

コンタクトセンター受託業務

(公社) 企業情報化協会 平成19年度 第25回
「IT賞 ITビジネス革新賞」受賞
サービス産業生産性協議会
平成21年「ハイ・サービス日本300選」選定



独自開発のコールセンターシステムを導入することで、きめ細かな顧客ニーズに応えるとともに、コミュニケーター・スーパーバイザーの作業効率3割UPを実現

株式会社アイティ・コミュニケーションズ

- 札幌市中央区北3条西3丁目1-5 シグマ北3条ビル
- 代表者：代表取締役会長 小金澤 健司
- 設立：平成12年5月
- 従業員数：1,538名
- 事業内容：コンタクトセンター受託業務、ASPシステム提供
- URL：https://www.itcom21.com/



ビジネス上の「課題」

- ・既存のコールセンターシステムは高額で顧客のニーズに応えられない
- ・作業効率に限界がある

独自のシステムが必要

IT導入の「狙い」

- ・独自開発により同業他社との差別化
- ・システム化範囲を決め無理なく導入
- ・AI (人工知能) の搭載

独自開発により課題解決

IT導入の「効果」

- ・顧客対応速度の向上
- ・業界に特化した独自機能の実現
- ・離職率の低減

作業効率3割UP!

(株)アイティ・コミュニケーションズは平成12年に国内第1号のWEBコールセンターモデルを基に札幌で創業。北海道大学、自治体、地元企業(システムハウス)との産学官の連携で独自開発したIP-PBX、CTIにより、平成13年からIPセントレックス、シンクライアント端末を実装・運用。正社員前提のコミュニケーターの採用によりマルチスキル化を図る育成・評価制度を実現。最大8カ国語のマルチランゲージ対応やエンジニアスキルによるヘルプデスクなど、付加価値があり専門性が高い業務を運営している。

独自開発によるコールセンターシステムの構築

コールセンター開設にあたり、既存のコールセンターシステムでは導入価格・カスタマイズ価格が高額であり、かつ同業他社との差別化が困難ということで、独自開発を検討。

顧客のさまざまなニーズに対応するため、設計段階での要件定義はオペレーションを担当するコールセンター現場のスーパーバイザーたちが担い、全てをIT化しないなど開発費用の低減にも工夫を凝らした。

システムを独自開発することで、仕様変更に対する対応速度の向上や、業界に特化した独自機能の搭載など、顧客ニーズに迅速に対応するカスタマイズ性を確保し差別化を実現。

コールセンターのさらなる進化を求め、IBM Watsonをベースに、AI「Artificial Intelligence(人工知能)」を搭載したコミュニケーターサポートシステムを独自開発した。

人工知能を搭載したコミュニケーターサポートシステム

このシステムは、自然文対話型FAQシステムにより、自然言語を理解し文脈から意図を読み取ることができ、誰でも簡単に使用可能なシステムである。質問者・回答者の時間削減に貢献し、FAQ情報を独自に設定することが可能になった。本システム導入により、残業平均時間が3カ月で月間15時間から9時間まで削減され、コミュニケーターのヘルプ平均回数が38回から25回まで削減された。

また、業務ノウハウの蓄積が可能となり、専門性を保有することによる競争力向上により離職率の低減にもつながった。

今後は、音声認識によるリアルタイムのテキスト化を実現し、オムニチャネル(電話・メール・SNS等)データの一元管理が可能な新時代のコールセンターシステムの実現を計画している。さらには、これらのシステムをサービスとして中小企業にクラウドにて提供する予定である。



ITコーディネータから一言

企業が生産性向上を目指す際に考えなければならないことの一つに差別化があります。差別化を実現する上で、パッケージソフトでは困難なこともあり独自開発の検討も必要となります。中小企業においては予算的に厳しい面もありますが、社外との協力関係の構築や補助金の活用、全てをIT化しないなど、工夫をすることで実現可能となる事例です(石塚)。