



全営業所のコールを集約する “総合コールセンター化”への第一歩 短期間での構築を可能にした クラウド型コンタクトセンターソリ ューション



「これまで電話を主体としたコールセンターでしたが、ア
バイアを活用することであらゆるチャネルを活用して顧客
満足度を向上させるコンタクトセンターへと進化させるこ
とができると思いました」

「生きることは、託すこと。」をブランドメッセージとして掲げる大東建託グループにおいて、賃貸建物の管理業務を手掛けている大東建託パートナーズ株式会社。“賃貸住宅の「ベストパートナー」”を企業ビジョンに持つ同社は、全国170を超える営業所を通じてオーナーおよび入居者の利便性向上を図るための各種サービスを展開している。2017年には管理戸数が100万戸を突破するなど、日本最大級の規模を誇る賃貸建物事業をグループとして展開しており、同社はそれら管理建物の設備や契約、家賃など賃貸建物に関する管理業務を一手に引き受けている。その管理業務において重要な役割を果たすのが、オーナーに代わって入居者対応を支援するためのコールセンター「24時間い
い部屋サポートセンター」だ。東京と福岡の両拠点で200席を超える規模で各種問い合
わせのコール窓口を24時間365日の体制で運営しているが、単に入居者からの問い合
わせを受け付けるインバウンド業務だけでなく、入居者サポートを営業所に代わって行
うアウトバウンド業務を手掛けるなど、事務処理も含めた営業所業務の集約も行っ
ている。

業種▶サービス業
展開範囲▶コンタクトセンター
ソリューション

大東建託パートナーズ株式会社
所在地 東京都港区港南2-16-1
品川イーストワンタワー
設立 1994年7月
資本金 10億円
(大東建託株式会社の100%出資)
従業員数 単体：3,747名
※アルバイト617名含む
(2017年5月現在)
事業内容 アパート、マンションの管理
総合的なビル運営管理
U R L <http://www.kentaku-partners.com/>

問い合わせ件数が4倍に増えても耐えられる顧客対応基盤の 整備を目指す

顧客対応の中核を担うコールセンターでは、10年ほど前に導入した電話の仕組みがサ
ポート期間の終了を迎え、今後の事業拡張も見据えた新たな顧客対応基盤の構築を
検討することになった。その前提として構想した仕組みが、営業所で行っている電話対
応をすべてセンター側で集約する“総合コールセンター化”だ。「現状は月10万件以上
の問い合わせがコールセンターに寄せられていますが、総合コールセンター化が実現
した暁には、その規模が約4倍まで膨らむことが試算されていました」と語るのは、24時
間いい部屋サポートセンター長 松本與喜氏だ。当然ながら人海戦術だけでは
限界があるため、チャットボットやLINEをはじめとしたSNS連携、AI技術の活用など

課題

- 顧客対応基盤である電話システムがサポート期間の終了を迎え、新たな基盤を構築したい
- 営業所へのコールを全て集約する総合コールセンター化へ向けた環境を整備したい
- 問い合わせ履歴を一元管理し、顧客満足度を向上させたい
- 新サービス開始時に求められる窓口業務の迅速な立ち上げを可能にしたい

効果

- クラウドサービスによって短期間ながら顧客対応基盤が整備できた
- 将来的なコール数増加に対応できるよう、SNS連携をはじめオムニチャンネル化に対応できる環境が整った
- Dynamics CRMと連携することで、問い合わせ履歴が一元管理できるようになった
- 自席から発信番号が選択でき、効率的なオペレーションが可能になった

を通じてオムニチャンネル化した顧客対応基盤を整備し、コンタクトセンターとして新たな姿を目指す必要があると考えたという。また、既存業務の改善につながることも検討された。それが問い合わせ業務の一元化だ。営業所が顧客情報を管理する基盤としてDynamics CRMを活用しているが、コールセンター側では既存のPBXに紐づいた顧客DBでコール履歴を管理しており、営業所側とコールセンター側の情報がリアルタイムに反映できていなかった。そこで、顧客情報と顧客のコール履歴を一元管理することで入居者対応を円滑に行う環境づくりも同時に検討した。

