

コールセンターサービスを牽引する 国内トップシェアのNTTネオメイト!

コールセンターの運用をサポートする高機能と、24時間安定稼働のためのサポート体制が強み!

コールセンターでの通話録音導入率は9割を超え、いまや必須システムといえる。NTTネオメイトは、同社が提供するAQStage IPコールセンターサービスの通話録音として、日立情報通信エンジニアリングの「Recware III」を採用。

大規模での安定稼働と強固なセキュリティからなるマルチテナントは、AQStageにマッチし、高性能と使い勝手はユーザ企業から高い評価を得ている。



株式会社NTTネオメイト
ITビジネス本部
プラットフォーム
サービス推進部
コールセンタ
サービス部門長
小寺 基文 氏



株式会社NTTネオメイト
ITビジネス本部
プラットフォーム
サービス推進部
コールセンタ
サービス部門
営業担当
主査
中島 敏博 氏



株式会社NTTネオメイト
ITビジネス本部
プラットフォーム
サービス推進部
コールセンタ
サービス部門
SE担当
重田 真一 氏

——貴社が提供している「AQStage IPコールセンターサービス」とは、どのようなサービスでしょうか。

小寺 217センター、約24,000席の稼働実績を持つ、クラウド型のコールセンター・プラットフォームです。初期投資の削減はもちろん、短期間での利用も規模に関わらず柔軟に対応可能なため、業務の繁閑にあわせた運用でコスト最適化を実現できます。また近年は、小規模からでも先進的な運用を実践したいというニーズが多く、CTI連携やCRMシステム、通話録音、座席管理、WFM(ワークフォース・マネジメント)など、高機能オプションを豊富に取り揃えています。お客様との接点であるコールセンターの運用を任せていただくので、信頼できるサービスを提供するため、

IP-PBX本体と連携システムには配慮しています。

——通話録音もいまや必須システムとなっていますね。

小寺 通話録音機能も充実しています。日立情報通信エンジニアリングの音声録音システム『Recware III』を採用し、クラウド上での通話録音・再生などを可能としています。

操作性と動作性、“使い勝手”を重視

——『Recware III』を採用された理由を教えてください。

中島 もともと「AQStage IPコールセンターサービス」の通話録音機能として2007年より、前機種の「Recware II」を採用していました。当時は国内ベンダーの製品で、システム開発やサポートに関して柔軟に対応いただける点を評価しました。2014年のシステム更改にあたり、新たに通話録音システムを選定する際に重視したのは、操作性です。実際に現場で運用されるお客様にとって、いかに使いやすいかは重要です。『Recware III』であれば、操作性に関して既存のお客様への影響が少ないうえに、新規のお客様でも容易に使えます。また低スペックのパソコンでも軽快に動くので、システム連携部分が安定稼働できる点を高く評価しました。

重田 クラウド型サービスで苦勞する

USER PROFILE

株式会社エヌ・ティ・ティ ネオメイト

<本社所在地>大阪府大阪市中央区内本町2-2-5

<設立>

2001年10月31日(2002年5月1日営業開始)

<資本金>1億円

<代表者>代表取締役社長 坂口隆富美

<社員数>約6,000名

<事業内容>NTT西日本の情報流通基幹ネットワークのメンテナンス、オペレーション/自治体、企業等ネットワークの24時間365日メンテナンス、オペレーション/IT環境に関する企画、開発、販売、カスタマーサポート/ソフトウェアの開発、販売、保守及びコンサルティング/電気通信に関する事業/電気通信、コンピューター等の各種研修の企画、実施等

<URL> <http://www.ntt-neo.com/>

CTI SaaS市場 2年連続 国内シェアNO.1

「AQStage IPコールセンターサービス」は、クラウド型コールセンターシステム。NTTネオメイトは、豊富な実績に裏付けられた専門技術で、設備提供からメンテナンスまで幅広くカバーする。丁寧なコンサルティングと徹底したサポートを実施してきた結果、「AQStage IPコールセンターサービス」は、2014年度、2015年度と、2年連続でCTI SaaS市場において国内シェアNo.1[※]を獲得している。

※富士キメラ総研「ソフトウェアビジネス新市場 2016年版 CTI SaaS市場調査編」報告書より



のは、お客様にPC環境を要求できないことです。「このシステムを利用するために高スペックの端末を用意してください」とは言えません。『Recware III』であれば、利用端末の性能に依存せずに素早く検索・再生が可能。操作性が容易でサクサク動くということで、お客様からも非常に好評です。

