

「導入効果」にこだわった現場発のシステムセンターを進化させる“情報”の一元管理

自ら運営するセンターのノウハウ、コンサルティングで培った知見——これらを反映させたCRMソフトウェア「inspirX 5 (インスピーリ ファイブ)」。提供するバーチャレクス・コンサルティングの特徴は「現場の思い」を機能に載せる開発力といえる。最新バージョンでも現場視点の生産性/品質改善機能を強化。PBXやFAQなどの外部データを有効な情報に昇華する機能もリリース、大きな進化を遂げている。

「コンサルティング」「テクノロジー」「アウトソーシング」——コンタクトセンター運営に関わる3つの領域をすべてカバーしているバーチャレクス・コンサルティング。提供するCRMソリューション「inspirX 5」には、BPO (ビジネス・プロセス・アウトソーシング)、コンサルティングビジネスで培った知見やノウハウを余すことなく取り込んでいる。その導入実績は250社以上に達している。丸山栄樹社長は、「常に“効果”にこだわって機能を深掘りしています」と開発スタンスを強調する。

対応のためのソフトではなく 運営のためのソリューション

同社の最大の強みは、開発と現場マネジメントが一体となって「何が必要か」を洗い出し機能に反映できる点だ。例えば、対応時間の短縮に対するアプローチがある。コール1本あたりにすれば数十秒といえども、短縮できれば全体では大きな生産性向上が期待できる。結果、画面レイアウトのスクロールを減らすという改善につながった。また、管理画面で機能やインターフェースをユーザーが変更でき

るなど、“ユーザーが定義できるパッケージ”を志向、あくまで「現場主義」の体現を貫いている。

図1は、inspirX 5の設計コンセプトを示したものだ。「業務の効率化」と「業務品質の均一化」というセンターマネジメントの2大テーマに対する具体的なアプローチが描かれている。

業務効率化については、「コールの80%は20%のコールリーゼンのコール」という運営企業ならではの視点に基づいた機能を搭載。具体例を挙げると、最新バージョン(5.1)で追加した「さっきの案件機能」がある。

図1 「inspirX 5」——製品設計におけるコンセプト

A1: 業務の効率化		A2: 業務品質の均一化	
コール量80%は、コールリーゼンの20%だと言われている。この類似したコール量を如何に効率的に処理できるかを追求する領域		残りの20%は、多様なパターンが存在する。レアケース対応の効率性に加え、的確な処理方法の支援やミス防止などにより顧客満足度を高め、クレーム率の低下を追求する領域	
目指す姿	求める機能	目指す姿	求める機能
<ul style="list-style-type: none"> ●コールリーゼンの撲滅 ●熟練オペレーターのベストプラクティス ●オペレータ毎のばらつき撲滅 	<ul style="list-style-type: none"> ●効率的な処理 ●同じようなコールリーゼン ●電話はLIVEである ●対応時間の短縮 	<ul style="list-style-type: none"> ●ミス/うっかりの未然防止 ●顧客体験価値の向上 ●ホットボイスの抽出 	<ul style="list-style-type: none"> ●レアケース処理 ●非一線完結 ●うっかり防止 ●オペレータの熟練度別支援
B: 運営・マネジメント			
人材・パフォーマンス・リスクマネジメントを行い、かつ多面的な分析に基づく改革・改善の実行、他部門への提案などを行い、結果として経営に貢献することを追求する領域			
求める機能 ●集計 ●分析 ●レポート ●ナレッジ/ひな形 ●フィードバック/共有 など			
C: テクノロジー			
上記A,Bを支える技術基盤として最新のテクノロジーと開発方法論、アーキテクチャーを組み込み、拡張性・保守性・運用効率性・安全性・先進性を向上させ、製品としての技術的優位性を追求する領域			
求める機能 ●ユーザー機能拡張 ●他システム連携 ●オムニチャネル ●AI ●ビッグデータ ●セキュリティ など			

