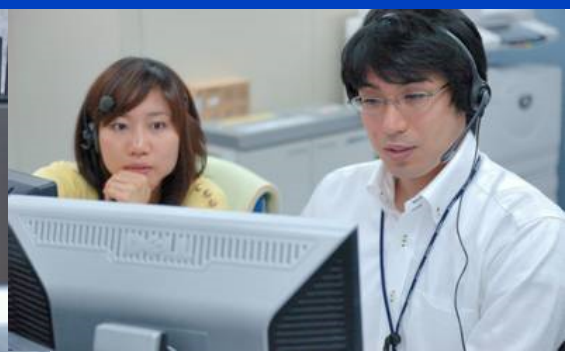
Case Study, IT Solution Services.

●“問題解決”のヒントが見つかる ●“もっと”がわかる ●“つぎ”の展開が見えてくる

51 コールセンターシステム 株式会社外為どっとコム 様



高いセキュリティ性と迅速で的確なお客さま対応を実現するには、シンクライアントと相性抜群のコールセンターシステムが最適でした。

外為どっとコムでは、インターネット専業だからこそ、お客さまとのコミュニケーションの窓口としてコンタクトセンターを重要視し、お客さまサポートのためのコンタクトセンターを沖縄県浦添市に開設しました。迅速で的確なお客さま対応と高セキュリティを実現するセキュアコンタクトセンターとなっています。

株式会社外為どっとコム
●所在地　〒105-0021
東京都港区東新橋2丁目8-1
●ホームページ　http://www.gaitame.com/

外為どっとコムは、口座数10万(平成19年3月末現在)を超える国内有数のインターネット専業の外国為替保証金取引(FX)サービス会社。業界のリーディングカンパニーとして、最良のサービスと外貨の持つ大きな魅力をお届けすることを目指し、飽くなき挑戦を続けている。

Before

課題 Problem

1 お客さま情報をもっと強固に守りたい

コンタクトセンターに集まる顧客情報のセキュリティをさらに向上させたい。

2 CSを下げる放棄呼※1を削減したい

業務の性格上、1件あたりの応対時間が長いせいもあり、せっかくいただいたお電話に応答できないことがかなりあった。

株式会社外為どっとコム
沖縄支店長
畑 信治 氏

「電話応対業務の効率化」と「セキュリティ性の向上」を両立させたい。

株式会社外為どっとコム様（以下、外為どっとコム）は、2002年4月に設立された、口座数10万（平成19年3月末現在）を超える国内有数のインターネット専業外国為替保証金取引（FX）サービス会社です。外国為替保証金取引のリーディングカンパニーとして、お客さまの「外貨投資のパートナー」となること、また最良のサービスと外貨の持つ大きな魅力をお届けすることを目指し、さらに多くのお客さまから信頼していただけるよう飽くなき挑戦を続けています。

外為どっとコムでは、お客さまからの問い合わせに迅速かつ的確に対応することを目的に、CTI、音声認識IVR※2連動、さらにセキュリティ性をも備えた24時間対応のコンタクトセンターを沖縄県浦添市に開設しました。店舗を持たないインターネット専業会社だからこそ、お客さまとのコミュニケーションの窓口として、コンタクトセンターの役割を重視してのことでした。現在、席数は最大20席、25名のオペレータが3交代制で対応しています。

そんなコンタクトセンターシステムの構築にあたっては、金融商品を扱う企業として、また、2005年4月に施行された個人情報保護法への対応などもあり、お客さまの大切な個人情報を預かるコンタクトセンターの高いセキュリティ性の確保が最優先課題のひとつだったそうです。そこで、2005年夏頃からハードディスクを持たないシンクライアント端末を採用することで、クライアントに個人情報が残ることのないセキュアな環境の実現を目指しました。ところが、ここで重大な問題に直面しました。「いくら探しても、シンクライアント環境で動作するコンタクトセンターアプリケーションが見つかりません。半ば諦めかけていたところ、パナソニック インフォメーションシステムズ株式会社（以下、パナソニックIS）のコールセンターシステムがシンクライアント環境で動作保証されているという話を聞きました。 正直なところ半信半疑でしたが、2006年6月にパナソニックISの八重洲オフィスにある･･･（効果へ続く）

導入効果は

※1 放棄呼 ： エージェントまたはIVRによって応答される前に電話のかけ手によって切られたり、機械側で切断される電話のこと。
※2 IVR（音声自動応答装置）：お客さまからのプッシュホン電話の操作や発話に対し、コンピュータによる自動音声で応答、ナビゲートするシステム。

