



## 編集後記

今年は桜の開花時期が非常に早く、子供たちの新学期が始まる前に、すっかり葉桜になってしまいました。

我が家の息子が通う区立小学校では、新しい校長先生の方針で、これまで2年に一度だったクラス替えを、毎年行うことになりました。

その理由を「今年度だけでも十数人の転入生を受け入れました。このような現状を考えると、これからは6年間同じ小学校で学ぶということが、一般的ではなくなるかも知れません。そしてこの子供たちがいずれ巣立つ社会は、高齢化やグローバル化、技術の急進で変化も激しくなることは必至です。そのような中でどのような環境でも、どのような人にも会っても自分なりに対応でき、生き抜けるコミュニケーション能力をしっかりと身に付けてほしいので、私が校長であるかぎり、毎年クラス替えを行います。」と、保護者会の際に全クラスを回って、説明されていました。

大人の世界でもすでに同じ状況です。社会に出てから生涯同じ企業に勤める人の割合は年々減少しているのではないのでしょうか？

企業経営もまた然り、グローバル化、情報化、技術革新の加速、消費者ニーズの多様化、そして高齢化に伴う労働市場の変化にも迅速に対応できなければ、生き残れません。

「顧客接点最適化」をビジネスドメインとしている当社でも、4月から新年度に入り、クライアントの皆様により適切なサービス提供を行うため、組織の一部改編が行われました。

今後も社員一同、皆様のお役に立てるよう、新たな気持ちで頑張ります。

編集担当: 齋藤 章子 (さいとう けいこ)

## ご意見・ご感想はこちらまで

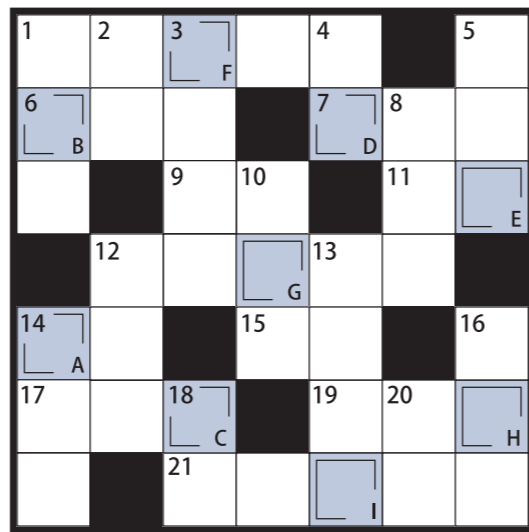
バーチャレクス・コンサルティング株式会社  
〒105-0001 東京都港区虎ノ門4-3-13  
ヒューリック神谷町ビル8階  
TEL: 03-3578-5322  
FAX: 03-5425-8500  
Email: infinity@virtualex.co.jp  
www.virtualex.co.jp

# 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～I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 危険を最小限に抑える〇〇〇マネジメント
- 2 日本では御河童と言われる女性の髪型。〇〇カット
- 3 パールで働くコーヒーを淹れる人
- 4 家族で寛ぐ部屋。リビングとも呼ばれる
- 5 回線のアクセス集中で処理速度が遅くなる
- 6 可愛がって大事にすること
- 10 誰にでもあつとされる長所
- 12 写真を焼き付けるための〇〇〇紙
- 13 米国発の文字コード。〇〇〇〇アート
- 14 ドクターコースとは博士〇〇〇のこと
- 16 「クイズ」や「クイーン」の頭文字
- 18 ノートやファイルの端に付ける出っ張った目印
- 20 その時々商品の値段



### <ヨコのカギ>

- 1 毎月一定額を返済してゆく方式。
- 6 練習でバットやラケットをブンブン
- 7 フライ、たたき、開きなど
- 幅広い料理に利用されている食用魚
- 9 労働を行わないで抗議
- 11 〇〇コマースとは電子商取引のこと
- 12 略記は「伊語」
- 14 金属製の容器
- 15 【タテのカギ-16】の2つ後のアルファベット
- 17 カ士のサイ色紙でよく見る形
- 19 数え年77歳の長寿を祝う
- 21 仲買人を英語で言う?

