



編集後記

10月下旬から当社のコールセンター CRMソフトウェア「inspirX (インスピーリ)」の最新バージョン「inspirX 5 (インスピーリ ファイブ)」の販売予約が開始されます。inspirXは、コールセンターをはじめとした顧客接点で、様々な手段を通じてよせられるコンタクト履歴を一元管理し、顧客の声の蓄積・共有・活用を支援するソフトウェアです。創業当時からセンターを運営していた当社の顧客対応業務に関する現場のノウハウと、そこから吸い上げられた真のニーズが凝縮され、それをもとにソフトウェア開発されていると言っても過言ではありません。

兎角、業務システムは「開発する側の都合」に合わせて構築されることが多く、利用者側がシステムに業務を合わせるべく変更が必要であったり、実際に利用を開始したあと「やっぱり使い勝手が良い」などの不満が聞かれがちですが、inspirXはそうした「現場の使い勝手」を重視して機能追加を行っているため、ユーザーリテラシーやメンテナンスの手厚さについては既存ユーザー様から、高い評価をいただいています。最新バージョンは、「現場の使い勝手」向上をさらに追及し、当社内でもBPO部門とシステム開発部門が事前に何度も協議を重ね、ユニファイドコミュニケーションやオムニチャネル対応、他システムの連携やレポート機能の強化を実施しました。

来月11月12日から池袋サンシャイン・コンベンションセンターで行われる「第16回コールセンター/CRMデモ&コンファレンス2015 in 東京」の当社ブースにてデモの体験もできますので、お時間のある方はぜひお立ち寄りください!

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
ヒューリック神谷町ビル8階
TEL: 03-3578-5322
FAX: 03-5425-8500
Email: infinity@virtualex.co.jp
www.virtualex.co.jp

VirtualeX CROSSWORD

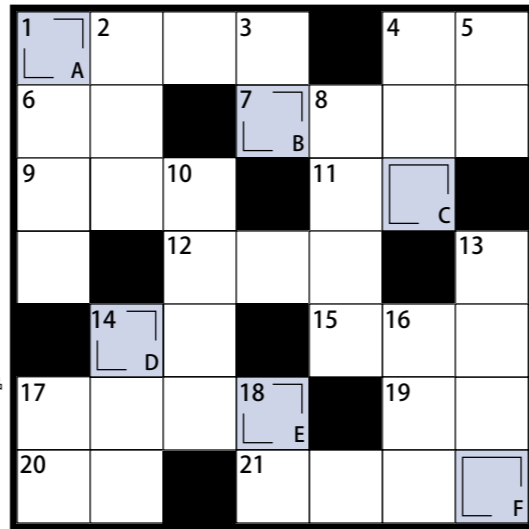
タテのカギとヨコのカギをヒントに、クロスワードパズルを埋め、A欄～F欄に入る文字を順番につなげていくと、バーチャレクス・コンサルティングのソリューションに関連するワードが浮かび上がります。ぜひ挑戦してください!

<タテのカギ>

1. 会議で企画を発表すること
2. 重要な箇所に引くアンダー○○○
3. 水気が多く軟らかい土
4. 定期券や社員証などを見せること
5. ○○を持しての登場
8. 格上げ=○○○○アップ
10. 長期間連絡を取らず。大変○○○○しております
13. 人生のターニング○○○○となった出来事は?
14. 社内公用語にする企業もある外国語
16. 「迂闊」の読み方
17. 「1億」には8個つく
18. 支出>収入の色が「赤」なら、支出<収入は?

<ヨコのカギ>

1. 人がそれぞれ持つ誇り
4. 費やす労力。○○の掛かる仕事だ
6. 主にハワイで用いられる首や頭、肩にかける装飾品
7. パソコンで、ユーザー名とパスワードを入力
9. うまく始末をつけること。○○○策
11. お店で会計を行う場
12. 綺麗な空や海の色
14. 動物にあげるご飯
15. 相手の意見に賛成する
17. 質素な生活だとしない、お金の掛け方
19. 空き○、ツナ○、ドラム○
20. 社名などの文字をデザインしたもの
21. 機械化で、人間の代わりに自動で働くマシーン



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: 2015年11月30日 (月)

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

RECOMMENDATION



「仕事の99%はアルバイトに任せよう!」
鈴木 亮 著

特に若手管理者層へ おすすめの1冊

「自分がもう一人いれば…」 「即戦力が欲しい…」
仕事をしている上で、こう考えたことがある方は多いのではないかと採用難の昨今、優秀な人材ばかりが集まってくる企業は稀だろう。如何に既存のメンバーを成長させ、戦力として整えていくか?

