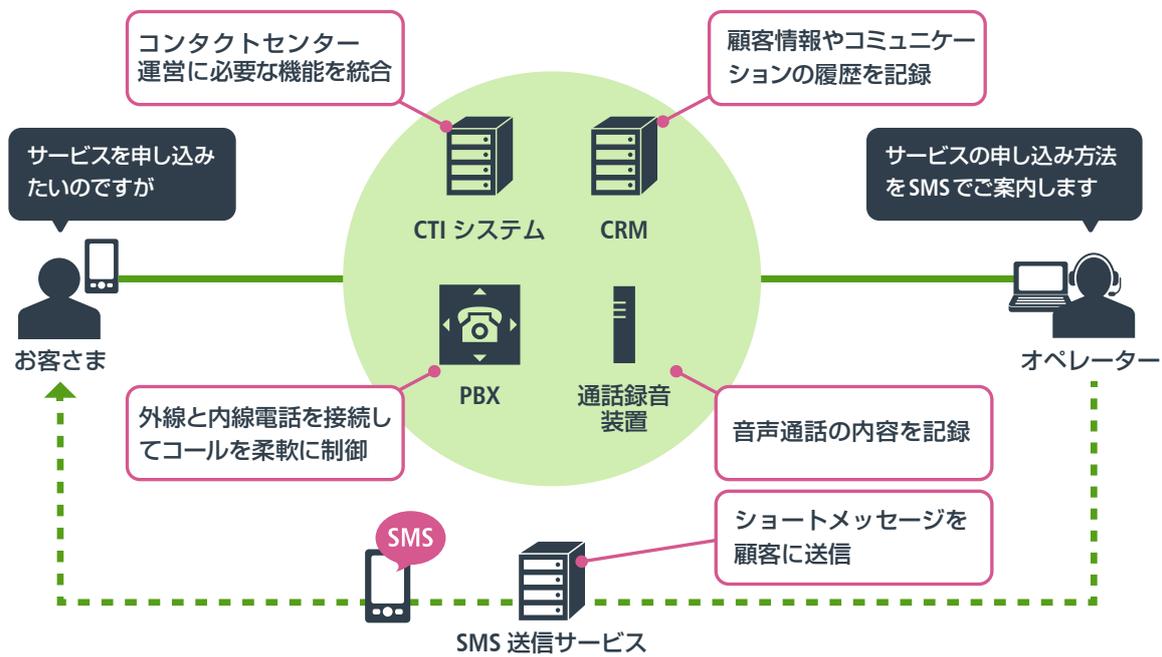


今さら聞けないコンタクトセンターの仕組み

お客さまとのコミュニケーションを最前線で担う、コンタクトセンター。
 どんな仕組みで成り立っているか、ご存知ですか？
 今一度、最新のコンタクトセンターの効率的な仕組みを確認してみましょう。

コンタクトセンターで使われるシステム全体図



1. PBX (Private Branch eXchange)

これがなくちゃ始まらない！外線と内線をつなぐ交換機

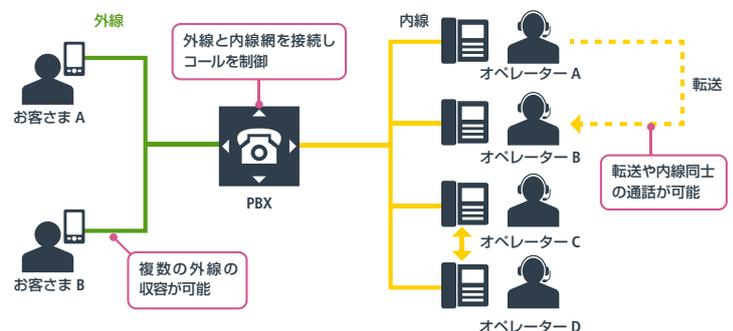
PBXでできること

- 外線通話
- 内線通話
- 転送機能
- 代表番号着信機能

PBXとは、外線と内線電話、内線電話機同士を接続するための交換機です。PBXを使えば数十台以上の複数の外線を収容することができ、複数のオペレーターで対応することが可能です。

また、代表番号に電話がかかってきた際は特定の電話機や、複数の電話機に着信させたり、話中の際に別の電話へ自動的に転送するなど、柔軟に制御する機能を備えています。

PBXは外線と内線をつなぐ交換機



2. CTI (Computer Telephony Integration)

コンタクトセンター運営の強い味方！豊富な機能でオペレーターを支援

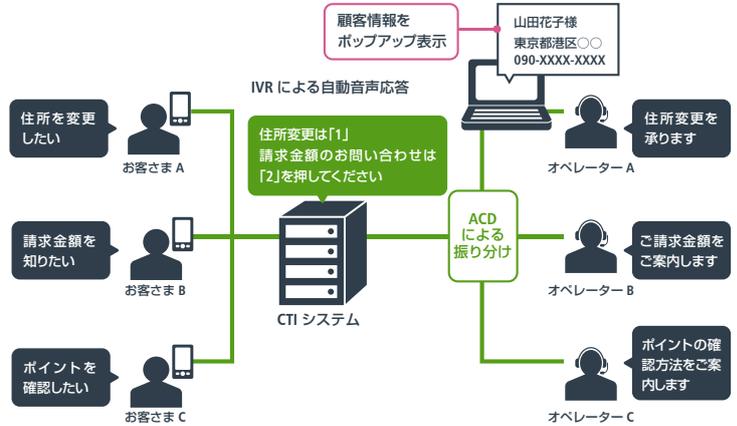
CTIでできること

- 顧客情報のポップアップ表示
- ACDによるコールの振り分け
- 自動音声応答(IVR)

