

事例に見る「後悔しないCRMシステム選び」 短期導入を実現した“現場視点”の機能群

コンタクトセンター業務の受託ビジネスは、柔軟かつ迅速なシステム構築と運用がその成否を左右する。2016年10月、マイナビのグループ会社として設立されたマイナビコンタクトサービスは、CRMソフトウェアとしてバーチャレクス・コンサルティングの「inspirX(インスピーリ)」を採用。わずか半年でアウトソーシング業務を開始するに至った。

展示会2日目、11月10日の「事例&ソリューションセミナー」では両社が登壇、採用の経緯と導入効果について解説した。

プラットフォームと連携し アウトバウンド業務を効率化

実際に要した導入期間は約2カ月半。マイナビコンタクトサービスは、同製品を含め5社のソフトウェアを検討したが、CSソリューション部札幌センター運営課の伊藤 舞課長は

「(inspirXには)アウトソーサーとして活用したいと思っていた機能がほぼ標準で搭載されていた。画面の見易さや使いやすさなど、現場視点で作られたソフトウェアという印象が強かった」と説明する。

バーチャレクス・コンサルティングは、コンサルティング、テクノロジー、アウトソーシングの3つのコアサービスを提供する「コンタクトセンターのプロフェッショナル」だ。inspirXは、同社の持つノウハウが凝縮されているといっても過言ではない。とくに、今回、大きなカギとなったのがアウトバウンド業務の効率化だ。プラットフォームとして採用されたジェネシス・ジャパンのクラウドソリューション「PureCloud」と連携し、コールリストの作成を簡略化した(図)。

もちろんインバウンド業務でも、見やすい対応履歴画面、過去事例の検索、KPIレポートの作成、対応しな

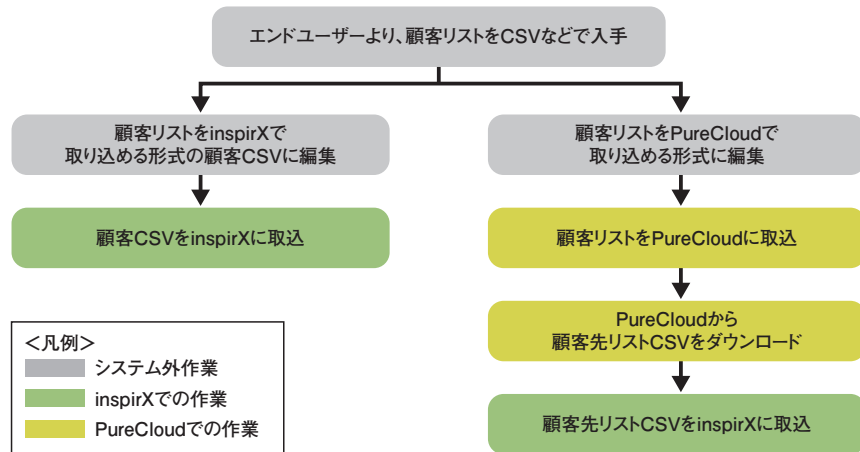
がらメンテナンスできるFAQといった現場視点の機能をフル活用している。

マイナビコンタクトサービスでは、今後、BCP(Business Continuity Planning:事業継続計画)に基づく第2センターの開設、SMSやLINE、チャット等を活用したオムニチャネル対応のサービス化など、さらに事業拡大する方針だ。inspirXはその活用をさらに広げることになる。

具体的には、コンタクトセンター全体に伝えたい情報を一斉周知する「メガホン機能」、ターゲット選定やアプローチリスト作成、トークスクリプト作成、結果の分析など、一気通貫でできるキャンペーン機能を利用する方針だ。

一方、バーチャレクス・コンサルティングは、inspirXのみならず「コンサルティング、テクノロジー、そしてアウトソーシングのサービスが一体となって、クライアントに必要な支援を提供する」という強みをさらに発揮し、マイナビコンタクトサービスのビジネス拡大を支援する予定だ。

図 アウトバウンドを行う際のコールリストの作成フロー



お問い合わせ先



バーチャレクス・コンサルティング株式会社
TEL: 03-3578-5322
E-mail: sales_info@virtualex.co.jp
URL: http://www.virtualex.co.jp/