さらに、グループ企業内で新たなサービスを立ち上げる際には、同センターに窓口業務を委託するケースが多く、できる限り迅速に窓口業務が始められるよう、迅速かつ低コストで構築できる柔軟な基盤づくりも必要だった。「例えば、入居者向けに電気やガスを販売する新しいサービスを開始する際には、保守受付センターとしての窓口を設置して欲しいといった要望です。すぐにサービスが始められるよう、柔軟に環境整備できるものが必要でした」と東京センター 主任 曾田周平氏は語る。他にも、現状は日本語だけでなく英語や中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語の5か国語で窓口対応を行っているが、営業所には各言語に精通したスタッフは当然常駐していない。そこで複雑な手順を踏むことなく、営業所とセンター、そしてお客さまで三者通話できる環境も求められるなど、現状業務にも柔軟に対応できる環境への刷新が求められたのだ。

SNS連携など豊富な機能が備わった、短期間での稼働が可能なクラウドサービスを選択

新たな基盤を検討するなかで同社の目に留まったのが、アパイアのコンタクトセンターソリューションを基盤とした、SCSK株式会社が提供するクラウド型コンタクトセンター基盤「PrimeTiaas」だった。「実はサポート期間の終了まで1年を切った段階で検討を始めたこともあり、開発期間がとても短かったのです。現実的に構築可能な環境を検討した結果、クラウドサービスを利用することが最適だと判断しました」と松本氏。実際の実験期間が短縮できるだけでなく、業務の変化にも柔軟に対応できる点もクラウドサービスの大きな利点だという。「恒久的な業務だけでなく、期間限定のスポット的な対応が求められることも多くあります。必要に応じて席数が増減できるといった柔軟性もクラウドの大きな魅力」と曾田氏は話す。

またアパイアのソリューションは、LINEをはじめとしたSNS連携やWebRTCを活用したWeb会議への対応など、コール数を減らしながら問い合わせ能力を向上させるオムニチャンネル化にも対応できる基盤になっている。「これまで電話を主体としたコールセンターでしたが、アパイアを活用することであらゆるチャネルを活用して顧客満足度を向上させるコンタクトセンターへと進化させることができると考えました」と松本氏は評価する。

営業所に対してリアルタイムな情報共有を可能にするため、既存のDynamics CRMをコールセンター側でも利用できるよう検討したところ、アパイアのコンタクトセンターソリューションであればDynamics CRMと柔軟に連携*できることが判明。「これまで電話側に蓄積されたコール対応履歴の情報を、定期的なタイミングでDynamics CRMに展開し、営業所側からでもコール履歴を確認できるようにしていましたが、結局問い合わせ履歴の二重管理を余儀なくされていました。その状況を解消する意味でも、Dynamics CRMと柔軟かつリアルタイムに連携できる点は、効果は大きい」と松本氏。さらに、これまで難しかった顧客と営業所、そしてコールセンター側での三者通話も実現可能であることが分かった。

結果として、SCSKが提供するPrimeTiaasが同社の求める顧客対応基盤として採用された。



「以前は問い合わせ情報が分散していたことで、営業所に伝えた情報がコールセンター側に共有できていませんでした。今はDynamics CRM上ですべての情報が管理できており、入居者への対応がスムーズに行えるようになりました。エージェントの心理的な負担軽減にも役立っています。」

— 大東建託パートナーズ株式会社
24時間いい部屋サポートセンター
センター長 松本與喜氏

問い合わせ情報の一元管理で管理負担を軽減、効率的なオペレーションを実現

現在は、同社のデータセンター内にPrimeTiaas向けのゲートウェイを設置し、クラウドサービスとして仮想PBX機能を活用、通話録音やポップアップ機能をはじめとしたCTI連携などを通じて、コールセンター業務を円滑に行っている。具体的には、インバウンドであれば問い合わせコールが入った時点でDynamics CRM上に電話番号に紐づいた顧客情報が表示され、営業所であってもコールセンターにおける対応履歴がリアルタイムに共有できるようになっている。「以前は問い合わせ情報が分散していたことで、営業所に伝えた情報がコールセンター側に共有できておらず、お客さまにご迷惑をおかけする場面もありました。今はDynamics CRM上ですべての情報が管理できており、入居者への対応がスムーズに行えるようになりました。エージェントの心理的な負担軽減にも役立っています」と松本氏は評価する。当然ながら構成がシンプルになることで、日々の運用管理や保守メンテナンスなど工数削減にも大きく貢献していると松本氏は力説する。