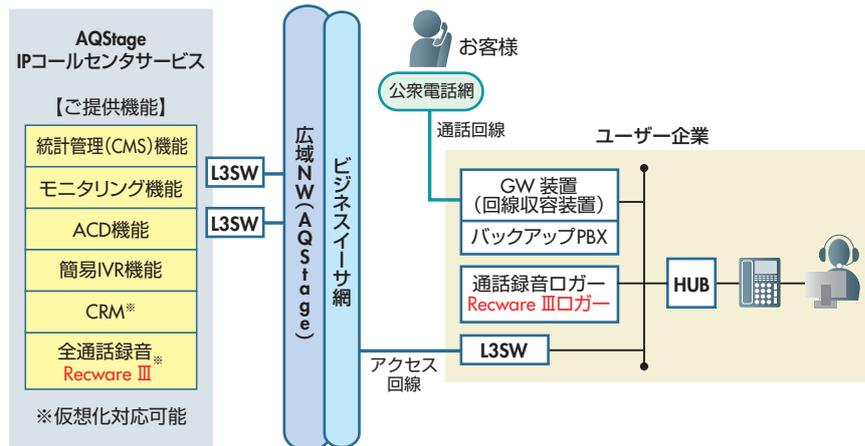
——他に優位性は？

小寺 中小規模から大規模まで対応できるスケーラビリティです。NTTネオメイトは「AQStage IPコールセンターサービス」を事業の柱と考えて常に技術革新を行っています。これに日立情報通信エンジニアリングも同調いただき、ともに新たな技術開発を進めています。その成果の1つが仮想化。新たなサービス基盤として今回、コールセンターシステムの仮想化を推進しております。ハードウェアやデータセンター利用の費用を抑えることで、お客様にもメリットを還元できると考えています。こうした同じ方向を見据えた技術開発や検証を推進いただける点において、日立情報通信エンジニアリングはパートナーとしても心強いです。

24時間365日、充実のサポート体制

——通話録音機能の稼働実績は。

中島 「AQStage IPコールセンターサービス」のほぼすべてのお客様に利用いただけています。『Recware III』に移行し



てから2年が経過しますが、とくに大きな問題はありません。ファームウェアなどのアップデート情報が適宜提供されるため、システムの安定稼働に向けた対策も事前実施できます。

重田 24時間365日、止められないシステムですのでサポート体制は重要です。当社のサポート体制は当然ですが、日立情報通信エンジニアリングも何かあればいつでも対応いただけます。こうした対応は国内ベンダーならではの安心できます。カスタマイズ要望にも親身かつ迅速に対応いただいています。

——お客様は実際に、どのような運用をされているのでしょうか。

重田 さまざまな業種業態のお客様がいますので、通話録音の活用方法もさまざまです。金融のお客様ですと取り引きの証票を残します。フィールドサービスでは、電話で受けた障害内容を技術スタッフに音声で伝えるところもあります。ある通販会社は、新人教育で実際の

は、通話録音のモニタリング/フィードバックによる対応品質の向上はもちろん、リアルタイムでの追いかけ再生によるSVのオペレータ支援などに活用いただいています。

アドオン型「VOC分析機能」に期待

——今後、通話録音機能に期待することはありますか。

重田 個人情報や機密情報の保護として、現在『Recware III』が持つセキュリティ機能のさらなる強化をお願いしているところで、実現に向けて前向きに検討してもらっています。

中島 コールセンターのビッグデータ活用として、近年は“VOC(顧客の声)分析”の需要が非常に高まっています。音声認識や音声マイニングなどの付加機能が必須となるため、そうした機能の充実を希望しています。また、その際には既存システムとの親和性が重要になります。「新しく音声分析するのでシステムを入れ替えましょう」ではお客様に受け入れられません。既存システムに影響を与えず、容易にトライアルできて導入効果を実感できれば、普及も進むはずです。最近リリースされた音声活用プラットフォーム『Recware/SA (Speech Analytics)』に非常に期待しています。

『Recware III』の特徴



通話検索

- ・通話日時、担当者ID、お客さま、電話番号などで、検索の絞りこみが簡単
- ・タブからワンクリックで画面切替
- ・検索画面を折り畳み、結果一覧が拡大し明瞭化

の注文電話の録音データを聞きながら受注システムを操作するトレーニングに利用しているそうです。

中島 品質管理で

お問い合わせ先



株式会社 日立情報通信エンジニアリング
営業統括本部
TEL : 050-3163-1755 URL : http://www.hitachi-ite.co.jp/