After

効果 Effect

1 データを持たせないセキュリティ対策
個人情報はサーバで集中管理。
シンクライアントだからクライアントにデータを持たせません。

2 シンクライアントと相性抜群
シンクライアントと相性抜群のコールセンターシステムなら、高セキュリティと迅速で的確なお客さま対応が可能です。

3 放棄呼は限りなくゼロに！
CTI化とIVR活用、為替レートの自動案内導入により業務効率を大幅に改善でき、放棄呼はほとんどなくなった。

システム部システム第1課
副部長 江口 貴則 氏

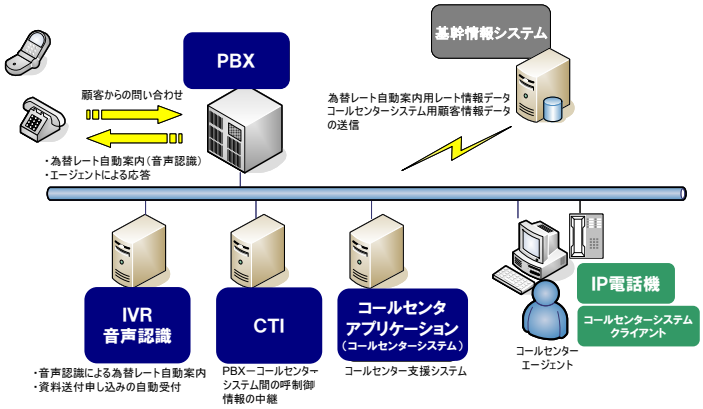
システム部システム第3課
副主任 今野 憲祐 氏

迅速で的確なお客さま対応と高セキュリティ！！ シンクライアントと相性抜群コールセンターシステムで実現。

シンクライアントの総合展示コーナー『SolutionPlaza』で実際に動作確認したことで、このシステムが最適との判断にいたりました。」と江口副部長。
今回、CTI化を図ったことで「着信時に顧客情報や受付履歴を瞬時に検索し、過去の対応履歴を確認しながら速やか、かつ適切に対応することが出来るようになりました。」と今野副主任。
また、IVRの活用によって音声ガイダンスによるメニューの振り分けを行い、お客さまが希望する窓口へ適切に誘導できるようになり、特に、お客さまからの問い合わせの多い為替レートの照会については、音声認識システムによる自動案内に切り替えました。その結果、一日あたり約700件もの為替レートの照会に対応できるようになりました。実は、このお客さまの発話される通貨ペアを音声認識し、リアルタイムで為替レートをお答えするサービスは業界初の試みでした。これによって、「応対業務を大幅に改善でき、従来はせっかくお電話いただいても応答できない着信（放棄呼）がかなりありましたが、今ではそのようなことは随分減りました。放棄呼を大幅に削減し、以前の半分以下に抑えることができています。また、シンクライアント環境にしたことで、データをサーバで集中管理できるので、端末に個人情報が残ることがなく、お客さまにより一層安心してサポートを受けていただけるセキュリティの強化も実現できました。」と畑支店長。
今回のシステム導入により、応対業務の効率化と品質向上、さらにはセキュアな環境をも実現しましたが、同社では、今後も増加が予想される個人投資家のお客さまに対して安心してサポートを受けていただけるよう、コンタクトセンターのさらなる向上を目指して、日々、挑戦を続けていきたいと考えています。

システム構成と今後の展望

業界には、お客さま保護のため金融庁の監督下、さまざまな規制が存在しています。例えば、コンタクトセンターに一般的な事項や取引の概要に関する照会を行われたお客さまに商品の斡旋や勧誘行為を行うことは禁止されています。対策として、エージェントへの教育はもちろんのこと、システム上でNGワードのチェックや履歴管理を徹底することが考えられます。このようなお客さま保護の観点から有益な仕組みについても、将来の導入に向けて今後検討していきたいと、同社では考えています。



担当営業からのひとこと

CTI、音声認識IVR、シンクライアントの統合ソリューションで顧客情報保護と放棄呼の大幅削減を実現！

ソリューションビジネス本部　ソリューション営業部　　熊沢　巧

外為どっとコム様のコンタクトセンターの課題は、シンクライアント上で稼働するコンタクトセンターソフトがなかったこと、毎日発生していた200件もの放棄呼をゼロにすることでした。この課題を解決するため、当社の重点ソリューションである「シンクライアント」と相性抜群のコールセンターパッケージソフト、さらに音声認識IVRをシステム統合してシステムソリューション構築することを決定しました。その結果、200件の放棄呼が半分以下になり、顧客情報保護も継続でき、お客さまから高い評価をいただきました。今後は運用面の改善も含め、さらなる効率化のご提案をしていきたいと考えています。

●お求め、ご相談は　・・・

※本パンフレットに記載された社名および商品名などは、それぞれ各社の商標または登録商標です。
※内容および対象商品については、予告なく変更する場合があります。

パナソニック インフォメーションシステムズ株式会社

大阪本社	〒530-0013	大阪市北区茶屋町19-19	TEL(06)6906-2801
東京本社	〒104-0061	東京都中央区銀座 8-21-1	TEL(03)5148-5634
東京オフィス	〒104-0061	東京都中央区銀座 8-21-1	TEL(03)5148-5578
梅田オフィス	〒530-0013	大阪市北区茶屋町19-19	TEL(06)6377-0050
九州オフィス	〒810-8530	福岡市中央区薬院3-1-24	TEL(092)523-9730

【商品の情報やお問い合わせは】　https://is-c.panasonic.co.jp/

■ YYB00056

Copyright(C) 2022 Panasonic Information Systems Co.,Ltd. All rights reserved.