速やか、かつ適切に対応することが出来るようになりました。」と今野副主任。また、IVRの活用によって音声ガイダンスによるメニューの振り分けを行い、お客様が希望する窓口へ適切に誘導できるようになり、特に、お客様からの問合せの多い為替レートの照会については、音声認識システムによる自動案内に切り替えました。その結果、一日あたり約700件もの為替レートの照会に対応できるようになりました。実は、このお客様の発話される通貨ペアを音声認識し、リアルタイムで為替レートをお答えするサービスは業界初の試みでした。これによって、「対応業務を大幅に改善でき、

従来はせっかくお電話いただいても応答できない着信(放棄呼)がかなりありましたが、今ではそのようなことは随分減りました。放棄呼を大幅に削減し、以前の半分以上に抑える事が出来ています。また、シンククライアント環境にしたことで、データをサーバで集中管理できるので、端末に個人情報が残ることがなく、お客様により一層安心してサポートを受けていただけるセキュリティの強化も実現できました。」と畑支店長。今回のシステム導入により、応対業務の効率化と品質向上、更にはセキュアな環境をも実現しましたが、同社では、今後も増加が予想される個人投資家のお客様に対して安心してサポートを受けていただけるよう、コンタクトセンターの更なる向上を目指して、日々、挑戦を続けていきたいと考えています。

システム構成と今後の展望

業界には、お客様保護のため金融庁の監督下、様々な規制が存在しています。例えば、コンタクトセンターに一般的な事項や取引の概要に関する照会を行われたお客様に商品の斡旋や勧誘行為を行うことは禁止されています。対策として、エージェントへの教育はもちろんのこと、システム上でNGワードのチェックや履歴管理を徹底することが考えられます。このようなお客様保護の観点から有益な仕組みについても、将来の導入に向けて今後検討していきたいと、同社では考えています。



担当営業からのひとこと

CTI、音声認識IVR、シンククライアントの統合ソリューションで顧客情報保護と放棄呼の大幅削減を実現！



パナソニック電インフォメーションシステムズ ソリューションビジネス本部 ソリューション営業部 熊沢 巧

外為どっとコム様のコンタクトセンターの課題は、シンククライアント上で稼動するコンタクトセンターソフトがなかったこと、毎日発生していた200件もの放棄呼をゼロにすることでした。この課題を解決するため、弊社の重点ソリューションである「シンククライアント」と相性抜群のコールセンターパッケージソフト、さらに音声認識IVRをシステム統合してシステムソリューション構築することを決定しました。その結果、200件の放棄呼が半分に以下になり、顧客情報保護も継続でき、お客様から高い評価を頂きました。今後は運用面の改善も含め、更なる効率化のご提案をしていきたいと考えています。

用語解説 IVR (音声自動応答装置)：お客様からのプッシュホン電話の操作や発話に対し、コンピュータによる自動音声で応答、ナビゲートするシステム。放棄呼・エージェント又はIVRによって応答される前に電話のかけ手によって切られたり、機械側で切断される電話のこと。

●お求め、ご相談は・・・



※本パンフレットに記載された社名および商品名などは、それぞれ各社の商標または登録商標です。
※本パンフレットの記載内容は平成19年4月現在のものです。内容および対象商品については、予告なく変更する場合があります。

パナソニック電インフォメーションシステムズ株式会社

本社	〒530-0013	大阪市北区茶屋町19-19	TEL(06)6906-2801
東京支社	〒105-6022	東京都港区虎ノ門4-3-1	TEL(03)4335-9540
東日本第一営業所	〒105-6022	東京都港区虎ノ門4-3-1	TEL(03)4335-9546
東日本第二営業所	〒105-8301	東京都港区東新橋1-5-1	TEL(03)6218-0037
中部営業所	〒450-8611	名古屋市市中村区名駅南2-7-55	TEL(052)561-3120
西日本第一営業所	〒530-0013	大阪市北区茶屋町19-19	TEL(06)6377-0050
西日本第二営業所	〒530-0013	大阪市北区茶屋町19-19	TEL(06)6377-0074
九州営業所	〒810-8530	福岡市中央区薬院3-1-24	TEL(092)523-9730

【商品の情報やお問い合わせは】 <http://panasonic-denkoi.co.jp>

■YYB00056