CTIとは、コンピューターと電話を統合することで、コンタクトセンターの運営に有用な機能を実現するシステムです。

具体的な機能としては、着信した電話番号で顧客情報を検索し、その内容をオペレーターのパソコンに画面表示させるポップアップ機能や、設定したルールに従って各拠点にコールを振り分けるACD(Automatic Call Distributor)機能、発信者のダイヤル操作に合わせて自動音声応答を行うIVR(Interactive Voice Response System)などがあります。

CTIを利用してコールを振り分け



3. CRM (Customer Relationship Management)

スムーズな対応に必要不可欠！お客さまの情報をしっかり管理

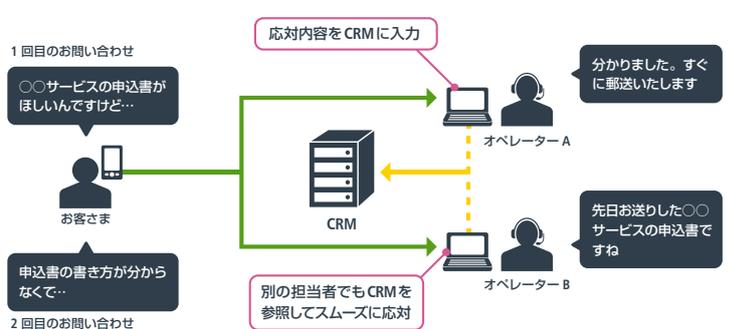
CRMでできること

- 顧客情報の管理
- コミュニケーション履歴の記録
- CTI連携による顧客情報の表示

CRMとは、名前や住所、電話番号といった顧客情報や、これまでの対応履歴を記録するためのシステムです。

後日顧客からコールがあった際、そのやり取りの内容をCRMに記録しておけば、別の担当者でもスムーズに対応することができます。また、CTIと連携すれば、オペレーターのパソコン画面上に、着信時の顧客情報をポップアップ表示できます。

CRMでスムーズな対応を実現



4. 通話録音装置

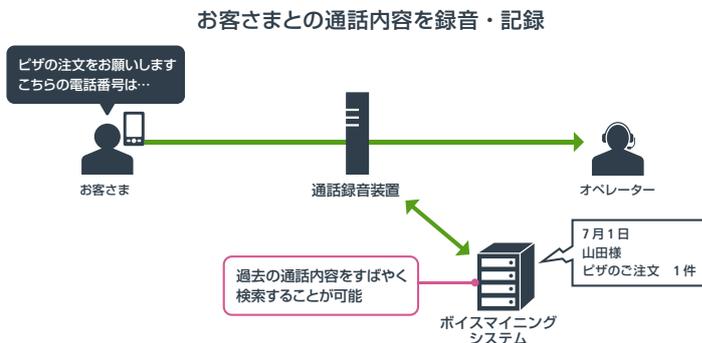
対応品質向上に役立つ！通話内容を記録して活用

通話記録装置でできること

- 通話内容の記録
- 通話内容の振り返り

通話録音装置とは、顧客との通話内容を録音・記録し、問い合わせ内容の確認やオペレーターの対応品質の評価、教育などに利用するための装置です。個別のシステムとして提供されているほか、PBXやCTIに機能として備えられている場合もあります。

最近では、録音した音声を自動的にテキスト化するソリューションもあります。これを利用すれば、簡単に検索したり、必要な情報を的確に抽出することが可能になることから、多くのコンタクトセンターで導入が進められています。



5. SMS (Short Message Service) 送信サービス

顧客とのコミュニケーションを効率化！テキストメッセージを送信

SMSでできること

- 顧客の携帯電話やスマートフォンにテキストメッセージを送信
- コールバックの依頼が簡単
- Webサイトへの誘導するURLの送信が可能

SMSとは、携帯電話やスマートフォンの電話番号を当て先に指定し、テキストメッセージを送信するサービスです。

SMSは開封率が高いため、「WEBサイトのURL」など電話では伝えづらい情報や、「コールバックを依頼したい」などの確実に伝えたい内容の通知に有効です。

SMS活用で顧客とのコミュニケーションを効率化



コンタクトセンターの進化

このように、コンタクトセンターではさまざまなシステムが使われていますが、これをすべて社内に構築して運用するのは大きな負担が伴います。そこで急速に広まっているのが「クラウドサービスの活用」です。

すでにPBXやCTI、CRMなどの機能をクラウド上で提供するサービスはあり、これを利用することでシステムを持たずにコンタクトセンターを運営することが可能になります。またオペレーターの増減に柔軟に追従可能なこと、サービスによってはオペレーターの在宅勤務を実現できることなどもクラウドを利用する大きなメリットになっています。

AIの活用も大きなトレンドでしょう。テキストチャットを使ったサポートにおいてAIが自動で対応する、あるいはWebサイト上のFAQページにおいてAIを導入し、顧客自身による課題解決を支援するといった取り組みが進められています。コンタクトセンター業務の効率化のため、こうした取り組みは積極的に進められるでしょう。