



株式会社NTTソルコ

応対品質のレベルの高さを維持向上させる ベリントソリューション Impact 360® QM クオリティ・モニタリング

事例概要

「応対品質の向上」はコンタクトセンターが常に追求しているテーマ。コンタクトセンターで最も重視されるのが人材の確保とスキルアップと言えるだろう。NTTソルコではCSR(カスタマー・サービス・リプレゼンタティブ)と呼ぶコミュニケーターの教育だけでなく、スーパーバイザー、トレーナーのレベルアップとCSRの評価基準の透明性を確保するために Impact 360 QM クオリティ・モニタリングを活用し、効果を上げている。

業務環境

2006年からそれまでのレガシーPBXに代わり、IP-PBXの導入を開始。横浜センターを中心に東日本のコンタクトセンターに展開。IP-PBX化とともに効率の高い通話録音システムとして Impact 360 QM クオリティ・モニタリングを導入。CSRの指導や評価の透明性を高めるために活用している。

導入目的

NTTソルコではコンタクトセンター運営事業者として「応対の品質向上」に常に注力している。Impact 360 QM クオリティ・モニタリングを導入し、そのソリューションを活用することでCSRへの教育だけでなくスーパーバイザー、トレーナーのコーチング基準統一を図っている。導入後、顧客企業からの評価が高い。

ソリューション

- Impact 360® FTR エンタープライズ通話録音
- Impact 360® QM クオリティ・モニタリング



通話の録音やクライアントPC画面の録画を使った教育や研修で、応対品質向上や離職率の低減を可能にした。

Testimonial(ユーザーの声)

「CSRの応対品質の向上のベースには Impact 360 QM クオリティ・モニタリングがある。」

株式会社 NTT ソルコ
第一営業本部 システム開発部長
菊池 満孝 氏



企業プロフィール

1986年創業のNTTテレマーケティングが前身。NTT東日本、NTTドコモ、NTTコムウェア、NTTデータなどNTTグループが出資する。NTTグループのコールセンター受託運営だけでなく、金融機関や流通、IT企業や公共機関などの顧客を独自に開拓している。2001年に現在の社名に。社名の由来は「最適なソリューション(Solution)を提供し続け最高の顧客コンタクト(Contact)を実現する」という目標から。資本金1億円。従業員数1,100人、コミュニケーター10,600人。コンタクトセンターは44拠点に8,000席を擁し、売上高は652億円(2007年度)。

■ IP-PBXへの切り替えを機にベリントソリューションに統一

NTT グループでコンタクトセンタービジネスを展開する NTT ソルコ。NTT グループからのコンタクトセンター運営の受託だけでなく、金融、流通、公共、IT など多くの事業領域の顧客のコンタクトセンター事業を請け負っている。昨今、エンドユーザーとの関係を深めていくために、コンタクトセンターの存在が重要視されている。しかし、その一方でコンタクトセンターのコミュニケーターには、専門的な業務知識を必要とすることのみならず高度な対応スキルが求められることなどから、要員の確保や人材の育成が運営企業にとって大きな課題となっている。NTT ソルコは、2006 年度からコンタクトセンターに配置していたレガシー PBX の IP-PBX 化に着手してきた。それら移行のタイミングで、応答の録音や対応画面の記録および評価を行うためにベリントシステムズの Impact 360 FTR エンタープライズ通話録音と Impact 360 QM クオリティ・モニタリング（導入時の製品名称は“ULTRA”）を導入。NTT アドバンステクノロジーが、初期の提案から現在の 24 時間 365 日サポートまで、一貫して品質の良いサービスを提供している。「これまで音声記録については多くのベンダーのソリューションを導入し、ロケーションごとにはばらばらの状況だった。それを IP-PBX への移行とともに Impact 360 への一本化を決めた。製品の機能に満足するとともに、NTT アドバンステクノロジーのサポートも導入の理由のひとつ。」と菊池システム開発部長は語っている。また、「顧客の音声録音に対するニーズは高まっている。音声記録という証拠保全の面も必要だが、対応品質を判断するために欠かせない仕組みになっている」という。

