



編集後記

バーチャレクス・コンサルティングは、今年も11月17日、18日と池袋サンシャインシティ文化会館で行われたコールセンター／CRMデモ&コンファレンスに出展いたしました。

今回はブース内に着席できるスペースを設け、パートナー企業様にもご協力いただき、セミナー講演を行ったのですが、どの講演も盛況で、コールセンターソリューションに対する皆様の関心の高さがうかがわれました。とりわけ、当社ビジネスプロセスアウトソーシング本部の現場経験者による講演は、課題解決のヒントが凝縮されていたようで、実際にセンター運営に従事されている聴講者の方々から大好評を博しました。

運営担当者としては、2日連続で1日につき、8枠のセミナーを行うということは、大変なプレッシャーだったのですが、無事にイベントを終えることができ、今後の励みにもなっています。

製品についてはCRMソフト「inspirX5[インスピリファイブ]」を中心に、今年リリースされたデータ分析可視化サービス「パフォーマンス・マネジメント・クラウド（PMC）」、ナレッジ情報一元管理サービス「ナレッジ・マネジメント・クラウド（KMC）」をご紹介します。こちらも多くの方々にご覧いただくことができました。この場を借りて、ご来場いただきました皆様に改めて御礼申し上げます。

そして、今年も残すところあと僅かです。2016年は皆様にとってどのような年だったでしょうか？

新しい年も皆様にとって実り多き良き一年でありますよう心からお祈り申し上げます。

編集担当: 齋藤 章子 (さいとう ゆきこ)

ご意見・ご感想はこちらまで

バーチャレクス・コンサルティング株式会社
〒105-0001 東京都港区虎ノ門4-3-13
ヒューリック神谷ビル8階
TEL: 03-3578-5322
FAX: 03-5425-8500
Email: infinity@virtualex.co.jp
www.virtualex.co.jp

Virtualex CROSSWORD

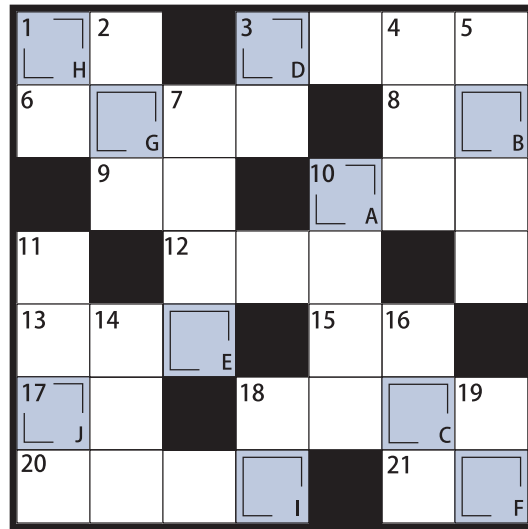
タテのカギとヨコのカギをヒントに、クロスワードパズルを埋めA欄～J欄に入る文字を順番につなげていくと、バーチャレクス・コンサルティングのサービスやプロジェクトに関連するワードが浮かび上がります。ぜひ挑戦してください！

<タテのカギ>

- 1 未来の構想を描いた○○写真
- 2 ノマド民がよく利用するネット○○○
- 3 1兆分の1を表す単位
- 4 ごまめや伊達巻などを重箱に入れた正月料理の総称
- 5 親子、鉄火、中華
- 7 ときに覆面姿で闘うことがある
- 10 ネット、チェンジ、ナショナル
- 11 ノアが造って水難を逃れた
- 14 派手だと「ショッキング」が付く色
- 16 パンから作る二度焼きの菓子
- 18 支払い。そのサービス名にもよく使われる語
- 19 十二支の申と戌の間

<ヨコのカギ>

- 1 モンゴメリーの小説に登場するアンの毛色
- 3 日本語では「終止符」
- 6 ここだけの秘密なので、公表しないように
- 8 日本の通貨である円の100分の1。現在では補助単位として利用
- 9 硫黄、南、秒などを表すアルファベット
- 10 事の○○○始終を伝える
- 12 「アクア」は「水」を意味する○○○語
- 13 複写、複製、模倣すること
- 15 内臓はチャンジャに加工される
- 17 通常は主語と述語がある
- 18 「コビレ」の「レ」は何の略語？
- 20 首に結ぶもの。結び目の名称は「ノット」
- 21 さつま芋は○○より美味い十三里



