

## 「コンタクトセンタープラットフォーム更改 /電話受付センター構築」事例

コンタクトセンターの最適化をめざし、平成29年度にNTT西日本グループのコンタクトセンタープラットフォームに更改した株式会社伊予銀行様。  
新基盤となった『お客さまサポートセンター』と、同年度に新設された『電話受付センター』について、それぞれの事業を担当するダイレクト営業部お客さまサポートセンターの織田浩之センター長と橋本理絵課長代理、営業戦略部の山本隼課長代理、事務統括部の竹本篤史課長代理に話をうかがった。



【上段左】  
事務統括部  
竹本 篤史  
課長代理

【下段左】  
営業戦略部  
三木 智也

【上段中】  
営業戦略部  
山本 隼  
課長代理

【下段中】  
ダイレクト営業部  
高橋 竜平  
課長

【上段右】  
ダイレクト営業部  
お客さま  
サポートセンター  
織田 浩之  
センター長

【下段右】  
ダイレクト営業部  
お客さま  
サポートセンター  
橋本 理絵  
課長代理

音声基盤の充実で更なる品質向上へ。

# 高品質なコンタクトセンタープラットフォームで 地銀No.1のコンタクトセンターをめざす。

### 導入背景 課題

- コンタクトセンターの役割強化をめざしていたが、既存のコンタクトセンタープラットフォームでは機能が限定的であり、保守面でも不満があった
- 営業店が受電するお客さまへの対応品質を向上させ、なおかつ、業務にあたる後方事務人員の負担軽減を図れる方策を模索していた

### 成果・実績 ACHIEVEMENT

#### 01 機能が拡張され スムーズな管理体制 を確立

機能が拡張されることで、オペレーターのモニタリング等による業務の可視化が行われた結果、管理効率が格段に向上。

#### 02 地域密着の 保守体制で ストレスフリーに

地元の保守業者を含む“チームNTT西日本グループ”で地域密着の体制を組み保守を一元化。ワンストップでの対応が可能に。

#### 03 電話対応専用の 新部署開設で 高品質と負担軽減を実現

営業店の受電業務を一括して行う『電話受付センター』を設立することで、対応品質の向上と業務負担軽減を同時に実現。

## コンタクトセンターの品質向上をめざし NTT西日本グループの提案を採用

以前は、各種金融商品のお問合せ・お申込みなど、インバウンド業務が中心だった伊予銀行様のお客さまサポートセンター。近年では、スタート時の18席から45席に拡充するなど、投資信託商品のアフターフォローといったアウトバウンド業務の充実を図る方向へとシフトしていた。

「今は、お客さまがインターネット上で情報検索やお申込みを行える時代。



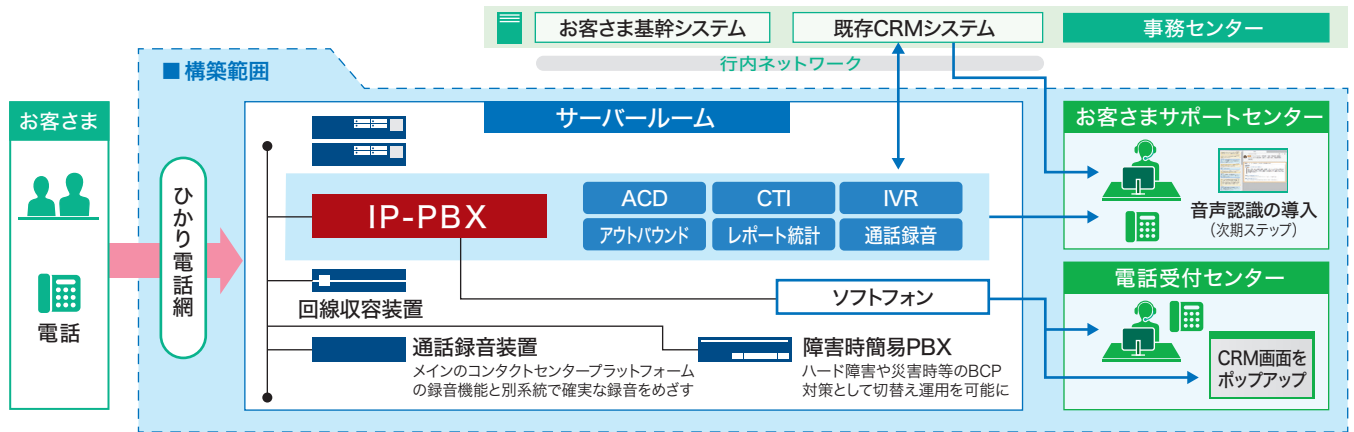
お客さま  
サポートセンター  
コンタクトセンターの  
音声基盤は  
NTT西日本グループで  
トータルサポート

