

コールセンターシステムとCRMをリアルタイム連携アバイアの採用でオムニチャネル戦略を加速



「一般的には、システムを入れ替えた後、安定稼働するまで時間がかかりますが、アバイアのソリューションは、導入直後からパフォーマンスを発揮し、業務を大幅に効率化できました。稼働して1カ月で解散できる開発プロジェクトは、これまであまり経験がありません。これが可能になったのも、高品質なアバイアのソリューションと手厚いサポートのおかげです」

2001年の創業以来、スターワン円定期預金プラス、新型リバースモーゲージ「充実人生」、スターワン住宅ローンなど、常に先進的でユニークな金融商品や金融サービスを提供し続けている株式会社東京スター銀行（以下、東京スター銀行）。「Financial Freedom（ファイナンシャル・フリーダム）～お客さまをお金の心配から解放する～」という企業理念に基づき、個人金融部門、法人金融部門、金融市場部門の3つの部門で事業を展開。常に革新的で付加価値の高いサービスの提供を目指している。

個人金融部門では、単なる金融商品の提供だけではなく、信頼関係を構築しながら資産形成や目的に応じた商品を提供する。また法人金融部門では、国内融資で培った各種ストラクチャードファイナンスのノウハウを活かすとともに、2014年6月に株主となった台湾の中國信託商業銀行股份有限公司（以下、CTBC Bank）のネットワークを活用したサービスを展開。金融市場部門では、確実な資金調達や資金運用を行いながら、リスクを管理し、収益を最大化するとともに、金融市場の新しいニーズに応える取り組みを推進している。

現在、首都圏を中心に、札幌、仙台、名古屋、大阪、神戸、広島、福岡に32店舗を展開。資産形成のための情報とアドバイスの提供に特化した新しい形態の銀行店舗「ファイナンシャル・ラウンジ」で、顧客一人ひとりのライフスタイルに応じた資産運用を提案している。また、現金自動預け払い機（ATM）やテレホンバンク、インターネットバンキング（IB）、コールセンターなどを連携させ、より効果的に商品やサービスを提供するオムニチャネル戦略にも取り組んでいる。

業種 ▶ 金融

展開範囲 ▶ コールセンター・ソリューション

株式会社東京スター銀行

所在地 東京都港区赤坂二丁目3番5号

創業 2001年6月11日

資本金 260億円

従業員数 1,620人

事業内容 資産形成のパートナーとして、個人の資産運用や法人企業の資金調達・資金運用などをサポート。

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

(2016年3月末時点)

課題

- コールセンターシステムとPBXの刷新が必要
- PBXにトラブルが発生しても原因究明が困難
- 非効率的なコールセンター業務の改善が必要
- キャンペーンなどの施策の柔軟な実施が困難

効果

- コールセンターシステムとCRMの連携で業務を効率化
- コールセンター以外のチャネルでも情報を容易に把握
- マーケティングの精度やアウトバウンドセールスの成約率が向上
- 容易な操作性で設定変更などのメンテナンス性が向上

個人金融部門 個人企画部 個人システム企画 ヴァイスプレジデントの犬山史氏は、「我々が提供する商品やサービスに対し、多くのお客さまに興味を持っていただき、お問い合わせをいただくのですが、店舗が主要都市にしかないために、店舗に直接ご来店いただけないこともあります。こうしたお客さまの要望にお応えするのが、オムニチャネル戦略におけるコールセンターの重要な役割です」と話している。

アバイアを採用した決め手は大手金融機関の7割が導入する実績

東京スター銀行では、2005年に導入したコールセンターシステムと構内交換機(PBX)にいくつかの課題を抱えており、システムの刷新が必要だった。たとえば、コールセンターシステムとPBXに問題が発生しても、内部仕様が公開されていないために原因究明が困難で、メーカーの担当者でなければ対応することができなかった。

このため、PBXの設定変更を月に1回、メーカーに依頼しなければならなかったことも課題の1つ。犬山氏は、「営業時間の変更や営業店の臨時休業などのスケジュール変更や新商品のキャンペーンを実施するためのPBXの設定変更も、基本的に月1回しかできないなどメンテナンスの内製化が課題でした」と当時を振り返る。

さらにIT開発部 ITチャネル&CRM ヴァイスプレジデントの勝竜弘氏は、「PBXの内部仕様が公開されていなかったため、トラブルが発生した場合の対応や定期メンテナンスを行いたい場合も、メーカーの担当者への依頼が必要でした。そこで、PBXの設定・変更、メンテナンスを自分たちでできる仕組みを導入したい」と話している。

