

電話相談サービスの先駆者が選んだ、相談員も管理者も働きやすい環境を実現し、新サービスの創出にも役立つコンタクトセンターソリューションとは？

Genesys Cloud CX 導入事例レポート：ダイヤル・サービス株式会社様



企業や公共向けに相談窓口サービスや研修サービスを提供しているダイヤル・サービス様は、既存のコンタクトセンターソリューションのサポート終了にあたり、新たなソリューションとして Genesys Cloud CX を、岩崎通信機のマイグレーションサービスを利用して導入しました。約半年で無事に移行を実現。状況の詳細な可視化が可能になり、相談員にとっても管理者にとっても働きやすい環境を実現しています。

課題 Task

- 従来利用していたコンタクトセンターソリューションのサポートが終了し、リプレースが必要

解決 Solution

- 約半年でスムーズにシステムをマイグレーション

成果 Result

- 利用状況に合わせた運用が可能のため、無駄なコストを削減
- 受電可能なスタッフや通話が長引いているなど現場の状況が詳細に分かるので、管理や担当者のケアが容易に
- 電話以外のチャネル機能がオールインワンで提供されており、今後様々な活用が可能
- 多様なデータが収集できるので、データドリブン経営に活用可能
- 新機能が次々とリリースされるので、今後の活用に期待



商号	: ダイヤル・サービス株式会社
設立年月日	: 1969年5月1日
代表取締役	: 今野由梨
資本金	: 100,000,000円
従業員数	: 357名 (2023年4月末日現在)
所在地	: 東京都千代田区九段南 1-6-5 九段会館テラス 3階
業務内容	: ホットラインサービス、電話相談サービス、その他

ダイヤル・サービス様について

企業や自治体などを対象にした電話相談窓口をはじめとするアウトソーシングサービスを提供。在籍する相談員は、看護師や臨床心理士、社会福祉士などの有資格者がほとんどで、専門知識と丁寧な対話による課題解決力に定評がある。1971年にサービスを開始した「赤ちゃん110番」は、世界初の電話相談サービスとして名高い。現在では、病気やけがなどの医療相談のほか、内部通報やハラスメント相談窓口を中心とした「総合サポート&コンサルティングサービス」など、社会のニーズに応える多様なサービスを展開している

コミュニケーションセンターのミッションとリプレースの経緯

当社は企業や公共向けに相談窓口サービスや研修サービスを提供しています。企業向けにはパワハラや社内不正に対する内部通報サービスや従業員のメンタルヘルス対策などの相談窓口サービス、コンプライアンスやハラスメントに関する研修サービスなどを、公共向けには地域住民に対する救急医療相談、育児や虐待通報、DV、孤独・孤立など多様な困りごと相談に対応しており、これまでに10,000社以上の企業、80以上の自治体への導入実績があります。医療や子どもなど、それぞれの分野では競合する会社もありますが、これほど多様な悩みに対応する会社は極めて珍しいでしょう。(塚原氏)

当社にとってコンタクトセンターソリューションは、極めて重要な基幹システムです。従来その基盤として、岩崎通信機が提供するWiCloud（ジェネシスのPureConnectをベースとしたクラウドサービス）を利用していました。そのサポートが終了するため、2023年春頃システム刷新の検討を始め、複数のシステムを検討した上で最終的には岩崎通信機を含む2社に絞り込みました。夏には実際のシステムを触りながら約200項目にわたって比較検討を実施し、11月に岩崎通信機が勧めるGenesys Cloud CXの導入を決定しました。約半年で移行が完了し、2024年7月から利用を開始しています。Genesys Cloud CXは、コストと操作性、運用が楽という点を評価して決定しました。電話以外のチャネル利用やAI活用なども検討しており、それらにも対応できるオールインワンのシステムである点も評価しました。岩崎通信機とはWiCloud時代から信頼関係を構築しており、今回も同社のサポートによりスムーズに移行できました。(児玉氏)

導入の成果と今後の展望

当社では、臨床心理士、産業カウンセラー、看護師、保健師など専門の資格を持つ相談員、約300名が電話対応をしています。部署によっては相談者の悩みにじっくりと向き合う必要があるため精神的な負担も大きく、システム

の操作性が変わることで相談員の負荷が増えれば、回答品質にも影響しかねません。そのため導入の2カ月前から、岩崎通信機の協力のもと研修会をたびたび実施しました。まずはグループ長向けの研修を実施し、グループ内で操作方法を広めてもらうやり方で全員に慣れてもらいました。また毎日のように出社する人もいれば、出社頻度が低い人もいたため、どうしても習得レベルに差が出てしまいます。慣れる機会が少ないスタッフに対しては、別途教育の機会を設けています。使い始めてからは、チームミーティングなどで効果的な使い方を共有し、全社的なレベルアップに努めています。(地代氏)

Genesys Cloud CXを導入したことで、受電可能なスタッフや個人の通話時間など現場の状況が細かく分かるようになり、管理やケアがしやすくなりました。また、これまでは電話機1台に対して1ライセンスが必要だったのですが、柔軟にライセンス数を変更できるようになり、コスト削減も実現しました。岩崎通信機のサポートは頼りになり、設定ミスや不具合の際、現場に直接来て迅速に対応してもらえるので助かっています。Genesys Cloud CXはAIなど新機能を次々とリリースしており、そこにも期待しています。例えば顧客へのレポートを作成するため、会話の文字起こしを行っていますが、その手間が大きな負担になっていました。Genesys Cloud CXはAIを活用した日本語の文字起こしに対応しているので、今後この機能を活用した効率化に期待しています。また現在は電話相談がほとんどですが、今後はチャットなど他のチャネルもGenesys Cloud CXを活用していく予定です。(滋野氏)

当社は1969年、世界に先駆けた電話相談サービスを行うベンチャー企業として誕生し、今年創業55周年を迎えました。当社の電話相談サービスが、社会を支える柱の一つに成長できたことを誇りに思っています。55周年の節目をとらえ、これまでのサービスを継承するだけでなく、更に進化させていきます。その一つとして、これまでに蓄積したデータを、AIに学習させることで迅速に回答を導き出すAIアシスタントの導入に、現在取り組んでいます。このような新サービス創出には、データ活用が不可欠です。それが可能なGenesys Cloud CXと共に、これからも事業を進化させていきます。(北川氏)



北川美代子氏
社外取締役



塚原雅子氏
営業本部 営業企画チーム
兼 公共営業チーム
兼 サービス管理本部
計数管理チーム



児玉俊一氏
システム本部
部長



地代美穂氏
サービス運用本部
法人サービス課
課長



滋野めぐみ氏
サービス運用本部
部長

お問い合わせ先

IWATSU

岩崎通信機株式会社 クラウドソリューションカンパニー

〒168-8501 東京都杉並区久我山1-7-41
TEL : 03-5370-5152 FAX : 03-5370-5507
Email : sol-info@iwatsu.co.jp