銀行の窓口への訪問数は、当行でも減り続けているのが現状です。そこで、窓口対応で行われていた業務の移行を図るためにオペレーターを増員し、コンタクトセンターの役割を強化しました。ただ、そこで問題になったのが、品質管理の問題。電話の受発信対応に主眼が置かれていた当時のシステムでは限界がありました」と振り返る、山本さま。「オペレーターがどんな対応をし、どれだけの時間を費やしているのか。そうしたデータがあれば、内容を分析して対応時間を短縮しアウトバウンドに当てるなど、効果的なテレマーケティングができますが、旧来のPBXでは難しいものがありました」と、橋本さまも続ける。そこで、プロジェクトが立ち上げられ、コンタクトセンタープラットフォーム更改のプロポーザルが実施された。

「コンタクトセンタープラットフォームに必要とされるのは、拡張性の高さ。その点、NTT西日本グループは業界の先端を行き、実績を重ねています。その安心感も決め手となりました」と語るのは、織田さま。更改に当たって



## 導入システムイメージ



### コンタクトセンタープラットフォームを採用

- 採用理由
- ① 純国産製品+コンタクトセンター専用プラットフォームを標準装備
  - ② お客さまご自身で業務変更可能な分かりやすい画面構成
  - ③ 既存CRMシステムとの親和性の高さ

### ■サービス概要

コンタクトセンターのベースを支える、PBX-CTI機能、ネットワークサービス、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。

は、すでにあるCRMシステムを継続利用することが決まっていたため、NTT西日本グループでは、金融機関で数多く導入され、既存CRMとの親和性が高いオンプレミス型のコンタクトセンタープラットフォームを提案することに。さらには、「保守体制の一元化も重要な焦点のひとつ。メンテナンスを行う業者も地元企業中心で、何かあればすぐに駆けつける体制を組んでいた点も高評価でした」と山本さまが語る通り、地域密着の保守体制で臨み、採用が決定した。

## システムの機能面や保守・運営面において いずれも充分納得できる体制に



コンタクトセンタープラットフォームの採用決定後、愛媛県下の営業店にかかってくるお客さまからの電話問合せを転送し、一括して対応できる部署を新設したいとの要望が出され、お客さまサポートセンターとの同時並行でプロジェクトが進むことになった。「事務員の対応が営業店によって品質のばらつきがあること、何より本来の後方支援業務に集中してほしい。そんな考えから電話受付センターの検討を始めた」と、電話受付センター設立の理由を語るの、事業責任者の竹本さま。



電話受付センター  
「チャネルビュー」「オペレータービュー」など、大画面モニターにリアルタイムに映し出されるデータを確認しながら人員配置などが可能

試行後に効果を見極めたいとの考えもあり、簡易なシステムでの受電集中設備を新たに設けることが決定。コンタクトセンタープラットフォームを活用し、機能を絞ったCRMを構築して対応することになった。工期を通常の1/3の期間に圧縮して運用を開始。平成30年12月中に愛媛県下全ての営業店の受電をカバーする体制が整った。

平成29年11月にはお客さまサポートセンター、続いて1カ月後には電話受付センターが稼働することになったが、その機能面・保守対応両面において満足していると言う。「一番大きな変化は、オペレーターの管理をお客さまサポートセンターのスーパーバイザーがしやすくなったこと。大画面のモニターの設置で、待ち呼表示が見やすくなったことでオペレーターの稼働状況



がリアルタイムで把握できるようになり、着信の標準化が図れるようになりました」と、橋本さま。「個々のスキル設定が簡単にでき、レベルに応じた着信配分が可能になったこと、KPIに対応した機能を付加してレポートを取りやすくなったことも、管理側には大きなメリットです。細かい話ですが、自動録音機能で聞きたい箇所だけ取り出せて重宝しています。そのうえ、今回導入したコンタクトセンタープラットフォームは国産なので日本語のマニュアルであることも助かっています」と、続ける。「3カ月に1度、関係者全員が集まって改善につなげる定例会議を実施しています。24時間365日対応の専用の保守窓口を開設していただいたり、懸案であった保守・運用面でも非常に満足しています」と語る山本さまに、竹本さまも同調する。「それは電話受付センターも同じ。電話対応の質が格段によくなったとの調査結果も出ており、スモールスタートではありますが、当初の目的は充分達成していると感じています」。

## 更なる品質向上をめざすために より充実したコンタクトセンターの実現を

「電話受付センターは、本人確認をしてその場で商品への申し込みへ誘導できるようにするなど、営業窓口としての役割を担う部署に育てるのが理想。効率的な運用を行うためには、将来的にはお客さまサポートセンターとの統合も考える必要があるでしょう」と、展望を描く竹本さま。「コンタクトセンターの品質を上げるためには、他行や他業種の成功事例を知ることが必要。NTT西日本グループには、情報提供をぜひお願いしたい」と語る織田さまに、山本さまと橋本さまもうなずく。



『地銀No.1品質のコンタクトセンター』を目標に掲げる伊予銀行様。そのミッション達成のため、今後もNTT西日本グループは全力でサポートし続ける。

### 株式会社伊予銀行

所在地: 〒790-8514

松山市南堀端町1番地

明治11年(1878年)創立。140年を迎える大手地方銀行。愛媛県を中心に店舗を展開し、「潤いと活力ある地域の明日を創る」という企業理念のもと、地域社会に貢献する。