回答は弊社Facebookページ: www.facebook.com/VirtualexConsultingからのメッセージ、もしくはinfinity@virtualex.co.jp宛のメールでご連絡ください。正解者の中から抽選で3名様に粗品をお送りいたします。尚、当選者の発表は商品の発送をもって代えさせていただきます。

締切: 2017年1月31日(火)

 正解は弊社Facebookページ: www.facebook.com/VirtualexConsultingにて発表いたします。

RECOMMENDATION



『マインドフルネスの教科書』

藤井 英雄: 著
Clover出版: 出版



執筆者

ビジネスインキュベーション
& コンサルティング部
マネジャー
宮田 麻美 (みやた あさみ)

「今」に集中する技術 欧米企業も注目する マインドフルネス瞑想の実践

Googleやマッキンゼーなどの欧米企業が研修に取り入れているという、マインドフルネス瞑想。自分の「今、ここ」にある感情や行動に対して意識を持ち、短い瞑想を継続することで、集中力向上やストレスケア等の効果があるというもの。その概要と実践方法について記された1冊です。実践してみると、思考を「今」以外のことに拡散させないことや、事実に対してそれ以上に意味を持たせず、あるがままを捕らえることの難しさに気づかされます。

「今」にしかいられないのに、思考は過去と未来を彷徨い、不安に陥り、「今」に集中しきることができない矛盾。そこから抜け出し、一瞬一瞬を意識的に生きていることを考えさせられる本です。

Virtualex
Consulting

Vol. 15
DECEMBER 20, 2016



Our imagination. Growing your future.

infinity

INDEX

1. コンタクトセンターにおけるアダプティブ・マネジメント
～マザーセンターの活用によるセンス&レスポンス型のマネジメント～
2. MANAGEMENT VIEW: 少年サッカーコーチの価値は勝ち負けではない
3. FOCUS PROJECT: 国の管轄する独立行政法人でのインバウンド業務をシステム面で支援。
初のinspirX 5 導入&完全クラウド閉域網構築案件!
4. RECOMMENDATION: 『マインドフルネスの教科書』
藤井 英雄: 著 / Clover出版: 出版

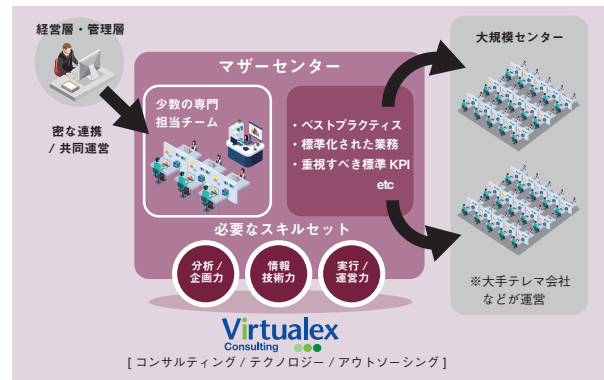
KEY NOTE

コンタクトセンターにおけるアダプティブ・マネジメント ～マザーセンターの活用によるセンス&レスポンス型のマネジメント～

不確実性が増大し、予測不能性が高まり続けている現代社会 コンタクトセンターマネジメントはどうあるべきか

「経済、社会、政治における不確実性の増大によって、多くの企業が未だに実施している計画立案や確率に基づく予測は、逆効果ではないにしても無駄になりつつある。」――これは、ピーター・ドラッカーが残した言葉である。彼は、現代社会では不確実性が確実に増大していること、それによって従来型のマネジメントが通用しなくなることを指摘している。

従来型のマネジメントは、変化がある程度予測可能であることを前提に置いている。ある程度予測可能であるからこそ、計画を立てることができ、ある程度予測可能であるからこそ、その計画の枠に沿ったプロセスの効率的な運営に注力でき、ある程度合理的な成果を導くことができていた。確かに、かつてはそうだった。



