



富士通株式会社

呼量変化予測とエージェントの管理に活躍するImpact 360 WFM

3つの品質（「応答品質」「回答品質」「対応品質」）を掲げ、個人向けパソコンコンタクトセンターの顧客満足度を大幅に向上

事例概要

富士通のパソコン「FMV シリーズ」の個人向けサポートを行うコンタクトセンターを統括するのが、パーソナルビジネス本部コンタクトセンター統括部である。パソコンの個人ユーザー向けコンタクトセンターでは3つの品質すなわち「応答品質」「回答品質」「対応品質」を高いレベルで実現している。そのために大掛かりなシステム刷新を実行し、エージェントのスキルアップのためにペリントのクオリティ・モニタリング(QM)を導入するとともに、管理の効率化のためにワークフォース・マネジメント(WFM)も導入した。

導入目的

- 「応答品質」「回答品質」「対応品質」の向上
- 呼量増減に対応し予測の精度向上でエージェントを適切配置
- スキルの「可視化」によりエージェントの対応能力を向上

ソリューション

- Impact 360® WFM(ワークフォース・マネジメント)
- Impact 360® QM (クオリティ・モニタリング)

導入効果

- 顧客満足度調査スコアを30%向上
- 入電予測の負荷軽減と属人的な要素を極力排除
- 予測精度向上によりスタッフを適切配置し業務効率を向上

■ CSと業務効率の向上でワンストップ化目指す

個人向けパソコンのサポートに携わる富士通のコンタクトセンターは、国内4地域5カ所ある。スタッフは約750人で、そのうち約500人がエージェント。システム更新にあたっては、従来は各拠点単位で運営していたものを川崎のコマンドセンターで集中的に管理する体制に移行した。同時にDR(災害時の復旧)のためにシステム及びネットワークの冗長化を図っている。データセンターも横浜と大阪の2カ所を設けている。

「個人向けパソコンのサポートは、パソコンに関して初心者/初級者が多いこと、それに加えお客様の年齢層も高い」と語るのはパーソナルビジネス本部コンタクトセンター統括部の長谷川和彦部長。そのためトラブルの原因がハードなのかソフトなのか、故障なのか操作ミスなのかということがわからない場合が多い。「相談窓口と修理・故障受付のどちらの窓口にお電話されても、適切に問題を切り分け、ワンストップで対応できる体制にした」(同)のが特徴だ。

■ コンタクトセンターの品質向上目的にシステム刷新

富士通製パソコンの個人ユーザーは「Azby Club」に会員登録することでサポートを選択できる。通常の相談窓口は午前9時から午後9時までの12時間オープンしており、有償のプレミアムサービスの場合は365日24時間対応、海外で使用している顧客のコール受付など「他社と比べてもサポートは手厚い」と長谷川部長も胸を張る。サポートは内部的には統合されており、しかも「フロントライン対応で80-90%の相談は解決できる。それ以外はバックラインで対応しワンストップで回答できる」(同)。

Testimonial (ユーザーの声)



「Impact 360 WFM 導入で入電予測精度が向上し、エージェントの適切な投入を図ることができるようになった。それにともないコンタクトセンター自体のオペレーションも効率化している」

パーソナルビジネス本部 コンタクトセンター統括部
部長 長谷川 和彦 氏 (写真中央)

企業プロフィール

富士通株式会社は、ICT 分野において各種サービスを提供すると共に、これらを支える最先端、高性能かつ高品質のプロダクトおよび電子デバイスの開発、製造、販売から保守運用までを総合的に提供する、トータルソリューションビジネスを展開している。

個人向けパソコン「FMV」のコンタクトセンターは全国5拠点で運営している。

個人向けパソコンでは古い機種を長く使っているケースもあり、それに対応できるスキルも持たせている。さらに中心機種などは確認用の実機も置いているが、「ほとんど実機を触るケースはない」というほどスキルは高い。これも「富士通のコンタクトセンターのエージェントはレベルが高いと言われる所以」とは計画品質プロジェクトの保谷洋マネージャー。

システム改革では新たに CRM のシステムをベースとし、そこにペリントのクオリティ・モニタリングとワークフォース・マネジメントを連携させた。IP テレフォニーシステムは自社製の IP 交換機の「CL5000」を導入。それに対応したペリントの全通話録音機能に加え、音声応答装置なども新たに設置した。このうち入電数の予測やモニタリング、それに対応したエージェント管理を担当するワークフォース・マネジメント用として自社製サーバの「PRIMAGY RX600」を 2 台使用する。このうち 1 台はコールドスタンバイ用であり、その他に DB 用として同じサーバを備える。業務系システムと分析系システムと連動した CRM には各システムからデータが流れ込む仕組みを開発し、ワークフォース・マネジメントとのデータ連携もペリントが作り込んだ。サポートシステムグループの関口篤部長によれば、操作するスタッフからは「CRM を操作しているようにしか見えない」と苦心して開発したシステムは、使う側の操作性も向上させた。

