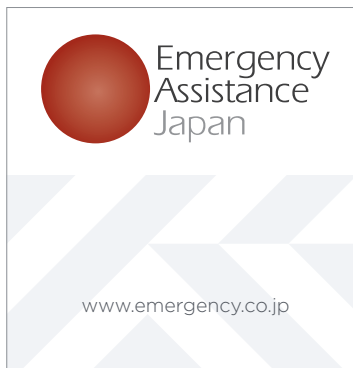




グローバル6拠点のコンタクトセンター基盤を統



業務効率化を実現し、顧客満足度を高める基盤を整

「アシスタンスでお客様の世界を広げる」をミッションに、医療分野を中心にアシスタンスサービスをグローバルで提供している日本エマージェンシーアシスタンス株式会社（以下、日本エマージェンシーアシスタンス）。海外で活動する日本人をサポートするべく、日本をはじめ、アメリカやイギリス、シンガポール、タイ、中国の6か所にコンタクトセンターを設置しており、思いやりの心で顧客の立場に立ったきめ細やかなサービスを提供している。具体的には、病気や怪我の際に必要な医療機関の紹介や受診手配、医療通訳など、海外旅行保険の付帯サービスとして提供されている医療アシスタンスサービスと、クレジットカードメンバーが利用可能な海外旅行時のコンシェルジュサービスを展開。特に医療アシスタンスでは、世界1万を超える医療機関と提携・契約を結ぶことで、患者の医療費支払いを代行するキャッシュレスサービスなどが可能となるだけでなく、重症の場合は医師や看護師を派遣しての帰国搬送を手配し、亡くなった場合の遺体搬送なども引き受けている。また、企業や学校法人と直接契約し、出張者や留学生の医療アシスタンスを行ったり、ガン等の重病患者を日本に招き日本の高度医療を受診させる医療ツーリズム支援を行ったりするなど、さまざまな形で医療アシスタンスサービスを展開している企業だ。他にも、日本の企業に対してテロ対策などのアドバイスや緊急避難支援を行うセキュリティアシスタンスサービスを手掛けるなど、幅広いサービスを提供している。

