

2015年8月4日
 株式会社ももしホットライン
 NTTコミュニケーションズ株式会社

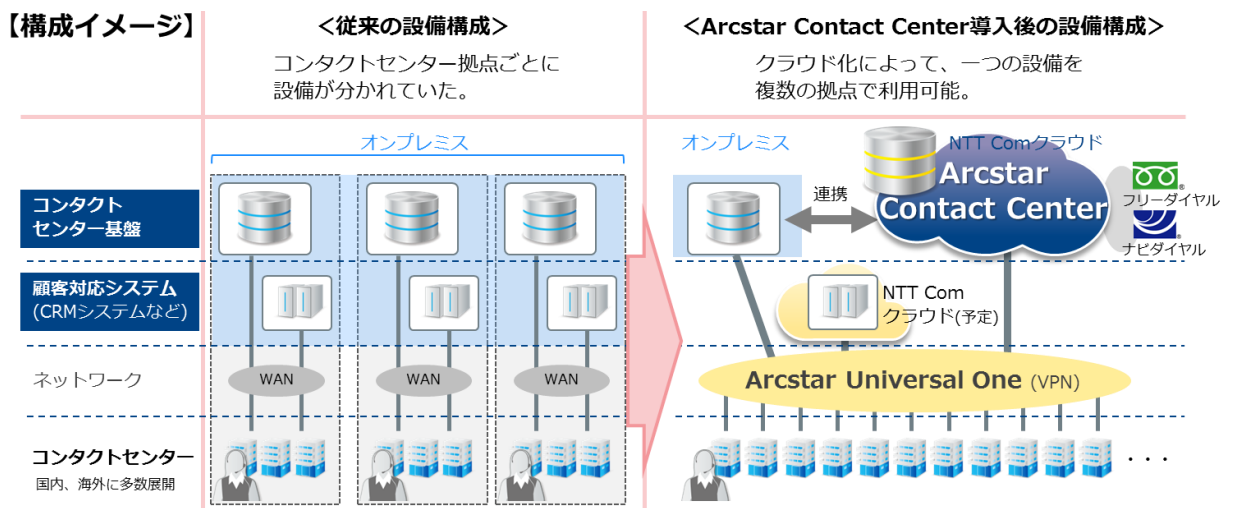
ももしホットライン コンタクトセンター基盤にクラウド型サービス NTT Com「Arcstar Contact Center」を採用し、 低コストで柔軟性の高いコンタクトセンターを構築

NTTコミュニケーションズ(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:庄司哲也、以下:NTT Com)は、株式会社ももしホットライン(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:中込純、以下:ももしホットライン)に、テレマーケティング業務のICT基盤として、クラウド型コンタクトセンターサービス「Arcstar Contact Center」を提供します。2015年8月より本格導入を開始し、ももしホットラインの拠点で活用していく予定です。

「Arcstar Contact Center」は、導入企業が自前で設備を持つことなく利用可能なクラウド型のコンタクトセンター基盤で、PBX^{*1}やACD^{*2}、IVR^{*3}などの機能をクラウド上で提供します。クラウド型であることによって、コンタクトセンター拠点が複数の離れた地域にある場合でも、ロケーションの制約を超えて同じ機能を利用しやすくなります。

ももしホットラインは、本サービスの活用により、顧客企業からのアウトソーシングに対して、高度な顧客対応機能と速やかに席数を増減できる柔軟性を兼ね備えたコンタクトセンター業務を提供することができ、ビジネスチャンスを見逃さない体制の構築を実現します。

また、本件は「Arcstar Contact Center」とCRMシステム^{*4}との連携機能により、ももしホットラインが有するオンプレミス型設備^{*5}を最大限利用し、コストミニマムな構築を行っています。



1. 背景

もしもホットラインは、コンタクトセンターの提供をはじめとして、企業における顧客接点活用に関わる多様な BPO(Business Process Outsourcing)サービスを展開しています。また、業界大手企業として高品質かつ大規模なコールセンターを、均質なレベルで提供するノウハウに定評があり、多くの実績があります。

こうした中、もしもホットラインは、顧客企業のニーズにより早く対応するために、全国各地に保有しているコンタクトセンターのリソースを、迅速かつ効率よく配置できる体制を必要としていました。