一方、業務面でも、コールセンターシステムと基幹システムの顧客情報管理システム(CRMデータベース)は、一部しか連携していなかったため、該当顧客とのすべてのやり取りを把握するためには、電話番号などの情報をもとに、離れた場所にある端末からCRMデータベースを検索し、検索した顧客情報をもとに、自席に戻って顧客対応をしなければならないために効率が悪く、改善が求められていた。

こうした課題を解決することを目的に東京スター銀行では、アバイアのコールセンター向けソリューションを採用することを決定した。採用を決めたのは、仕様がオープンであることや直感的に使える高い操作性、さらに外部システムと柔軟に連携できる拡張性など。コールセンターシステムは、止めることができないので、堅牢性も重要だった。

犬山氏は、「大手金融機関の7割が導入している実績も評価しました。株主であるCTBC Bankのコールセンターに、アバイアが導入されていたことも理由の1つです。将来的には、CTBC Bankのコールセンターとの連携も視野に入れています。CTBC Bankがアバイアを導入したときのノウハウを共有できることも大きなメリットでした」と話している。

PBXおよびIVR/CTIとCRMを連携コールセンター業務を強化

東京スター銀行の新しいコールセンターシステムは、アバイアのPBXおよびIVR/CTIで構成されており、さらにCRMデータベースと完全に連携している。これにより、顧客からの電話をPBXが受電すると、IVR/CTIが電話番号などの情報に基づいて、CRMデータベースから顧客情報が自動的に検索され、その情報をもとにPBXのルーティング機能を利用して、最適なオペレーターに電話をつなぐことができる仕組みになっている。

今回、コールセンターシステムとCRMデータベースが完全連携されたことで、営業店の情報が、コールセンターのシステムに、ほぼリアルタイムに反映される。これにより、顧客を待たせることなく、満足度の高い対応が可能になる。またコールセンター以外のチャネルからも、コールセンターがどのような顧客対応をしたのかも容易に把握できる。

犬山氏は、「お客さまの直前の行動をリアルタイムに把握できるため、“先ほどIBをご利用いただいた〇〇さまですね”とか、“先ほど営業店にお越しいただいた××さまですね”といった対応が迅速にできる。お客さま満足度も向上し、コールセンターのオペレーターにも好評です。待たされるお客さまのストレス、お客さまを待たせるオペレーターのストレスの両方を軽減できる仕組みを実現できました」と語る。



「大手金融機関の7割が導入している実績を評価しました。株主であるCTBC Bankのコールセンターに、アバイアが導入されていたことも採用理由の1つです。将来的には、CTBC Bankのコールセンターとの連携も視野に入れています。CTBC Bankがアバイアを導入したときのノウハウを共有できることも大きなメリットでした」

一 株式会社東京スター銀行
個人金融部門 個人企画部
個人システム企画 ヴァイスプレジデント
犬山史氏

また、あるチームには入電が多く、あるチームには入電が少ないというアンバランスな時間帯ができることがある。以前は、入電の少ないチームのオペレーターに、一度システムからログアウトしてもらい、設定を変更してから再度ログインして入電を割り振ることが必要だった。アバイアのソリューションでは、リアルタイムに設定を変更できるので、コールセンターの稼働率を向上することができ、より多くのお客さまをサポートできるようになっている。

さらにオペレーターだけの対応が困難な場合、スーパーバイザーに対応を引き継ぐことがある。これまでは電話を保留してスーパーバイザーに引き継ぎを行っていたが、アバイアのソリューションではメッセージ機能を利用して、お客さまを待たせることなくスーパーバイザーに対応を引き継ぐことができる。犬山氏は、「アバイアには、ほかにも有効な機能が豊富にあるので、機能改善でより手厚いサポートを提供していきたい」と話す。

今回、アバイアを導入した定量的な効果について犬山氏は、次のように語る。「コンタクトの連携数が導入前と導入後で、情報量が1.5倍になりました。これにより、マーケティング戦略を立案するときの参考データの精度が向上しています。またアウトバウンドのセールスでも、導入直後から成約率が約1.2倍に向上しています。お客さまの要望に応じて、営業店に対応を引き継ぐ場合、お客さまの属性にあわせて来店誘致を行います。このKPIもすでに達成できています」