本書はアルバイト・マネジメントについて記しているが、読み進めるうちにアルバイトであろうが正社員であろうが、マネジメントの本質は変わらないことに気づかされる。

本書には高等なテクニックは記されていない。ただただ当たり前の、しかし忙しいとつい忘れてしまうポイントがわかりやすくちりばめられている。

仕事が忙しい時、移動中にもサラッと読みたきたい一冊である。



推薦者

ビジネスプロセスアウトソーシング本部
BPOオペレーション部
企画構築グループ
CRM/BPOソリューション構築担当
平澤 卓 (ひらさわ すぐる)



Vol. 10
OCTOBER 9, 2015



Our imagination. Growing your future.

infinity

INDEX

1. KEY NOTE: Cyber Physical System (CPS) によるデータ駆動型社会へ
～ヒトと技術の最適な融合が求められる時代～
2. MANAGEMENT VIEW: コンタクトセンター "KPI" の落とし穴
3. FOCUS PROJECT: 日本の地方とASEAN諸国の間をつなぐ
「お互いプロジェクト」に参画
具体的な案件形成を軸に、新たな相互補完関係の構築を目指す
4. RECOMMENDATION: 「仕事の99%はアルバイトに任せよう!」
鈴木 亮 著

KEY NOTE

Cyber Physical System(CPS)によるデータ駆動型社会へ ～ヒトと技術の最適な融合が求められる時代～

実世界 (Physical System) とサイバー空間 (Cyber System) の相互連関は、
われわれ人間に何をもちたらし、何を残すのか

日々、発展と普及が進むICTの世界では、それを表現する様々な言葉が登場する。それらの言葉は、パスワード化することもあるが、次世代ICTのある側面を的確に捉えており、だからこそ多用される。Cyber Physical System (CPS) という言葉は、現時点において、多用というほどのレベルではないが、徐々に聞きやすくなるようになってきた。おそらく言葉としては5年ほど前からではないかと思うが、IoT (Internet of Things) やクラウドコンピューティング、ビッグデータといった世界観が現実のものとして広がり、実際に活用が進んだことで、改めてCyber Physical System (CPS) と、それによって実現されるデータ駆動型社会が語られるようになってきている。

Cyber Physical System (CPS) は、実世界 (Physical System) とサイバー空間 (Cyber System) との相互連関を意味する。センサーネットワークを通じて得られた膨大なデータをもとに、サイバー空間に実世界の状況を写し出す。そして、サイバー空間で解析された結果が実世界にフィードバックされ、実世

界の動きを制御する。まるでSF映画のような雰囲気もあるが、実際にこうした取り組みは至るところで進み始めている。自動車の自律型自動走行、スマートシティやスマートハウスでのエネルギー制御の最適化、高度な需要予測に基づくサプライチェーン全体の最適化等、挙げればキリがないほどである。現段階では、それらがまだ分断された形で個別に取り組みられているが、それぞれの連携・結合が進み、共通基盤化されれば、まさに、サイバー空間に実世界の全体の状況が映し出され、実世界の動きを全体最適で制御できることになる。快適性、効率性、安全性が飛躍的に向上し、データ駆動型の安定的な社会が実現することになる。これは遠い未来とは言えないだろう。

このような文脈から、人間もサイバー空間から制御される日が訪れる、などと言うつもりはない。やはり、人間には人間にしか果たしえない機能や役割があり、その人間の集合体としての企業には、企業にしか果たしえない機能や役割がある。新たな商品やサービスを企画する、信頼関係を築き取り引きする、おもしろ

を持って接客する。こうした部分は、血の通った人間が自律的な思考と感情で判断し、行為として提供されてはじめて、価値が生まれる。もちろん、それを支えるICTやサイバー空間での解析結果は必要であり、有効に活用されるべきである。つまり、そこには、ヒトと技術の最適な融合が求められているのだ。

当社は、テクノロジーによる製品・サービスを提供する一方で、それらを活用した人手によるオペレーションサービスを提供しており、顧客企業に合わせた最適な融合に取り組み続けている。Cyber Physical System (CPS) 化が進む中で、その融合バランスが企業の理念や思想の一面を現すようになっており、極めて重要なテーマとなっている。我々は、今後顧客企業とともに、企業理念や産業特性に合った、ヒトと技術の最適な融合バランスを追究し続ける。

執行役員
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)



代表取締役社長
丸山 崇樹 (まるやま たいし)