これは、オペレータが自ら直近の対応案件を登録することで、ワンクリックで対応すべき内容を検索できるもの。操作工程を大幅に短縮できる。

品質均一化はミス防止、カスタマー・エクスペリエンス向上やVOC活用を前提に、ナレッジをはじめとした情報共有機能を強化している。ここでも、バージョン5では、SVからセンター全体やチームに向けて緊急度の高い一斉周知を行うポップアップメッセージ機能などを追加している(図2画面左下)。

画面構成や対応チャネルも、「1人の顧客からのコンタクトは、チャネルを問わず1画面で参照できた方がいい」(奥村 祥太郎執行役員)という思想のもと、チャットやSMS(図2画面右下)など、マルチチャネルの動線を把握できる機能もサポート。効果的なクロス/アップセル、フォローコールの手段とタイミングの抽出と実践など、導入企業のマーケティング戦略に即応できる点を訴求している。「単に対応するためのソフトウェアではなく、“運営するため”のソフトウェアです」(丸山社長)。

パフォーマンスを可視化して レポート作成の業務負担を軽減

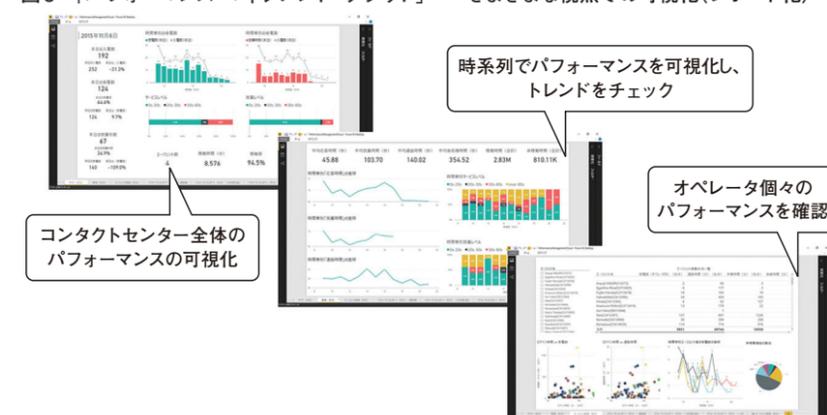
このほど新製品としてリリースされたのが「パフォーマンス・マネジメント・クラウド(PMC)」と「ナレッジ・マネジメント・クラウド(KMC)」だ。

センター運営に欠かせない“素材”が、PBX/ACDから得られる統計管理データだ。呼量やサービスレベル達成率、放棄呼率(応答率)、呼損数/率など、さまざまなKPIをレポートし、センターの状況を可視化する。しか

図2 「inspirX 5」——案件対応画面



図3 「パフォーマンス・マネジメント・クラウド」——さまざまな視点での可視化(レポート化)



し、その読み取り方や加工には、ある程度の経験に基づいたノウハウが求められることが多い。PMCは、主要ベンダーが提供するPBXなどからデータを受け取り、わかりやすいダッシュボードで表示する機能を持つ。マイクロソフトが提供する「Power BI」を利用し、1時間ごと(カスタマイズ可能)のログデータを表示(図3)。タブレットやスマートフォンからアクセスするため、「経営層もセンターの状況を確認することができる」と好評である。「コールセンターのマネジメントの皆様は、レポートの作成に膨大な時間を費やしているケースもあります。その時間を短縮する効果も期待できます」(丸山社長)というように、これも実際に運用しないとわからない課

題を解消した機能強化といえる。KMCは、散財しているFAQや商品/サービスマニュアル、スクリプトなどのナレッジベースを一元管理する機能を持つ。掲示板に近いメッセージング機能も提供、スタッフ間のコミュニケーションも一元表示可能だ。PMCとKMCは、それぞれ単体製品として販売するが、もちろんinspirXとの連携も可能だ。相乗効果によるユーザー層拡大を狙う。

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/