現在の市場環境はどうか。情報技術が発展し、それを手にした消費者の行動は複雑化しており、急速かつ不連続な変化が加速化している。すなわち、予測不能性が日々高まっているのである。このような状況では、計画立案も、それに基づく運営管理も、かつてのような成果を導出することはできない。

では、どのようなマネジメントが求められているのか。それは、センス&レスポンス型のアダプティブ・マネジメントと言われている。“アダプティブ”とは「適応性のある」と訳すことができる。つまり、この管理手法は、変化が予測不可能であることを前提に、目の前の状況に適切に対応することを目的としている。常に外的環境に目を向け、感知し（センス）、その状況に対応（レスポンス）する、ということ

である。環境変化が激しい現代社会において、このようなマネジメントが必要とされるのは十分に理解できる。だが、具体的には、どのようなマネジメントモデルとして運営されるべきなのだろうか。

顧客や消費者と様々なチャネルでやり取りをする顧客接点領域においては、まさに切実な問題

である。顧客や消費者は、次々と現れるデバイスやチャネルを手にし、そこから得られる情報を活用しながら、日々、行動を変化させている。そういった顧客や消費者を捉え、的確な対応を図ることが求められているコンタクトセンターは、まさに変化の最前線に立たされているのである。変化を的確に感知（センス）し、即時に対応（レスポンス）できるコンタクトセンター運営の実現―― その一つのアプローチとして、マザーセンターを活用したマネジメントモデルがある。マザーセンターは、実際の業務を運営しながら、常にベストプラクティスを求め、試行を小規模で繰り返す。ここで培われたベストプラクティスは、大規模センターの定常業務に反映され、全体としてのパフォーマンス向上を図る。応答率の向上、業務生産性の向上、問い合わせの削減、インサイドセールスの高度化、マーケティングアクションの効率化、新たなテクノロジーの活用検証等、様々なテーマについて、マザーセンター自体がセンス&レスポンスし続け、コンタクトセンター全体の適応性を高めるのである。

顧客や消費者の振る舞い、嗜好、興味、要求は常に変化し続けている。彼らと向き合い、寄り添っていくことは決して容易なことではないが、マザーセンターの活用が一つの道筋となるだろう。

執行役員 兼
ビジネスインキュベーション&コンサルティング部
部長 辻 大志（つじ たいし）

MANAGEMENT VIEW

少年サッカーコーチを始めて10年になります。どこのコーチも試合には勝ちたいと思います。しかし、勝つチームのコーチが偉いわけではありません。実際、選抜されたクラブチーム以外の地域の少年サッカーの試合では、上手い選手がたまたまそろったチームが強いだけです。必ずしも勝ったチームのコーチが偉い（コーチングが上手）ということではありません。では、コーチの付加価値とは何なのでしょう？僕は、どんな選手が集まったとしても、ほかのコーチよりもその選手達を上手にさせる幅が広いコーチが偉いと思っています。50の実力の選手を80にしたコーチのほうが、120の実力の選手達を121にしたコーチよりも付加価値は大きいのではないのでしょうか。その付加価値は外から数字のようなもので見えるものではありませんが、コーチは勝ち負けだけではなく、自分自身の付加価値と向かい合って、目の前の選手達の育成に頭を悩ませなければなりません。

代表取締役社長
丸山 栄樹（まるやま えいき）

FOCUS PROJECT

国の管轄する独立行政法人でのインバウンド業務をシステム面で支援。 初のinspirX 5 導入&完全クラウド閉域網構築案件！

長年のユーザ様がサーバ老朽化のため、システムリプレイスを検討。厳しいセキュリティ要件を満たし、最新バージョンである「inspirX 5（インスピーリ ファイブ）」をクラウド環境で導入。

共済に関するお問い合わせや資料送付の対応を電話や、メールを中心に行う独立行政法人のC様は、当社自社開発のCRMソフト「inspirX（以下「インスピーリ」）」の長年のユーザであり、サーバ老朽化を機にリプレイスを検討されていた。旧バージョンではコンタクト履歴の蓄積の他、対顧客向けFAQ連携、電話基盤連携ポータルサイトへの連携、基幹顧客データ連携など多岐に渡って利用されていたが、今回は「本当に必要な機能に絞る」とのことで運用コスト削減、より付加価値のある新たな機能の導入を目指されていた。