地理的に離れたセンター間をつないで一つの業務を行う際には、統一した設備基盤上において、複数拠点を仮想的な 1 つのコールセンターとして運用するのが理想です。しかし、PBX などの設備については、各地のコンタクトセンター内に設置されている場合(オンプレミス)、案件に応じて移動・再配置を行うことが困難でした。

この課題を解決するため、NTT コミュニケーションズのクラウド型サービス「Arcstar Contact Center」が採用されました。

2. 概要

(1) クラウド基盤により、オペレーター席数の増減に対する迅速な対応が可能

コンタクトセンター業務の中には、その内容や時季によって必要な席数が大幅に異なる案件や、突発的に多くの席数が必要となる案件が多くあります。しかし、需要が最大となるケースに合わせて設備構築を行うと、大きなコスト負担になり、需要が小さくなる時期にはリソースを有効活用することができません。

「Arcstar Contact Center」は、クラウド型であることから、座席の増減を迅速に実施^{*6}することができるため、受託案件に合わせた柔軟な対応を可能としています。

(2) 既存 CRM システムとの連携によって、拠点間をまたいだ統一品質の体制を構築

「Arcstar Contact Center」は既存 CRM システムと連携することができるため、ロケーションの離れた各拠点を同システムに接続することで、拠点間をまたいで統一した品質のコンタクトセンターを構築することができます。

拠点ごとにオンプレミスの CRM システムを導入する場合に比べて、スピーディーな構築が可能です。

(3) クラウド型のメリットを生かし、導入コストを削減

本コンタクトセンターの構築にあたっては、冗長化構成による品質担保を行いました。拠点毎にアクティブ設備および同等のバックアップ設備を準備する場合と比較すると、クラウド型コンタクトセンター基盤の導入によって、導入コストの削減が可能になります。

運用コストについても、クラウド型であるため設備の維持メンテナンス費用などが不要になるほか、座席を臨時で増やした際にも追加した席数分だけ日割りで利用できるといった特徴があるため、トータルでのコスト削減に貢献します。

3. 今後の展開

もしもしホットラインは、今後のさらなるグローバル事業強化に伴って、本コミュニケーション基盤をアジアの拠点ネットワークと接続することを検討する予定です。

また、同社が新たなサービスとして注力している「クラウド型音声認識 IVR システム」との連携も志向しています。

NTT コミュニケーションズは、このようなもしもしホットラインにおける ICT 基盤全体の強化拡大に対し、ネットワークからクラウドに至るまでの幅広いサービス提供力を活かして貢献していく予定です。

【もしもしホットライン 上席執行役員 CIO 中村昭彦氏のコメント】

柔軟性に富みサービスの拡張性に期待ができる「Arcstar Contact Center」に、NTT Com のインテグレーション力と、もしもしホットラインの実績あるオペレーションノウハウが組み合わさることで、顧客企業により価値の高いサービスを提供できると考えています。

また将来的には、NTT Com が提供するネットワークサービスのラインナップを活用することで、本サービスの提供領域をグローバルに拡大するポテンシャルも有していることに期待しています。

(参考)

株式会社もしもしホットライン

1987年設立の大手BPO(Business Process Outsourcing)サービス会社です。全国に20カ所以上のBPOセンターを配置し、グループ全体で2万人を超えるスタッフがコールセンター、バックオフィス、対面営業支援、Webマーケティングなどの顧客接点周辺のBPOサービスに従事、通信/放送/金融/公益など国内主要企業向けにサービスを提供しています。東証1部上場(証券コード:4708)。2015年10月1日に、りらいあコミュニケーションズ株式会社に商号変更。本社所在地:東京都渋谷区代々木2-2-1 小田急サザンタワー16F

代表者:代表取締役社長 中込 純

設立:1987年6月

URL: <http://www.moshimoshi.co.jp/>

*1: Private Branch eXchange の略。企業などで、内線機能などを利用するために設置する電話交換機のこと。

*2: Automatic Call Distribution の略。オペレータスキルや各種条件(稼働状態)などにより着信呼を振り分けする機能。

*3: Interactive Voice Response の略。音声ガイダンスによる応答や、発信者側のプッシュボタン操作によってメニュー選択を可能にして、着信呼を制御する機能。

*4: もしもしホットラインの独自開発による CRM システムと接続し、CTI(Computer Telephony Integration)連携を行います。

*5: システムやサービスの利用に必要なサーバーなどの設備を、利用企業の社内に設置・運用すること。

*6: 「Arcstar Contact Center」における座席の増減のみであれば、最短 2 営業日から対応可能。