

「クラウド型 IPコールセンターサービス」 の導入事例

田辺三菱製薬株式会社様では、薬をご利用になる患者様及び医療従事者向けに『くすり相談センター』を開業している。平成29年5月には、コールセンターの屋台骨である音声プラットフォームを刷新。新たに導入されたNTT西日本グループのクラウド型IPコールセンターサービスについて、田辺三菱製薬株式会社育薬本部メディカルコミュニケーション部くすり相談3グループの持田陽司グループマネージャーと中尾良之輔様にお話をうかがった。

メディカル
コミュニケーション部
くすり相談3グループ
中尾 良之輔

メディカル
コミュニケーション部
くすり相談3グループ
持田 陽司
グループマネージャー

メディカル
コミュニケーション部
くすり相談1グループ
盛田 敦子
グループマネージャー

メディカル
コミュニケーション部
佐藤 貢
部長



コールセンターの音声プラットフォームにさらなる安心と可能性を。 クラウド型 IPコールセンターサービスが 次代を切り拓く。

導入背景 課題

- 「くすり相談センター」のコンタクトセンターシステムが老朽化。音声プラットフォームの全面的な刷新を契機に、システムの高度化と安全性の確保が検討されるようになった
- システムの運用やメンテナンスに多くの稼働がかかっていた

成果・実績 ACHIEVEMENT

01 システム管理が メンテナンス フリーに

オンプレミス型からクラウド型に移行し、保守運用の一切をNTT西日本グループで一括して行うことでメンテナンスフリーへ。

02 セキュアな環境での 安定したシステム運用 を提供

専用のネットワークを構築し、音声プラットフォーム一式をデータセンターで一元管理することでセキュリティ体制を充実。

03 豊富な オプション機能により センター運営を高度化

全通話録音機能やオペレーターの待機状態を可視化できるオプション機能の付加で、センターマネジメント負担軽減やKPI達成への道程につながった。

NTT西日本グループが提供する より安全で安心な 「クラウドサービス」を採用

平成28年当時、田辺三菱製薬様が運営する『くすり相談センター』のコンタクトセンターシステムは老朽化し、保守期限が1年後に迫り、その刷新が急務となっていた。

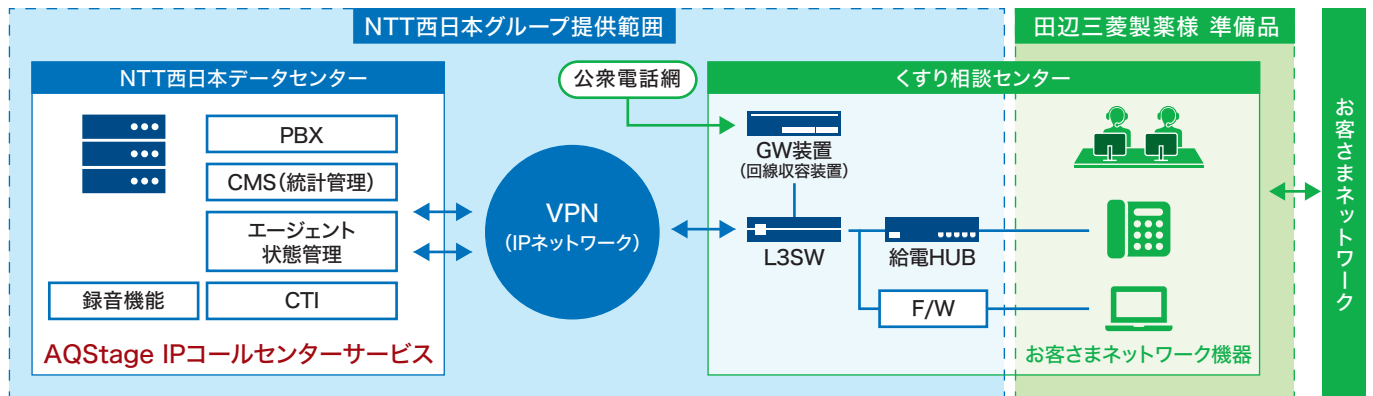
「社内では、『どうせなら音声プラットフォームとCRM両方を替えよう』との声がある一方で、『CRMはそのままでのよいのではないか』といった意見もありました。そこで、プロポーザルの際は全面入れ替えのほか、音声プラットフォームのみの提案も受け付けることになったのです。担当の中尾様は、そう語る。NTT西日本グループでは、お客さまへのヒアリングを行う中で現状

のCRMには満足しているとの感触を得て、音声プラットフォーム一本に絞ることを決定。業績トップクラスの実績を誇る、AVAYA製のIP-PBXとセキュアで信頼性の高いNTT西日本グループのネットワークとデータセンターを採用したNTTネオメイトが提供するクラウド型の「AQStage IPコールセンターサービス」を提案することになった。