回答は弊社Facebookページ: [www.facebook.com/VirtualexConsulting](http://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: 2018年5月31日(木)



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

## RECOMMENDATION



『デッドライン』  
著者: ドム・デマルコ  
訳: 伊豆原 弓



執筆者

プロダクトエンジニアリング部  
シニアITエンジニア  
森岡 亮一  
(もりおか りょういち)

### 著者の鋭い観察眼によって作られた、 "システム開発"にまつわる物語

他に類をみない"小説"の形をとったソフトウェア開発工学の専門書です。

とある小国の国家プロジェクトのマネージャー候補として、国家によって拉致されることから始まる、破天荒な筋書きです。

この本の中で主人公はマネージャーとして困難なソフトウェア開発プロジェクトに立ち向かっていき、知見を得ていきます。その知見は、システム設計のやり方、チームをどう作るかなど多岐に渡ります。小説形式のため分かりやすいのですが、内容は示唆にみちており、何度読んでも新しい発見があります。

分かりやすく、そして深い示唆に富んだ、「ソフトウェア開発」についての小説。ぜひご一読いただきたい一冊です。



Our imagination. Growing your future. *infinity*

## INDEX

1. KEY NOTE: 動きのある映像／動画コンテンツが持つチカラ  
～動画がもたらすコミュニケーション形態の変化～
2. MANAGEMENT VIEW: 採用難時代において
3. FOCUS PROJECT: Nikon (ニコン) ブランドの新たな顧客提供価値創造の一助となる  
カスタマーサポート部門、CRMソフト「インスピーリ」を活用!
4. RECOMMENDATION: 『デッドライン』  
著者: ドム・デマルコ 訳: 伊豆原 弓



# KEY NOTE

## 動きのある映像／動画コンテンツが持つチカラ ～動画がもたらすコミュニケーション形態の変化～

### 動きのある映像／動画コンテンツの活用がコミュニケーションサービスの形を変えていく

インターネットが生活の一部になって久しいが、ここ数年、動画コンテンツを目にすることが著しく増えている。スマートフォンやパソコンで、ニュースなどの情報を確認するとき、買い物をするとき、ソーシャルメディアを使うとき、動画コンテンツが流れ、少々うっとうしい思いながらも、多少興味があれば思わず見入ってしまう。

遠隔地との会議も、かつてはマイクスピーカーなどを使った電話会議が主流だったが、Skype、WebEx、ZoomなどのTV会議・Web会議が増え、相手の動きや表情などを見ながら、話をする機会が増えた。これらは、ハードウェアやネットワークの性能向上に伴い、動きのある映像／動画コンテンツが持つ効果を有効に活用する流れに他ならない。

人間は、元来、動くものに目を奪われやすい習性を持っているという。これは、敵から身を守るために、動くものに対して注意を払うという本能的な性質だそう。すなわち、動きのある映像には「注意を引く」という効果がある。

また動画には「情報を正確に伝える」という利点もある。例えば、文章を読んで調理方法を理解しようとするよりも、調理方法の動画を観るほうが早く正確に理解できる。また、研究によると、文章を読んだ場合の記憶定着率が10%であるのに対し、視聴覚に訴える動きのある映像の記

憶定着率は20%と言われている。

このように、動きのある映像／動画コンテンツには、注意を引きつけ、情報を正確に伝え、記憶に残らせる効果がある。こうした効果を狙い、ビジネスでの活用が積極的に進められており、特にマーケティング領域と研修・教育領域での活用は、改めて言うまでもなく、広がりを見せている。

マーケティング領域では、単に動画コンテンツを制作して流す、という段階を越え、より細やかに対応し、更なる効果を求める流れとなっている。誰がどこまで観たのか、どの場面で停止し離れたのか、観た結果としてコンバージョンにつながったのか、といったデータを分析し、広告バナーなどの静止画コンテンツと同様、セグメント、時間帯、チャネルなどによって、背景の色彩やメッセージなどを出し分ける。あるいは顧客一人一人の情報をもとに、パーソナライズされた提案型の動画コンテンツを流す。こうした訴求力を高める活用が進みつつある。