またインフラ面では、オンプレミス環境からクラウド環境へ変更を希望されており、国の管轄する機関であるため「完全クラウド閉域網でシステム構築を行う」という、非常に厳しいセキュリティ要件に応えるため、保守運用の全面的な見直しを行った。

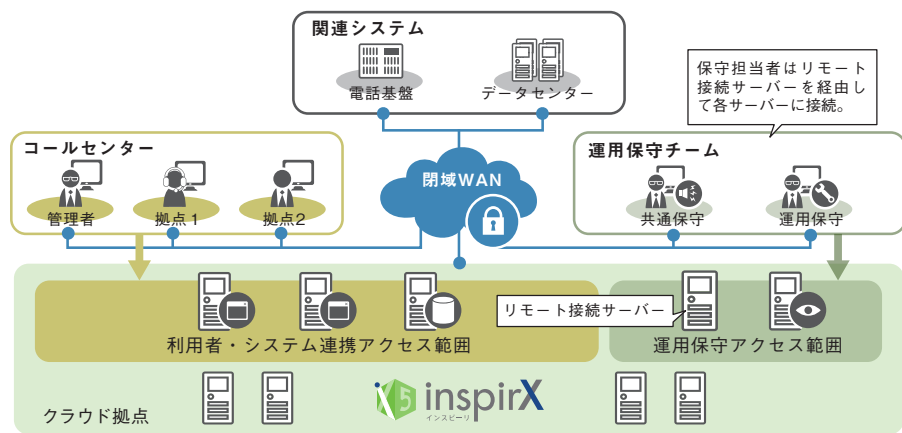
旧バージョンを知り尽くされているだけに機能の踏襲を希望され、新バージョンであるインスピーリ5との機能ギャップの穴埋めが難しい部

分は、お客様のご意見を都度伺い、話し合いや対応策の検討を重ね、相互理解と信頼関係を深めた。

そして、結果的にインスピーリ5にリプレイスしたことで、様々なメリットがもたらされたようである。まずKPIの可視化や、顧客情報の多角的利用が可能になったことがあげられる。また業務効率化を重視し「コールの80%は同じような問い合わせ、残りの20%は思慮深い対応を必要とする問い合わせ」というパレートの法則に基づいて強化された機能のひとつ、アテンション機能のフル活用で、優良顧客への、より手厚い対応が可能となった。更に電話基盤の変更により、リアルタイムで架電情報を通知する機能が作成でき、ポップアップしてきた画面のボタンを押せば簡単に再架電でき、放棄処理の効率化、機会損失の減少につながった。

本案件は最新バージョンであるインスピーリ5の初導入案件であったが、当社にとって常に進化するCRMを設計し続け、お客様に貢献できていると再確認した案件となった。

■本件におけるインスピーリのシステム構成図



今回のキーパーソン



プロダクト&エンジニアリング部
システムコンサルティングマネジャー

今西 啓靖（いまにし ひろのぶ）

限られたリソースの中で、お客様の要望に応え、Quality(品質)・Cost(費用)・Delivery(納期)を満たすことが我々の責務だと考えています。本件のようにバージョンアップの場合は、それに加えて、機能ギャップによる既存業務へのインパクトを最小限にし、提供機能差異による付加価値の最大化という条件を満たすことで、お客様に納得いただき、継続して心地よく利用して頂くということに、最大限の努力を払っています。

特に本件は、お客様からのセキュリティ要件が高く、インフラの構築が非常にチャレンジングでしたが、結果として完全クラウド閉域網のシステム構築実績ができたことを嬉しく思います。また既存システムからのデータ移行については、多少の不安がありながらも、最終的には問題なく新システムを稼働することができ、今後につながる大きな手応えを感じました。このようなCRM領域のバージョンアップ案件は、今後も一定の量で発生することは必然であり「課題」を見直す絶好の機会と捉え、お客様の生の声を受け止めつつ、インスピーリの進化の方向性を確認し、製品も自分自身も更に成長していきたいと思っています。