

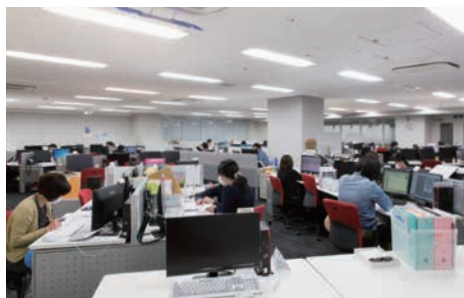


INTERACTIVE
INTELLIGENCE
DELIBERATE INNOVATION

株式会社DNPデジタルコム

DIGITALCOM

株式会社DNPデジタルコム



本社所在地：東京都品川区西五反田3-5-20
DNP五反田ビル

事業内容：デジタルマーケティングの主要な課題を解決するコアソリューションのブランド「MediaGalaxy」を提供。クライアント企業の目的に合わせ、最適で効果的なアプローチを支援するとともに、高いセキュリティ基準でサービスを提供している。

創業：1972年10月

設立：1998年6月

資本金：1億円

従業員数：432名(2016年4月1日現在)

URL：<http://www.dnp-digi.com>



株式会社DNPデジタルコム
BPO本部 第2企画ディレクション室 室長
中嶋 慶二 氏



株式会社DNPデジタルコム
BPO本部 第2企画ディレクション室
企画ディレクション2グループ グループリーダー
高橋 知広 氏

コールフロー変更やDB連携など 自社でカスタマイズが可能になり クライアントニーズにスピーディに対応

CICの多彩な機能と柔軟な拡張性を評価

DNPデジタルコムについて

大日本印刷株式会社(以下、DNP)のグループ会社である株式会社DNPデジタルコム(以下、DNPデジタルコム)は、クライアント企業のデジタルマーケティングを総合的に支援するICTサービスとBPOサービスを提供しています。

BPOサービスの中核であるコンタクトセンターでは、DNPグループの提供する様々な顧客チャネルサービス(印刷物やWeb、インスタメディア、物流など)と顧客情報やステータスを共有し、連携することで、クライアントの目的・施策効果を最大限に高める質の高い顧客コミュニケーションサービスを実現しています。

今回、そのサービス基盤となるコンタクトセンターシステムをリプレイス。従来は外注していたシステム連携などカスタマイズ作業の内製化が可能になり、クライアントニーズに応じた柔軟かつスピーディな対応を実現しています。

導入背景と課題

DNPデジタルコムは、最適なデジタルマーケティングを施策立案するM&C(マーケティング&コンサルティング)事業をはじめ、業務効率や経営資源の最適化を支援するBPO事業、WebサイトやECサイトの企画・制作・構築など、人と情報を結び付けるICT事業を柱に、クライアント企業の課題を解決・支援しています。「当社のサービスの特徴は、Webサイトの企画・制作やプロモーションをはじめ、DNPグループが提供する各種サービスと連携できるコンタクトセンターやデータエントリー、バックオフィスサービスといったBPOまでワンストップで対応できることです」とDNPデジタルコム BPO本部第2企画ディレクション室 室長の中嶋慶二氏は話します。

例えば、大日本印刷の工場で印刷したダイレクトメールが顧客に届くタイミングでコンタクトセンターのコミュニケーターがフォローコールをするなど、各工程と顧客データベース(DB)を共有しながらタイムリーなオペレーションを行っています。

こうした情報連携やクライアント企業ニーズに応じたサービスを提供する上で、従来のコンタクトセンターシステムには課題もあったと言います。DNPデジタルコムBPO本部企画ディレクション室 企画ディレクション2グループ グループリーダーの高橋知広氏は「システムのカスタマイズを外注しており、スピーディな対応が難しかったのです」と打ち明けます。そこで、コンタクトセンターシステムの更改を契機に、以下のような要件で新システムを選定しています。

■ 柔軟性・拡張性の高いソリューションの導入

企業ニーズに応じてコールフローの変更やDB連携などのカスタマイズを行う際、可能な限り内製化できる柔軟性の高いソリューションを導入し、サービス提供までの期間短縮とコスト削減が可能なこと。

■ コンタクトセンターの業務効率と対応品質を向上

コンタクトセンターシステムとのCRM連携やアウトバウンド業務の自動化などによる業務効率の向上。また、管理者がセンターの状況を視覚的に把握する仕組みにより、顧客への対応品質を向上できること。

■ 「DNP柏データセンター」を活用して分散コンタクトセンターを運営

DNPが持つデータセンター内にコンタクトセンターシステムを設置し、東京と沖縄の2カ所のセンターをネットワークで接続。繁忙期に沖縄で業務を補完できることや、万一の災害時に備えBCP対策が行えること。

"事業者以外注していたDB連携などのカスタマイズ作業を自社で行えるようになりました。クライアント企業の要望にもスピーディに対応でき、コンタクトセンター業務の幅を広げられます。"

"CRMを組み合わせて発信を自動化するなどアウトバウンド業務の効率化や、自動音声応答(IVR)とDBを連携して本人確認を行うなど、CICをプラットフォームに多彩な機能を統合できます。"

"セキュリティが強化された「DNP 柏データセンター」内にCICシステムを設置して集中管理する一方、東京と沖縄の分散コンタクトセンターで相互に業務を補完することも可能です。"