研修・教育領域では、以前から動画コンテンツの利用が盛んであったが、現在は、遠隔研修教育やアクティブラーニングと組み合わせた形が広がりつつある。私たちが支援したプロジェクトでは、ウェアラブルカメラで作業中の手元を写し、それを録画しつつ、Web会議システ

ムZoomで中継説明を行ったり、録画された動画コンテンツをZoomで共有し書き込みをしながらワークショップを行った。

こうした手法は、特に、技術指導や業務指導において大変高い効果が確認されており、ますます活用が進んでいこう。

こうした領域の他にも、動きのある映像／動画コンテンツを有効に活用できる場面は数多く存在する。言うなれば、これは、人と人とのコミュニケーション形態の変化であり、コミュニケーションが存在する領域すべてにおいて新しい変化をもたらすだろう。当社にとって馴染み深いカスタマーサポートの領域でも、スマートフォンの利用が前提になりつつある中、操作説明やトラブルシューティングとして動画コンテンツを提供したり、スマートフォンのカメラで問題の状況を映してもらい、それを見ながらサポートする、といった事例が増えつつある。こうした動向を踏まえ、私たちが顧客企業とともに新しい形のコミュニケーションサービスを模索していきたい。

執行役員  
辻 大志(つじ たいし)



代表取締役社長  
丸山 勇人(まるやま はやと)

## MANAGEMENT VIEW 採用難時代において

最近、とにかく人が足りないという話を耳にする機会が多い。経済の状況と人口構造の高齢者比重から誰もが想像できる状況であり、驚くことでもない。ロボット(RPA)やAIなど、人に代わるソリューションが注目されているが、未来における人の役割とか人手不足の中における人材マネジメントについて議論される機会が少ないように感じる。単純な作業をロボットにまかせ、熟練者のナレッジをAIなどの技術に置き換えながら、これと並行して人についての新たな役割に着目し取り組むことができた企業こそ生き残る時代なのではないかと思う。リファラル採用などの取り組みの強化や企業内人材の育成、高パフォーマンス化も、これまで以上に重要度を増してゆくのではないだろうか。

# FOCUS PROJECT

## Nikon(ニコン)ブランドの新たな顧客提供価値創造の一助となる カスタマーサポート部門、CRMソフト「インスピリ」を活用!

圧倒的なブランド力に慢心することなく、近年、グループ全体で顧客提供価値の創造に取り組む大手カメラメーカー「Nikon」。そのカスタマーサポートを担当するグループ会社、ニコンイメージングジャパン様の顧客満足度向上に向けた取り組みのひとつとなったCRMリプレイス事例を紹介。

株式会社ニコンイメージングジャパン(以下NIJ様)のカスタマーサポート部門は、Nikonが提供する製品やサービスへの問い合わせ、故障時の修理依頼など様々な対応を行っている。その数は、一日数百件に及び、コールリーズンは一定ではなく、主力製品のカメラ一つをとっても過去製品を含めると多岐に渡るため、問い合わせ内容も多様である。全社を挙げてマーケティング活動の活性化を促進する中、今後のオムニチャネル化を視野に入ると既存のCRMシステムではすでに限界があったため、システムのリプレイスに踏み切った。主な改善点は「拡張性の担保」、「機能性やデータ不足の補填」、「生産性の向上」の三点(詳細は下図参照)。そして使い勝手の良さ、拡張性がカスタマーサポートの現場で高く評価され、当社のインスピリ導入が決定した。加えて、希望の納期に対応できること、コールセンター運営ノウハウを持った当社ならではの、より具体的なシステム改善案であったことも、インスピリ採用の大きな決め手になったという。