また顧客に電話を掛けるアウトバウンド業務においては、エージェント別時間当たりのコール件数などの数字を正しく取得、数値化できるようになり、業務の可視化にも貢献している。「実績がしっかりと確認できるようになり、生産性の向上などオペレーション改善にも役立てることができそうです」と松本氏。さらに、以前は電話番号と席が固定化していたことで、要件によってはエージェントが席を移動して電話をかける状況もあったが、今では、自席で発信番号を容易に切り替えることができるようになり、以前よりも効率よくオペレーションできるようになった。「IVRの柔軟な設定をはじめ、ダイレクトメッセージを自動発信するオートコールの機能など、業務効率を高めるためのさまざまな機能が活用できるようになった点も見逃せない」と曾田氏は語る。

現状は業務フローの改善に合わせて席数の増減を図るなど試験的な取り組みも行っており、柔軟に環境が変更できるクラウドサービスならではの使い方も行われている。「特定の営業所宛の電話をすべてこちらで受け付けるといった、総合コールセンター化を想定した試験も行っていますが、コール数の増減に応じてキャパシティを変更しています。柔軟に運用できるのは、まさにクラウドならではの使い方です」と松本氏は説明する。

今回アバイアのソリューションをクラウド環境で利用できるPrimeTiaasを提供しているSCSKについては、「アバイアの機能をクラウド環境で利用できるソリューションがあったおかげで、短い期間のなかでも稼働させることができました。こちらの要望に対しても柔軟に対応いただくことができ、とても感謝しています」と松本氏は高く評価する。

オムニチャネル化を推進しながら電話システムの統合を目指す

今後については、稼働し始めたPrimeTiaasの習熟度を高めていながら、Dynamics CRMへの入力方法など業務改善を含めた全体最適化に向けた動きを加速していきたい考えだ。「エージェントの状態が可視化できるエージェントマップなども活用しながら、さらなる応対品質の向上につなげていきたい」と曾田氏は話す。

また、2018年度から着手し始める総合コールセンター化の動きに合わせて、営業所に設置されたPBXをコンタクトセンター側に設置するアバイアのPBXに集約、PrimeTiaasとも連携させながらコンタクトセンター側と営業所を業務レベルでリアルタイムにつないでいける環境を整備していきたいという。「全拠点にアバイアの電話機を設置して内線網を整備することで、緊密な連携を業務レベルで行っていくことができます。顧客満足度もさらに向上させることができるはず」と松本氏は期待を寄せている。

同様に、LINEやFacebookなど各国の状況に応じたSNS連携をはじめ、自動的に対話を行うチャットボット、音声認識や自動要約といったAI技術の活用、そしてWebRTC技術を活用したWeb会議上での画面サポートなど、オムニチャネル化を推進していきながら、1件当たりの対応時間を短縮させるためのアプローチに取り組んでいきたいという。「大量のコール数をうまく切り盛りしつつ、顧客満足度を向上させていきたいと考えています。そのためにも、アバイアのコンタクトセンターソリューションをフル活用させていきたいですし、効率化につながる提案についても期待しています」と松本氏は語る。



アバイア (Avaya Inc.) について

ビジネスはそれを提供する側のエクスペリエンスに基づいて構築されており、毎日何百万ものエクスペリエンスがアバイアによって構築されています。

100年以上にわたり私たちは世界中の組織が顧客や従業員のためのインテリジェントなコミュニケーションエクスペリエンスを生み出すことを可能にしました。

アバイアはクラウド、オンプレミスまたはハイブリッドでコミュニケーションとコラボレーションを強化しシンプルにするオープンで咬合された革新的なソリューションを構築します。

あなたのビジネスを成長させるために私たちはイノベーション、パートナーシップそして焦点を絶え間なく「次のこと」にあてています。

私たちはあなたに信頼していただける、エクスペリエンスを提供するテクノロジーカンパニーです。

詳しくはwww.avaya.com/jpをご覧ください。

「恒久的な業務だけでなく、期間限定のスポット的な対応が求められることも多くあります。必要に応じて席数が増減できるといった柔軟性もクラウドの大きな魅力。」

— 大東建託パートナーズ株式会社
24時間いい部屋サポートセンター
東京センター 主任 曾田周平氏