ただ、製薬の世界は、医薬品の機密や顧客情報管理の面で非常に繊細な対応を要求される業界。そのため、情報システムについても保守的な傾向が顕著で、情報の漏洩を恐れて当時はコンタクトセンターシステムのほとんどがオンプレミス型で占められていたと言う。NTT西日本グループでは、PBX本体の設置が不要でメンテナンスフリーであることの利便性や、高度なセキュリティ、豊富な付加機能などの導入メリットを評価いただき、今回の受注に至った。

「クラウド型では『AQStage IPコールセンターサービス』が国内シェア

導入システムイメージ



プラットフォーム：AVAYA製のIP-PBXを採用
付加機能：エージェント状態管理、通話録音、統計管理など多機能
セキュリティ：有人による24時間365日の運用監視

■サービス概要
 コールセンターのベースを支える、PBX-CTI機能、ネットワーク、ネットワーク機器を含めてワンストップで提供。設計、構築、保守運用までをトータルサポート。

No.1(富士キメラ総研「ソフトウェアビジネス新市場2015、2016、2017年版CTISaaS市場調査」より)の実績を誇ること、当社専用のVPN回線を使用するため安定性とセキュリティが確保されることなどを丁寧に説明いただいたこともあり採用を決めました。また、クラウド型の優れた拡張性も決め手のひとつ。機器を自社内で持たないことで、さまざまなオプションサービスを付加しやすいことは魅力でした」と、持田グループマネージャー。最終的には、総合的なコスト削減効果とNTT西日本グループの「対応力と信頼性」が決定打になり採用に至りました」と、語る。



3グループで構成された常駐スタッフ35名で稼働する『くすり相談センター』。クラウド型IPコールセンターサービスが円滑な業務を支えている

能。今後、コールセンターの効果的な運用を考える上で、KPI(重要業績評価指標)の管理にも活用しやすく助かっています」と、続ける。

「繊細な対応を要求される『くすり相談センター』の音声プラットフォームは止まることが許されません。システムを切り替えてからも、保守・運用面において何の支障もなく、トラブルも皆無の状態。さらに24時間365日の遠隔監視サポートにより、見守られているという安心感を手に入れられたことが一番のメリットです」と、口を揃えるお二人。音声プラットフォーム一式を、データセンターで一元管理していることや、NTT西日本グループの対応力がこうした信頼につながった。

クラウド型のメリットを最大限活用し、将来的にはBCP対策などに活用

「将来的には、災害時におけるBCP対策としてモバイルでの在宅対応や、テレワーク業務への拡大などにも活用できるのではないかと、今後の展望を語る持田グループマネージャー。「NTT西日本グループの『AQStage IPコールセンターサービス』導入後は、明らかに音声もクリアになりました。その機能をさらに追求し、電話口での会話以外の音声をシャットアウトできるようになれば、持田が言うような在宅勤務の可能性も広がるのではないかと、中尾様も語る。



「私たちの『くすり相談センター』は、お客さまとの強固な関係を築く大切な窓口。そのためにも、映像でクライアントとやり取りできるような機能など、“お客さまに寄り添う”ための技術開発なども、ぜひ、進めていただきたいと思えます」と、力を込める持田グループマネージャー。NTT西日本グループは、さらなるイノベーションと安心・信頼のご提案によりお客さまを支え続ける。

保守運用の一元管理、オプション機能の活用で負荷のないコールセンター業務の品質向上を実現



実際、持田グループマネージャーは、システムを構築する段階でNTT西日本グループの対応力の高さを実感したと言う。「既存のCRMと新しく導入する音声プラットフォームを、いかにスムーズに連携させるか。それが一番の課題でしたが、顧客情報の開示など難しい問題がありながらも、ひとつずつ解決しながらシステム稼働にこぎ着けることができました。その間、SEの方には当社に足しげく通って丁寧に対応していただき感謝しています」と、振り返る。「ソフトフォンの表示画面をカスタマイズするなど、オペレーターの使いやすさに考慮した細やかな対応を実施いただきました。システム稼働した後は、自動録音機能のおかげでスタッフが持ち回りでDVD-Rに音声を録音する必要がなくなり、本来業務への負担も軽減しました」と、中尾様。コールセンター業務をフォローアップする新機能にも満足していると語る。持田グループマネージャーも、「オペレーターの稼働状態を管理者のモニターで確認できる、統計管理及び座席管理も便利な機

田辺三菱製薬株式会社様

所在地：〒541-8505
 大阪市中央区道修町3-2-10

1678年創業の老舗製薬企業。「医薬品の創製を通じて世界の人々に貢献する」ことを企業理念に、医療用医薬品を中心とする医薬品の製造・販売を行う。



オリジナルキャラクター「たなみん」