一方、システム面での効果を勝氏は、「アバイアのソリューションは、可用性が高く、導入して半年以上トラブルはありません。これまでは『PBXはメーカーしか触れないもの』という敷居の高さがありましたが、アバイアのソリューション導入により自前である程度のメンテナンスが可能になりました。PBXに対する敷居が下がり、『自分たちで管理するもの』という意識づけができた点が効果といえるでしょう」と語る。

「以前のコールセンターシステムは、PBXの内部仕様が開示されていなかったため、直接操作したいと思ってもできませんでした。アバイアのソリューションは、用意した作業手順書に従って操作さえ覚えれば、容易に設定が変更できます。そのため、緊急で新しい施策を実行したい場合も、すぐに対応が可能となり、施策のトライ&エラーが非常にしやすくなりました。今後、直感的に操作できるGUI（コンピュータへ出す命令や指示等をユーザが画面上で視覚的に捉えて行動を指定できるもの）を提供してもらえれば、さらに運用担当の裾野が広がりますね」（勝氏）

また犬山氏は、「一般的には、システムを入れ替えた後、安定稼働するまで時間がかかりますが、アバイアのソリューションは、導入直後からパフォーマンスを発揮し、業務を大幅に効率化できました。稼働して1カ月で解散できる開発プロジェクトは、これまであまり経験がありません。これが可能になったのも、高品質なアバイアのソリューションと手厚いサポートのおかげだと思っています」

ビデオチャットやIB連携でチャンネル横断的な利用を促進

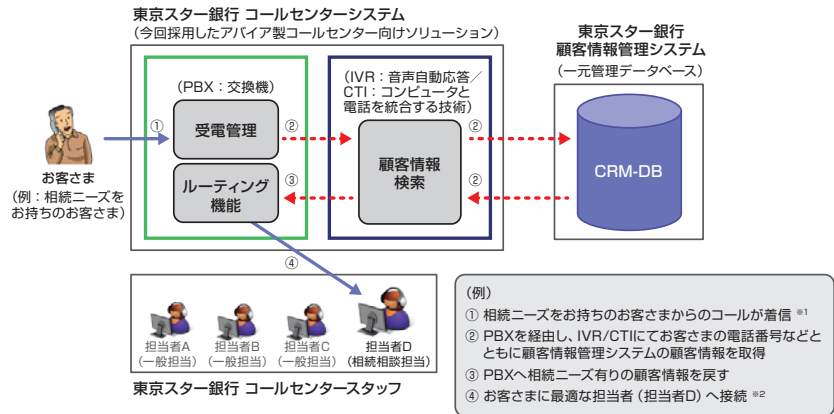
今後、東京スター銀行では、コールセンターシステムとIBとの連携についても検討している。たとえば、電話のPIN認証でIBにログインできたり、IBでログインすれば、そのままテレホンバンクの取引ができたり、チャンネル横断的な利用が可能になる。犬山氏は、「ビデオチャットに関しては、お客さま側でサービスを利用することへの抵抗感が下がってきたので検討しています。こうした分野はアバイアの得意分野でもあるのでサポートを期待しています」と語る。

一方、システム面での取り組みについて勝氏は、次のように語る。「システム面では、メンテナンス体制の強化を検討しています。システム担当者の人数も限られているので、1人ひとりの対応範囲が広がります。ちょっとした日々の設定変更に対応できる担当者を増やしていくことで、将来的には誰でもメンテナンスができる体制を確立したいと考えています。これにより、よりきめ細かいお客さま対応を迅速に提供することが期待できます」

今後の期待について犬山氏は、「今回、お客さまの属性に応じたルーティングにより、最適なオペレーターの割り当てが可能になりました。今後は、ウェブチャットの導入を検討していますが、アバイアのソリューションであればウェブチャットのルーティングもできるので、より効率的なオペレーターの割り当て、稼働率の向上、コスト削減が期待できます」と話している。



ネットワーク構成図



「これまでは『PBXはメーカーしか触れないもの』という敷居の高さがありましたが、アバヤのソリューション導入により自前である程度のメンテナンスが可能になりました。PBXに対する敷居が下がり、『自分たちで管理するもの』という意識づけができた点が効果といえるでしょう」

— 株式会社東京スター銀行
IT開発部ITチャネル&CRM ヴァイスプレジデント勝竜弘氏

ソリューション

- Avaya Aura Communication Manager
- Avaya Experience Portal
- Avaya Call Management System

アバヤ (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ヤ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。

アバヤはクラウド、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。