ソリューション

DNPデジタルコムでは、複数社のコンタクトセンターシステムを比較・検討した結果、インタラクティブ・インテリジェンスのCIC(Customer Interaction Center)の導入を決定。その理由について、中嶋氏は「システム連携のカスタマイズのしやすさに加え、CICは機能を柔軟に追加できる拡張性の高さを評価しました」と話します。CICはコンタクトセンターに必要な機能を搭載したオールインワン ソフトウェアプラットフォームです。様々なコミュニケーションを一元管理するほか、オープンなプラットフォームを採用し、企業ニーズに合わせたカスタマイズにも柔軟に対応するといった特徴があります。

CICの導入を支援した岩崎通信機の営業担当者は「CICの柔軟性、拡張性に加えて、複数拠点間のWAN帯域圧縮の仕組みやバージョンアップ時のライセンス無償提供といったコスト面、そして、弊社オリジナルアプリケーションであるIW-CICレポートや豊富な導入実績など多方面からご評価頂きました」と話します。そして、千葉県柏市にある「DNP柏データセンター」内に冗長化されたCICサーバーを配置し、広域ネットワークを介して東京・神谷(300席)と沖縄・宜野湾(100席)の2カ所の分散コンタクトセンターを結び、2015年4月からCICの稼働を開始しています。

導入効果

DNPデジタルコムでは銀行やカード会社などの金融機関をはじめ、出版、流通、食品、自動車、住宅、製菓など幅広い企業から業務を受託しており、クライアント企業の要望に応じたシステムカスタマイズが必要とされています。従来、外注していたカスタマイズ作業について、「CIC導入後はほぼ自社内で対応できるようになり、サービス提供までの期間も大幅に短縮できています。また、レンタルライセンスにより、コンタクトセンター業務の繁忙期と閑散期に応じて座席数を増減でき、様々な受託業務を受注しやすくなりました」と中嶋氏はCICの柔軟性の高さを評価します。

そして、CICとCRMパッケージを組み合わせCTI連携やアウトバウンド業務を自動化。「音声案内に従って電話のボタン操作で問い合わせ番号を入力してもらい、本人の確認後、コミュニケーターの操作画面に顧客情報をポップアップするなど、IVRとDB連携によるコンタクトセンター業務の効率化を可能にしています」と高橋氏は述べます。「以前のシステムも外注して時間とコストをかければカスタマイズ可能でしたが、CICの採用により自社開発でスピーディかつ低コストにカスタマイズできるようになりました」。

このほか、CICとIW-CICを組み合わせ、管理者はセンターの状況を視覚的に把握できるほか、座席のアイコンをクリックするだけで通話をモニターしたり、簡単な操作で通話録音を検索・再生したりでき、センターの対応品質の向上に役立てられます。

また、CICサーバーは信頼性の高い「DNP柏データセンター」で運用するとともに、コンタクトセンターの端末を仮想デスクトップに変更し、セキュリティを強化。加えて、東京と沖縄にコールセンターを分散配置することで、東京の席数が足りないときに沖縄でカバーするといった運用やBCP対策を可能にしています。

今後の課題と展望

DNPデジタルコムのコンタクトセンターでは、従来から電話やメール、Web、FAX、郵送といった多彩なコンタクト手段で顧客と企業を結び付けてきました。例えば、FAXを使って顧客の申し込みを受け付ける場合、FAX文書をOCRで読み取って保存するといった手間がかかっていましたが、今後CICとFAXを連携して業務を効率化する計画です。また、CICとショートメッセージ(SMS)を組み合わせ、「言葉では伝えにくい申し込みフォームのURLなど、相手のスマートフォンにSMSで送信するといった対応策も考えられます」と中嶋氏はCICの活用法を展望します。

将来はCICと音声認識技術を組み合わせ、コミュニケーターと顧客の通話をテキスト化することで、「コンタクト履歴の入力作業を削減するほか、通話内容のビッグデータを解析し、クライアント企業のホームページの改善提案に役立てることもできそうです」と高橋氏は見えています。WebとBPOを連携した付加価値の高いサービスを展開するDNPデジタルコムのサービス基盤の一翼をCICが担っています。

インタラクティブ・インテリジェンス・インク

インタラクティブ・インテリジェンス・インク(NASDAQ:ININ)は、コミュニケーション、コラボレーション、そして顧客エンゲージメントのためのソフトウェア/サービスをグローバルに提供する企業です。業界で最も歴史のある当社は設立21年を誇り、22の特許と6000以上の顧客への導入実績を有し、その上で投資に対する利益を迅速に提供し、堅牢な信頼性とセキュリティを備えています。新興企業による実績のないソリューションやレガシーセンターの提供する柔軟性の低いソリューションに変わるサービスを、大規模組織に対しても提供しています。当社はSoftware Magazineの「トップ500グローバルソフトウェア/サービスサプライヤー」に14年連続で選出されています。また、Frost & Sullivanの最優秀企業賞に5年連続、Mashableの「2014年働きがいのある企業ランキング」の7社にも選出されています。インディアナポリスに本社を置き、グローバルでの従業員数は2,000名以上です。詳しくは、<http://www.inin.com/jp>をご覧ください。

World Headquarters EMEA
7601 Interactive Way
Indianapolis, IN 46278 USA
+1 317 872 3000 voice and fax

Thames Central, Hatfield Road
Slough, Berkshire, SL1 1QE
United Kingdom
+44(0)1753 418800 voice and fax

日本
〒169-0074
東京都新宿区北新宿2-21-1
新宿フロントタワー14F
TEL: 03-5989-1300
FAX: 03-5330-5610
E-Mail: info.japan@inin.com

西日本営業支店
〒530-0012
大阪府大阪市北区芝田1-1-4
阪急ターミナルビル16F
TEL: 06-7222-3781
FAX: 06-7222-3701

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
Email: sol-info@iwatsu.co.jp

20161116