

コールセンター向け業務構築支援システムの開発*

2V-2

桜田 秀樹 武藤 深 三瓶 和幸 ((株)東芝) **
 穴沢 伸彦 ((株)東芝システム開発)***

1. はじめに

企業が電話の向こうにいる一般顧客を相手にし行うテレマーケティング業務には、カタログ通信販売における商品の注文受付業務、消費者からの商品内容に関する問合せ受付業務、会員リストをもとにした電話発信を行う商品の案内・勧誘業務、サンプル商品の購入者に対する意見収集のためのアンケート調査業務、金融業における料金督促業務など多くの種類のものがあり、しかもそれらの業務では、実施期間やオペレータの行うべき対応内容がそれぞれ異なるのが通常である。

コールセンターとは、これらの業務を企業に代行して請け負うテレマーケティング企業などに存在する組織である。(図1)

我々は、コールセンターにおけるこれらの多種多様な幅広い業務を、「コールセンター運用者自身が簡単な操作で」作成することを可能にした「コールセンター向け業務構築支援システム」を開発した。

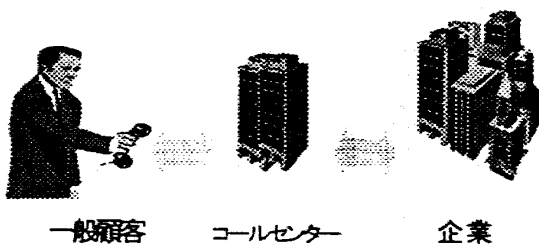


図1 コールセンターの位置づけ

*Development of Call Center system builder

**Hideki Sakurada, Kiyosi Muto, Kazuyuki Sanpei, Toshiba Corp

*** Anazawa Nobuhiko, Toshiba System Development Corp.

2. システムのコンセプト

我々メーカーがシステム開発を行う場合には、要件の定義から始まり、設計→コーディング→テストの過程を経て納入となるのが通常の工程であるが、この場合一定レベル以上の品質を実現するためには短くても数ヶ月程度はかかってしまう。

しかし、コールセンターには、短納期・小規模の業務が数多く存在し、これらを低コストで上手くこなしていきたいという強い要望がある。運用開始までの期間が数ヶ月というのは遅すぎるのが現実である。

我々は、この時間差を埋めるために以下のポイントに重点を置き本システムを開発した。

- ・コールセンター運用者自身にて業務の構築が短時間で可能であること。
- ・コールセンターで必要とされる業務要件に汎用的に対応できること。
- ・システム開発の専門知識(DB 構築、プログラミング等)を必要としないこと。

3. システムの特徴

本システムでは、上記のポイントを網羅するコールセンターシステムの構築を可能にするための、以下の特徴を持っている。

3.1 業務構築支援機能

本システムでは、コールセンター運用者が業務毎に異なる要件情報を専用の編集機能を使用し登録することにより、その業務に適した対応フローをオペレータの画面上に任意の画面レイアウトで生成することが可能になっている。編集機能より登録された対応フロー情報、画面レイアウト情報等の業務情報は、内部データベースに格納され、オペレータの画面を生成する際に使用される。(図2)

ここで対応フローとは、一般顧客との会話で使用する質問事項、その質問の順番、分岐、及び、質問に対する回答候補、選択した回答による分岐などの情報を含んでいる。

例えば、業務 A における Q1 は「商品満足度への質問」であり、この回答として「5段階の評価

より1つ選択してもらい」、回答が「一番評価がよかったときの次の質問は Q2」であり、「その他の評価の場合は、Q3 へ移る」といった対応フロー設定が簡単に出来るようになっている。

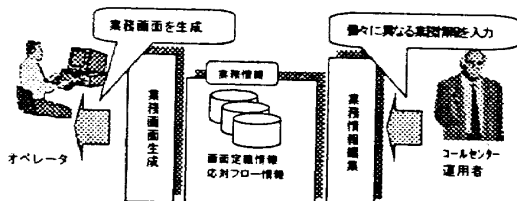


図2.業務の編集機能

3.2 CTI(*1)機能との連携

本システムでは CTI インターフェースのプロトコルとして、業界標準である TSAPI(*2)を採用しており、以下の機能が実現可能になっている。

(図3)