■ WFMをフルに活用することで入電予測の精度が向上

パソコンの相談窓口には新製品の発売直後など入電が集中する時がある。「これまでは過去の経験から入電が集中する時を予想し、エージェントの投入を調整していた」(長谷川部長) というように属人的な管理が強かった。ワークフォース・マネジメントの導入により「ワークフォース・マネジメントが持つ過去のデータを活用することにより、適切なタイミングで適切な数のエージェントを投入することが容易にできるようになった」と保谷マネージャーは導入効果を語る。

もちろん過去のノウハウを生かすケースはあるが、以前ならば複数のアナリストが分析・予想していたが、ワークフォース・マネジメントのデータを活用することで 1 人でも対応できるようになった。「その分、サポートなど他の業務にスタッフを割け、全体として業務の効率化が図れた」(長谷川部長) という。

「システム刷新で狙った効果は始まった。3 つの品質を向上させることで確実に顧客満足は向上している」(関口部長)。それが発揮されているのが「クオリティ・モニタリングを導入したことによる品質に対する意識向上が図れたこと」だと保谷マネージャーは話す。一般的にパソコン相談などのコンタクトセンターは、一旦「つながりにくい」というイメージができると、それが後を引く傾向にある。「過去には「富士通のコンタクトセンターはつながりにくい」というイメージを持たれ、なかなか克服できなかった」と保谷マネージャーは言う。インターネットの掲示板の書き込みなど口コミで広がると実際にそうではなくても悪いイメージが先行してしまう。

それに対して富士通は着実にシステム更新とコンタクトセンターのスキルアップで改善を図った。同社は年に 4 回、コールしてきた顧客に対して逆にコールして品質チェックを行っている。その結果は、「従来に比べて顧客満足度は 3 割くらい高まっている」(長谷川部長) と手応えがあった。もともと回答品質には定評があったが、「つながる」という応答品質が高まったことで顧客満足度はさらに高まったわけだ。

■ 「ビジネスKPI」向上につなげる

エージェントをはじめとしてスタッフの対応も変化した。クオリティ・モニタリング導入で例えば画面キャプチャなどには「当初は根強い反対があった」と保谷マネージャーは苦笑する。それが品質向上に貢献し、加えて業務効率化につながっていることがわかってからは、「クオリティ・モニタリングをベースに語るが多くなった」(長谷川部長) のだという。

システム刷新に加えてワークフォース・マネジメントや全通話記録の導入は、「BCP(事業継続計画)を構築するとともに複雑化していたコンタクトセンター業務を効率化しスタッフの仕事を楽にした」と関口部長も自信を示す。

今後の展開について長谷川部長は、「3 つの品質向上については着実に進歩した。次に考えるのは 4 つ目の品質つまり「ビジネス KPI」向上だ」と強調する。「問題解決のために引き取りや修理を促すことで業務効率アップと付加価値向上を狙う」というのがその中身。パソコンはモデル周期が速い。その中で個人ユーザーに「富士通のパソコンならサポートも安心」と思ってもらうことも品質のひとつ。「品質を高めることで、富士通ファンを増やすことはコンタクトセンターのミッション」(保谷マネージャー)なのだという。



パーソナルビジネス本部
コンタクトセンター統括部
コールセンターグループ
部長 長谷川 和彦 氏



パーソナルビジネス本部
コンタクトセンター統括部
サポートシステムグループ
部長 関口 篤 氏



パーソナルビジネス本部
コンタクトセンター統括部
計画・品質プロジェクト
マネージャー 保谷 洋 氏

ペリント・ウィットネス・
アクションナブル・ソリューションズ
(Verint® Witness® Actionable Solutions)

ペリント・ウィットネス・アクションナブル・ソリューションズはワークフォース最適化ソフトウェアのマーケットリーダーです。顧客ニーズやビジネストレンドの把握、課題の根本原因究明を実現するソリューションを提供し、コンタクトセンターのみならず、支店やバックオフィスを通じた顧客体験の最適化を実現します。

ペリントシステムズジャパン株式会社
〒102-0083
東京都千代田区麹町5-1 NK真和ビル8F
TEL: 03-6261-0970
al_japansales@verint.com
http://www.verint.co.jp

WACCS010611J

Verint Systems Inc. は、本資料の配布にあたり、記載内容の正確性あるいは完全性に関して一切保証するものではなく、予告なしに内容を変更する場合があります。本資料に記載されている® または TM の記号が付与されているものは、Verint Systems Inc. あるいはその支社の商標または登録商標です。その他の記載されている会社名および製品名は、各社の商標または登録商標です。本資料の無断複写・転載を禁じます。