導入後、機能面では以前と比較するとかなり充実したようだ。業務にあわせて必要項目を追加・編集するなど現場でカスタマイズが可能なことや、一度のコール対応でクレーム、問い合わせ、修理依頼など、コールリーズンごとに履歴入力を分けられる画面構成がシンプルであるこ

とで、生産性が著しく向上したという。

また、これまでは「オペレーションのためだけのシステム」だったものが、データを蓄積、分析できるようになり、それをどのように活用していこうかというセンター内の発想の転換に寄与したことも収穫であるという。

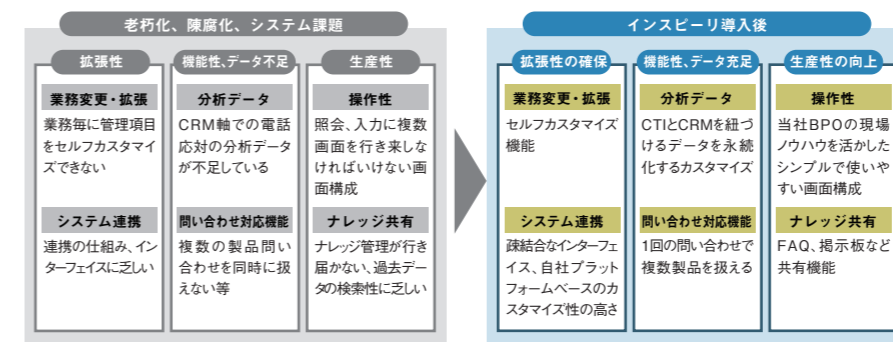
更にFAQや、テンプレート、掲示板などオペレーター向け支援機能の充実、CTIとの連携や、過去問い合わせの検索速度の速さなどが、オペレーターの対応品質向上につながり、顧客とオペレーター双方のストレスを軽減したようだ。

そして、当社のCRM構築に特化した経験値、提案時からシステム導入後のメンテナンスまでの対応の手厚さ、システム構築時のプロジェクトマネージャーがその後の保守や、追加カスタマイズを引き続き担当したことなどについて、システムベンダーとして非常に高い信頼感を寄せることができたことと評価いただいた。

製品を販売して終わりではなく、サポート体制を強化していきたいため、オムニチャネル化を意識し、SMS(ショートメッセージサービス)を活用してウェブサイトの詳細情報に誘導することや、将来的には、LINEやチャットサポートの検討もしているという。

システム提供だけでなく、CRM領域のコンサルティングも手掛ける当社では、今後もNIJ様のこのような取り組みを全力で支援していく。

### ■インスピリ導入後の改善点



## 今回のキーパーソン



プロダクトエンジニアリング部  
シニアマネジャー

佐々木 孝政(ささき たかまさ)

長くシステム保守を担当し、導入後の課題に向き合う機会には恵まれてきました。その経験を活かし、ユーザーが業務に集中できる快適なシステム作りを目指して取り組みました。

NIJ様は、多拠点対面/非対面の顧客接点業務を行っており、拠点独自の施策に応じて拡張し、お客様の声を製品サービスに活かしたいという想いをお持ちでした。自由に拡張でき、且つ横串でデータ収集分析できること、これが重要な点でした。

そこで拠点の業務内容を共通/固有で選別し、業務単位で拠点を集約、インスピリ標準の拡張性を活かしながら、固有部分は問い合わせ分類別のレイアウトの切替え機能で入力漏れを防止するようにし、煩わしさを感じさせないインターフェイスをご提案したところ、このアイデアを採用していただけました。これは嬉しかったですね。

そして、もう一例。コールセンターではCMS(\*1)を使った呼量分析を日常的に行いますが、更に踏み込んでCRMの軸(カテゴリ等)で分析したいとの要望がありました。これにはインスピリの軽量API(\*2)でCTIとリアルタイムデータ連携して実現しました。データ活用が進むとよく聞かれるのが、より多様なデータを繋げて分析したいといった声です。

今後、軽量APIを拡張して応えていきたいですね。

\*1 Call Management System \*2 Application Programming Interface