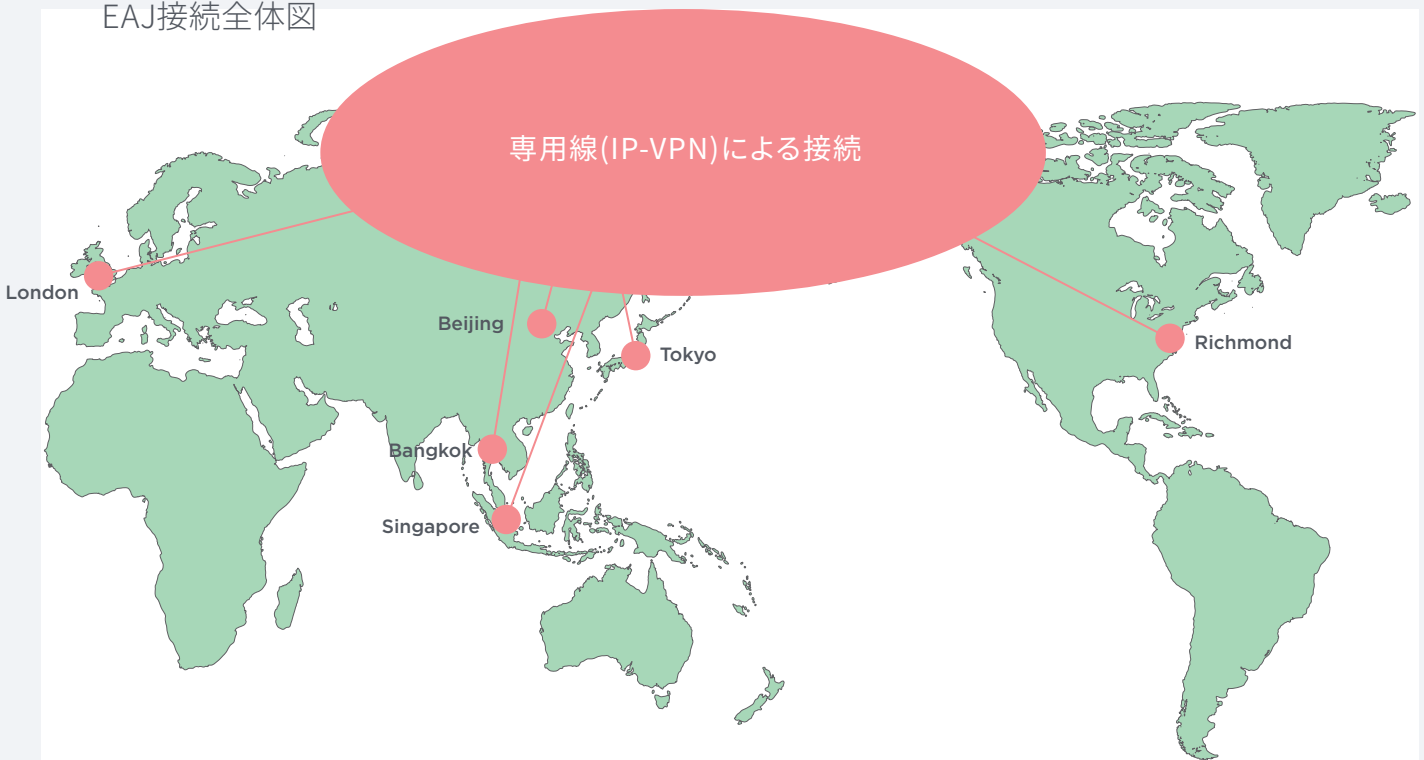
業種▶サービス業 (医療業界)
展開範囲▶コンタクトセンターソリューション

日本エマージェンシーアシスタンス株式会社
所在地 東京都文京区小石川1-21-14
NRK小石川ビル
設立 2003年1月
資本金 3億323万7千円
(2016年12月31日現在)
従業員数 単体：176名
(2016年12月31日現在)
連結：268名
(2016年12月31日現在)
事業内容 医療分野を中心とした
アシスタンス事業
U R L <https://emergency.co.jp/>

拠点ごとに部分最適化されていたことでさまざまな課題が顕在化

コンタクトセンターで24時間365日対応のアシスタンス業務を行う同社にとって、顧客支援の窓口となるコンタクトセンター基盤は重要なインフラの1つ。その基盤はセンターごとに個別に構築され、センターごとに部分最適化はされていたものの、全体最適化された状態ではなかったと取締役副社長前川義和氏は当時を振り返る。「何かあれば、地域ごとに用意された電話番号にかけていただくのですが、センターが混雑している場合や対応時間外だった場合などは対応可能な別のセンターに転送処理が行われます。ただし、各センターが個別のシステムのため国際電話などで転送するケースがあるなど、スムーズな転送が難しい場面も。場合によってはお客さまにお待

EAJ接続全体図



課題

- 事業基盤となる電話システムの老朽化に対応したい
- グローバルでのシステムの統一によって業務効率化を実現したい
- 管理指標となるデータを収集し、経営戦略や管理業務に役立てたい

効果

- コーディネーターの状況が可視化でき、評価へのフィードバックでコーディネーターのモチベーション向上につながる
- 業務効率化の実現だけでなく、待たせることなく迅速に対応できるようになったことで顧客満足度向上に寄与
- システムの統一によって障害時の切り分けが迅速に、バックアップ環境の整備などBCP(事業継続計画)対策にも貢献

ちいただくこともありました」。また、入電数や放棄率など本来コンタクトセンターとして把握すべき指標も厳密に管理できておらず、各センターの情報を集計する際にも多くの手間と時間がかかっていた。実際には、コーディネーターが対応にどの程度時間をかけているのか、サービスレベルはどうなっているのかといった現場の実態が本社から可視化しにくい状況にあったのだ。

さらに、通話内容はすべて録音され、対応内容も担当者がシステムにログを入力しているが、実際の通話内容の確認が必要となることもある。「センターをまたいで対応した場合は、他のセンターに録音データを探してもらう必要も。録音の確認だけでも、多くの時間がかかってしまうこともありました。基盤を刷新するタイミングがあれば、グローバルでシステムを統一化し、コールの引継ぎや情報共有などの面で効率化したと考えていました」と管理部ICTグループ業務主任森知子氏は語る。

そんな課題が顕在化するなかで、ちょうどタイにあるセンターの電話システムが老朽化し刷新することに。「今回の刷新を契機に、個別に導入するのではなく、各センターにまたがる電話システムを共通化することで、グローバルな内線電話の仕組みを構築しようと考えました」と前川氏は語る。

各国の電話番号が収容可能な、グローバル対応できる基盤を選択

グローバルに展開する複数の拠点の大きな内線電話システムとして構築するべく、新たな仕組みを検討するプロジェクトがスタートすることになるが、そのなかで同社の目に留まったのが、アバイアが提供するコンタクトセンターソリューションだった。「グローバル全体で使えることはもちろん、各国の事情に合わせて現地の電話番号が収容できることが重要な要件の1つでした。日本国内のソリューションではなかなか対応が難しいなか、グローバルに事業を展開するアバイアであればその環境整備が可能だということが分かりました」と森氏。他にもソリューション自体を検討したものの、当時は各国の環境を収容することが難しい状況にあったという。

また、これまで可視化の難しかった管理指標となる各種コールに関連した集計はもちろん、録音された通話内容がスムーズに確認できる環境が構築できるなど、アバイアであれば新たな基盤としてビジネスに貢献してくれると判断。「我々が運営するコンタクトセンターの規模はグローバルで考えればそれほど大きくはありませんが、世界各国からアクセスしてくるというのは1つの特徴です。コール状況を瞬時に判断して、



