

AQStage IPコールセンタサービス オムニチャネルプラン



東海光学株式会社 顧客ソリューション部

国内海外コンタクトセンター
神谷 朱美 課長国内コンタクトセンター
前田 杏奈 係長

在宅勤務の環境を整え、
拠点間の相互支援で
サービスレベルも向上

業 種	製造業
センター規模	国内コンタクトセンター4拠点(愛知、札幌、東京、福岡)約40人(2023年3月現在)
課 題	在宅勤務に対応できないオンプレミス型のCTIシステム
導 入サービス	AQStage IPコールセンタサービス オムニチャネルプラン

4つの
ポイント

1. データセンターの3拠点分散による優れた耐障害性
2. トラブル時の確認経路を一本化できる安心感
3. 各拠点の対応状況を共有し、相互に支援し合い待ち呼も削減
4. 在宅勤務のための環境を容易に構築することが可能に

導入効果

各拠点の対応状況をリアルタイムに共有し、相互に支援し合うことで待ち呼も削減

全拠点のダッシュボードにKPIとその達成状況等を表示して、コンタクトセンター全体の状況をリアルタイムに可視化することができました。オペレーターのステータス等、拠点ごとの混雑状況も瞬時に把握できるため、拠点間での相互支援も行いやすくなり、待ち呼数の低減につながっています。

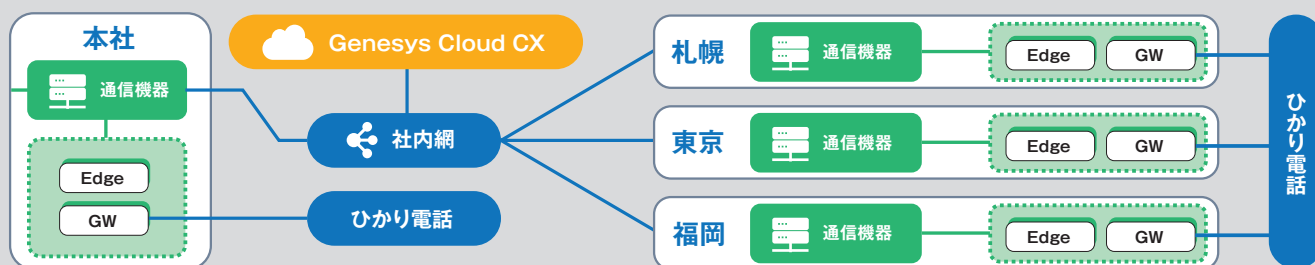
コールフローは独自に、そして即時に構築できるため、状況に合わせてお客さまを優先した効果的な着信振り分けが自社で行えるようになりました。

通話録音機能も使い勝手が向上し、活用が進んでいます。例えば、オペレーターはシフト勤務制であり、「受注伝票の不明点を確認したくても、担

当したオペレーターが不在」という場合があるのですが、本人がいなくても録音データを聞けばすぐに確認できます。

在宅勤務のための環境が容易に構築できるようになったことも、大きな導入効果です。新型コロナウイルス陽性者や濃厚接触者は出勤停止となりますが、オンプレミス時代にはできなかった電話の受発信業務も対応可能となり、自宅からでも社内にいるのと遜色のない環境で業務が行えるようになりました。コロナ対策にとどまらず、育児や介護に従事する人たちをはじめ、誰もが働きやすい職場環境を整備していく上で大きな一歩となっています。

利用イメージ



導入背景

在宅勤務に対応できないオンプレミス型のCTIシステム

眼鏡小売店からの問い合わせ・注文に対応するコンタクトセンター(全国4拠点)は東海光学の「顔」です。お客さまのお困り事に真摯に向き合い、お客さまのために何ができるかをオペレーター一人一人が考えて、電話口とはいえ「顔」が見えるような対応を心掛けています。

新型コロナウイルス感染症の緊急事態宣言中には、東京拠点で電車通勤をしているメンバーを中心に在宅勤務となりました。しかし、オンプレミス型のCTIシステムでは、コア業務である電話受発信を在宅

勤務化することはできませんでした。そこで、バックヤード業務であるファックス受注を割り振ったものの、出社時のような生産性は得られなかったのです。

緊急事態宣言が終了した2021年秋、約1年後に保守期限を迎えるCTIシステムの更改に向けた検討を始めたのですが、コロナ禍の経験を経験に、選択肢として、有事の際にも在宅勤務による電話対応が可能なクラウド型のシステムが存在感を増していきました。

選定理由

顧客接点を重視した電話番号の継続利用で優れた耐障害性と一元対応の安心感

「既存のCRMシステム等との連携が可能か」という点に加え、「各拠点それぞれの固定電話番号(0AB〜J)を継続利用できるか」も外せないポイントでした。お客さまは長年、その番号に電話をかけてきてくださっているのです。お客さまとのつながりは貴重な財産であり、変わることなく継続させていきたいとの思いがありました。

最大の決め手となったのは、データセンターが3拠点と冗長化され、他社サービスと比べて耐障害性に優れている点でした。

当社のコンタクトセンターは、大みそかと元日以外は営業をしていま

す。お客さまに、安心してお問い合わせいただけるようにするためには、BCP対策の観点からも、障害に強いことは重要でした。

また、PBXをNTT西日本さんに構築してもらっていることもあり、ネットワークも含めて私たち以上に当社に詳しいといっても過言ではありません。何かトラブルが発生したとき、窓口がバラバラだと、どこに連絡するべきか分からず、迅速な対応が取りづらいと思います。今はNTTビジネスソリューションズさんに相談すれば、連携して対応してくださるので、安心してお任せできます。

今後の展望

お客さまの声を収集・分析し、製品開発に反映

お客さまとのメールやチャットでのやり取りは現在、それぞれ別のアプリケーションを利用して行っています。複数のコンタクトチャネルを利用しているお客さまの情報を統合し、シームレスな対応を実現していくことが次のステップです。

CRMシステムとも連携させて、お客さまの声を収集・分析して製品開発に反映すること等、やりたいことはまだまだあります。導入は完了しましたが、引き続き、顧客満足度向上や業務改善につなげていくための支援や提案をお願いします。



東海光学株式会社 人に笑顔、未来に光を。

創業 : 1939(昭和14)年3月
本社 : 愛知県岡崎市恵田町下田5番地26
従業員数 : 455人(2022年10月時点)
事業内容 : 眼鏡レンズメーカー。レンズの素材開発から設計、加工、販売まで一貫して手掛ける。「見ること」「見られること」「より良く見えること」を常に考え、さまざまな新商品を開発。さらに、「光を操る技術」を応用し、カメラ・光学機器、映像機器、医療・ヘルスケア、レーザー等の最先端技術開発にも取り組み、2023年1月にはJAXA宇宙探査イノベーションハブの研究提案募集に採択されている。
URL : <https://www.tokaiopt.co.jp/>

お客さまのさらなる本音はWebで

AQStage IPCC

検索

<https://www.nttbizsol.jp/case/tokaiopt/>

▶ 利用シーン・導入事例

本件のお問い合わせ



NTTビジネスソリューションズ株式会社 バリューデザイン部 バリューインテグレーション部門 CXコンサル担当

e-Mail : aqstage_ipcc@west.ntt.co.jp