MANAGEMENT VIEW

コンタクトセンター "KPI" の落とし穴

コンタクトセンターにおいてKPI管理は当たり前になっているが、そこには落とし穴がある。例えば受電率をKPIとして月間平均95%を達成したとしよう。計算の仕方によっても異なるが、1時間ごとの受電率が85%の時と100%の時とが絡み合って平均95%だとしたら、月間95%を達成したと喜んではいられない。また、KPIがゴールを達成するための重要な評価指標だとするならば、ゴールとなる目標数字とそれに関連したKPIとの紐付けやKPI同士の関連性なども意識しなければならない。更に、KPIはその意味からして評価指標だ。改善するための施策は示唆してくれない。KPIを達成するうえでは、改善施策を考えるにあたってのヒントが見えてくるような数字管理もしなければならない。数字というのは怖いもので、計算の仕方でも良くも悪くも表現できてしまう。また、KPIと言うことによって、あたかも最先端の手法でマネジメントしているような錯覚に陥ってしまうことも避けなければならない。

FOCUS PROJECT

日本の地方とASEAN諸国の間をつなぐ「お互いプロジェクト」に参画 具体的な案件形成を軸に、新たな相互補完関係の構築を目指す

ASEANの真のニーズをもとに、日本の地方の中堅・中小企業群によるビジネス案件形成を支援し、プロジェクト化。その成果を日ASEAN新産業官民対話で発表し、更なる発展と普及を図る。

「お互いプロジェクト」は2011年、日本での東日本大震災やタイでの大洪水を契機に、自然災害などの有事に備えたバリューチェーンの強靱化に向けて、双方の産業バックアップや相互協力を試行するプロジェクトとしてスタートした。

2013年以降は、有事の際のみならず、平時における中堅・中小企業群のビジネス連携の強化も視野に入れ、ASEAN全域に渡る産業高度化と日本の地方の競争力強化に向けて活動の範囲を広げている。当社は2014年から参画し、日ASEAN間の中堅・中小企業群による具体的な案件形成や「お互いプロジェクト」の自律的運営のための仕組化について支援を行ってきた。経済産業省のご支援・ご指導の下、従来型の支援とは異なる様々な取り組みを進めている。

まず、年に数回程度、ASEAN地域への進出支援に強い意欲を持つ地方自治体、地方経済団体、地方企業の幹部を集めて、地域キーパーソン会議「お互いコンクレーブ」を実施してきた。ASEAN諸国の政府要人、経済団体、地方の経済産業局の方々も招き、ASEAN地域のニーズを確認した上で、日本の地方の中堅・中小企業が提供できる技術や商材を議論し、具体的な案件形成に向けたビジネスモデル

を検討する。ここで検討されたビジネス領域は製造業、観光業、小売業など多岐に渡り、環境問題や労働問題など多くの社会問題にもつながるテーマが扱われた。現在、それらのビジネスモデルは、それぞれ具体的な形でプロジェクトとして進行しており、ニーズ駆動型での案件形成という試みが実を結びつつある。

「お互いプロジェクト」の考え方やアプローチを広めていくために、日本国内だけでなく、ASEAN地域での活動も行ってきた。昨年8月には、ミャンマーの首都ネピドーにて、日ASEAN経済大臣会合と併せてHASEAN新産業官民対話が開催され、当社の他、プロジェクト活動をともにした地方自治体や地方企業が登壇し、「お互いプロジェクト」の考え方やアプローチ等について発表した。その他、ASEAN地域での現地ワークショップも実施し、タイ政府を中心にASEAN各国にも取り組みが広がつつある。

今後はタイ工業省の下、「お互いフォーラム」という組織で自律的な運営が試みられることになっている。当社もこれまでとは異なる立ち位置で、ビジネスと社会への新しい貢献の形を模索していきたいと考えている。

今回のキーパーソン



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
三瓶 翼 (さんべい つばさ)

本プロジェクトは、「ASEAN」「地方地域」「中小企業」というキーワードが示すとおり、社会性・公共性の高い取り組みで、民間企業様とのプロジェクトとは少し趣きが異なるため、やる気と不安が入り混じった気持ちでプロジェクトに参画しました。しかし、プロジェクトを進めているうちに、社会性・公共性を意識しながらも、私たち民間企業にとってどういう形が望ましいか、という目線を大事にすることに価値があると気づき、以来、取り組みの主体として考えられるようになったと思います。

日ASEAN双方の中央省庁、地方自治体、民間経済団体、そして中堅・中小企業、それぞれの考えや方向性に配慮しながら、足並みを揃えて一つの形を作り上げていく取り組みは、容易ではありませんでした。しかし、日本とASEANを包み込む、熱さを帯びた共通の想いが互いを引き寄せ合い、徐々に、一体感が生まれていきました。その中から、いくつかの案件がプロジェクト化して進められており、今後の展開も期待される取り組みへと進化しています。日本とASEAN、中央と地方、大企業と中小企業等、様々な壁を越えた取り組みの重要性を改めて感じています。

■ 新規事業創出の検討とその具体化に向けた流れ