— 日本エマージェンシーアシスタンス株式会社
取締役副社長 前川 義和氏

グローバル全体で円滑に対応できる仕組みはそれほど多くありません」と森氏。その1つがアバイアのコンタクトセンターソリューションだったわけだ。

結果として、刷新が必要だったタイのセンターを2013年に切り替えたのを皮切りに、シンガポール、イギリス、日本、米国、そして中国の順にシステムを切り替えることで、アバイアを基盤としたグローバルな内線電話網を構築することに成功することになる。

放棄率の低減に貢献、業務効率化と顧客満足度を向上させる基盤整備に成功

現在は、グローバルな基盤にアバイアのコンタクトセンターソリューションがすべての拠点に展開され、海外で活動する日本人からの毎月1万件程度の入電を6つのセンターで約100名のコーディネーターが対応している。基盤を統一したことで、以前はできなかったバックアップ環境もグローバルで構築するなど、BCP対策もしっかり行っている。他にも、各センターのバックオフィス、医療機関との提携業務を推進する部署や森氏が所属するICT部門など本社にある管理部門にもアバイアのシステムが展開されており、200台を超えるIP電話機が全社的に導入されている状況だ。

実際の運用は、顧客が出向く国や地域によって複数の電話番号が用意され、電話を掛けるとその番号を収容している主管のコールセンターに着信、センター内では担当者ごとに設定されたスキルによってコールが割り振られる。主管センターが混雑している場合は応援センターの担当者が同様にスキルに基づいて対応する形だ。スキルについては、ファーストコール担当、マネジメントといったそれぞれの役割に応じて設定されているが、入電数が増えたときには予め作成済みの別IDに切り替えてファーストコールをとるといった柔軟な運用が可能となっている。コーディネーターはヒアリングやシステムの対応履歴で相談内容を確認しながら、現地の医療機関を紹介したりコーディネーター自ら医療機関の受診手配をしたりするなど、必要に応じた対応を個別に行っていくことになる。これらのコーディネーターの活動状況はきちんと数値化され、それぞれの指標としてパフォーマンスが集計できるようになっている。

新たにグローバルで基盤を刷新したことで、コーディネーターごとに状況が可視化できるようになったのは大きいと森氏は評価する。「以前は電話が鳴れば空いている人が取るという運用で、誰が何件、どのくらいの時間をかけていたのかが正確に管理できていませんでした。今では対応履歴が数字で把握できるようになったことで結果のフィードバックも容易です。本人のモチベーションを高めることにもつながっています」。経営的な視点から集約されたデータを確認する機会が多い前川氏も、「以前はなかなか数字そのものの把握が難しい状況でしたが、今では可視化が進んでおり、経営判断の参考にすることができるようになりました」と語る。各コーディネーターの稼働状況を可視化する仕組みも導入し、センター全体の稼働状況やどこに時間がかかっているのかといった管理視点での状況把握も容易になったことで、マネジメントする側にとってもメリットは大きいという。「海外センター主管のコールは、海外センターから日本に流れてきて放棄となった呼数を放棄率として管理していますが、新たな環境に刷新したことで5ポイント程度改善することに成功しています」と森氏。業務効率化はもちろん、利用者を待たせることなく対応できるようになったことで満足度の向上にも寄与していると森氏は評価する。

なお、グローバルで設備を統一したことで、トラブルやフロー変更があった場合でも本社からすぐにリモートで対応できるようになり、トラブル解決や設定変更の時間を大幅に短縮することができるようになったという。「海外にはICT担当者がいないセンターもあり、現地のベンダーに事象を伝えるだけでもひと苦労。今では本社側でもしっかりとサポートできるようになっています」と森氏。実際には、導入後アバイアのシステムで障害はほとんど発生していない状況ではあるものの、何かあったときには迅速な対応が可能になっていると評価する。グローバルに展開しているアバイアだからこそ、現場に直接出向いてもらうなど手厚いサポートを受けることができていると森氏の評価は高い。



— 日本エマージェンシーアシスタンス株式会社
管理部 ICTグループ 管理主任 森 知子氏

収集したデータ活用を進めながら、在宅勤務など新たな働き方への対応も

今後については、収集が容易になった各センターのデータをうまく活用して事業推進のための大きな力にしていきたいと前川氏は語る。「集約されたデータを詳細に分析していくことで、業務の棚卸や省力化できるポイントの整理、センターごとの比較をしながらの最適な人員配置など、業務の効率化やお客様対応などに生かすべく、その活用方法をさらに検討していきたい」。また、現状は入電を中心にデータを見ているが、実際には医療機関への連絡を含めてコンタクトセンターからの発信も頻繁に行われている状況にある。「もう少し踏み込んでデータを収集していくことで、人員配置やシフトの最適な運用などにも生かしていけるはず」と前川氏。

また、コーディネーターの女性比率が高い同社だけに、在宅勤務などの環境づくりにも今後は取り組んでいきたいという。「働き方改革という視点だけでなく、万一の際のBCP対策としても在宅勤務などは検討していきたいですね」と前川氏に今後について語っていただいた。

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。