- ・NTTの「発信者電話番号表示サービス」に対応した、発信者電話番号による顧客データの検索・表示機能。
- ・電話番号リストを受け渡すことによる自動ダイヤリング機能。電話のかけ直し時のきめ細かい再呼管理機能。

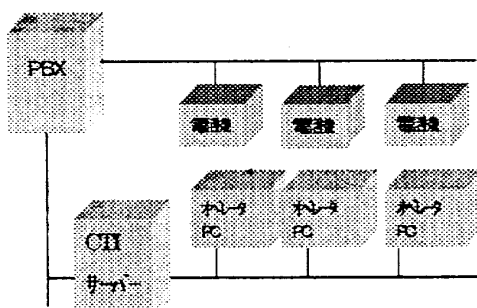


図3 CTIリンク接続図

3.3 全ての設定にプログラミング不要

様々な業務要件に対応するためには、要件の違いを吸収するいろいろな機能が盛り込まれている汎用的なシステムである必要があるが、その為にプログラミングが必要となると、コールセンター運用者のみでの業務の構築というのは格段に難しくなる。

本システムでは、プログラミング、DBアクセス、CTIリンク制御などをコールセンター運用者から隠蔽し、専門知識を必要とせずに業務の構築を行うことが可能となっている。

(*1)Computer Telephony Intergration
(*2)Telephony Service API

4. 実施例

以下は電話を顧客にかけ、質問事項に回答してもらおうという、「アンケート収集業務」への適用例である。この例では、編集機能にて質問とそれに対応する回答群の入力を行っている。(図4)その後、画面へのレイアウト配置をを行い、最終的にオペレータが使用する応対用画面に、該当業務の設定内容が生成される。(図5)

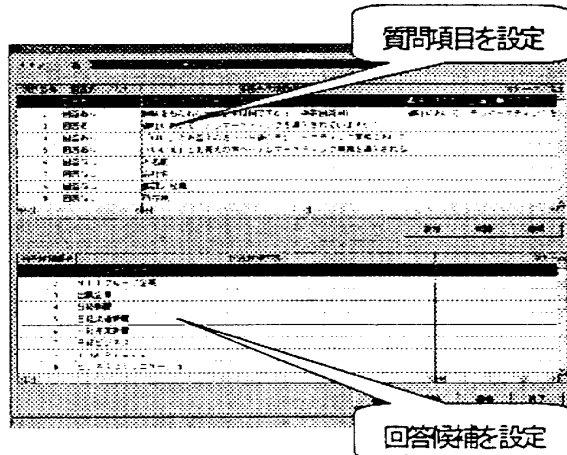


図4 質問と回答の入力画面

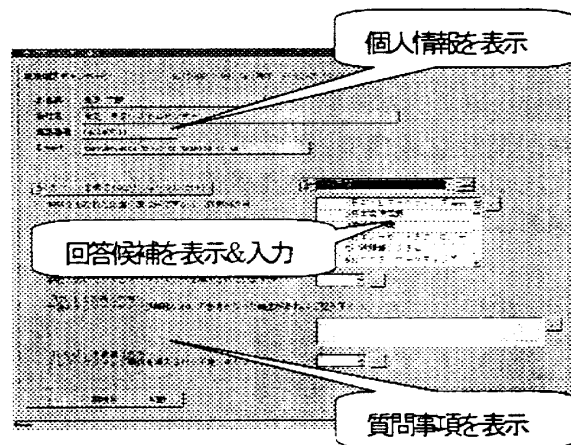


図5 自動生成されたオペレータ画面

5. おわりに

本稿では、コールセンター向け業務構築支援システムの開発について述べた。本システムは、コールセンターにおけるシステム導入コスト、運用コストの削減に大変効果的である。

参考文献

(1)新井 久:「コンピュータテレフォニ」日経 BP 社