■ スーパーバイザー、トレーナーのトレーニングに効果あげる

そのため、対応品質の向上はコンタクトセンターにとっては継続的に取り組まなければならない課題である。NTT ソルコでも、CSR と呼ぶコミュニケーターの品質向上に Impact 360 QM クオリティ・モニタリングを本格的に活用している。金山氏によれば、「CSR の品質評価については、全 CSR に対して最低 2 コール以上のモニタリングを実施している。継続的に毎月実施することで、傾向の分析が出来、効果的な育成につながっている。音声記録だけではなく操作画面の保存もできるので、効率的な対応のために何をすればいいかを明確に指導できる」という。そして対応品質を高めるためにより重視しているのは、「評価する人のスキルを上げること」という。CSR を評価するスーパーバイザー、さらにそれをサポートするトレーナーのスキルを高めるため及び評価基準の統一のためにも、Impact 360 FTR エンタープライズ通話録音による音声や画面のデータを保存して再生することは重要としている。

しかしながら、東日本エリアにある 8 センターではロケーションや対応業務が異なるため、業務に対応したスキルアップとそれとともなう評価基準の標準化を行うことが難しいようだ。このため、「業務の標準化が必要かどうかを検討する必要はあるが、首都圏では横浜センターを中心として標準化を進めている」（羽田課長代理）とか。現在、評価テンプレートは各センターの評価項目に沿って作成している。「ワークフォースマネジメントまで展開できることはわかっているが、メリットがあるかどうか見極めている。今後 Impact 360 WFM ワークフォース・マネジメントも検討していきたい」という。

■ 評価の公平性・透明性を高めCSRの定着率向上へ

評価結果だけでなく、音声データについても「できればテキスト化して保存しておきたい」（菊池システム開発部長）という。現在の音声や画面データを保存するためには「3 ヶ月程度で 300GB の容量は必要」（詫摩氏）であるため、効率的に保存するためには圧縮率の高い音声データのテキスト化が必要である。「Impact 360 の機能を活用し、NTT の R&D などとも連携しながらテキストデータへの変換システムも実用化したい」「テキスト化することで通話内容のデータマイニングも可能にしていきたい」（菊池システム開発部長）と、対応品質向上のために最先端システムの開発にも関与していく必要も出てくるという。

対応品質向上のために Impact 360 FTR エンタープライズ通話録音による音声記録、PC 操作画面の記録を行っている NTT ソルコだが、とくに評価の際には有効だと金山氏は語る。「実際の音声や画面操作の記録を示しながらチェックしていくので、評価を受ける側の納得性も高い」というわけだ。業務知識など高いスキルが要求される CSR の育成をどのようにスピードアップし高い定着率を維持していくかは、コンタクトセンターの運営で頭を悩ますテーマ。「そうした部分をベリントのシステムでバックアップできればと考えている」（詫摩氏）というように、CSR のレベルアップを図るために評価の公平性・透明性をもたらす Impact 360 は欠かせないツールとなっている。



第一営業本部 システム開発部
課長代理 システムエンジニア
羽田 光輔 氏



第一営業本部
横浜センター 人材育成・採用担当
金山 千寿子 氏



第一営業本部
横浜センター システム担当
詫摩 博之 氏

ベリント・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)

世界をリードするベリント・ウィットネス・アクションナブル・ソリューションズの分析系ワークフォース最適化ソリューション。コンタクトセンター、ブランチオフィス、バックオフィスなどの業務において、顧客対応の問題点を見極め、顧客ニーズやビジネストレンドを把握し最適なワークフォース環境を実現します。

ベ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

WACCS010904J

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。

© 2008 Verint Systems Inc. All rights reserved.