



INTERACTIVE INTELLIGENCE
Deliberately Innovative



株式会社ジェイ・ビー・エムコンサルタント

株式会社 **JBM** コンサルタント



所在地：【本 社】 大阪市北区東天満
1-11-9 WAKEビル 6F
【東京支店】 東京都中央区京橋2-12-9
寺沢ビル10F
【熊本支店】 (熊本カスタマーディライトセンター)
熊本県熊本市中央区花畑町4-7
朝日新聞第一生命ビル 10F

事業内容：研修・教育事業、アセスメント事業、
アウトソーシング事業

設立：1993年

資本金：1,000万円

代表者：代表取締役社長 玉本美砂子

従業員数：156名(2013年11月現在)

URL：http://jbmnet.co.jp

導入製品：

- Customer Interaction Center (CIC)
- Interaction Dialer
- Interaction Supervisor
- Interaction Recorder
- Interaction Media Server
- Interaction SIP Proxy



株式会社ジェイ・ビー・エムコンサルタント
執行役員 アウトソーシング事業部 部長
安江洋幸 氏

オール・イン・ワンがもたらす 「柔軟性」と「拡張性」に着目

プレディクティブ・ダイヤラーの本格利用と インバウンドのブレンドで業務拡大

JBMコンサルタントについて

JBMコンサルタントは、研修・教育事業でスタートし、その後、テレマーケティングからコールセンターのアウトソーシング事業へと業務内容を拡大。これら2つの事業部のリソースを組み合わせ、より精度の高いサービスを提供しています。現在のコールセンター拠点およびエージェント席数は、本社内センター約80席と2013年6月から本格的に業務を開始した熊本支店内センター「熊本カスタマーディライトセンター」約60席で運営しています(2013年10月現在)。本社センターはアウトバウンド業務を主体に行い、熊本センターではクライアント企業のニーズを取り込みながら、今後インバウンドの拠点にして行く予定です。

導入背景と課題

それまで使用していたコールセンターシステムはASP型をベースにアウトバウンド(プレディクティブ・ダイヤラー)とインバウンドをカバーしていました。アウトソーシング事業のボリュームが拡大し、受託業務が複雑化するのに伴い、より本格的なシステム構築の必要性が高まりました。検討にあたり重視したのは、「本格的なアウトバウンド機能の充実」、新センターの開設や分散化といった「システム拡張の柔軟性」、それらを管理運用するための「システムの一元管理」です。今後の拠点拡張や機能の充実を睨み、柔軟性を重視しながら、従来の運用に極大影響を与えないシステム構築が求められました。

上記を踏まえ、システム導入には以下の課題解決が求められました。

- **業務拡大やセンターの分散化に容易に対応できること**
IPベースで、今後の事業展開に対して柔軟に対応できること。
- **一元的な運用ができること**
アウトバウンド、インバウンドなど機能問わず、運用管理を一元的に行えること。
- **既存システムと遜色なく、従来運用を踏襲できること**
これまでのUIから大きく変わらず、教育の時間などで業務に支障がないこと。
- **設定変更の迅速な対応**
クライアント企業からの要望に迅速に対応できること。

JBMコンサルタントではこれらの課題を踏まえ、数あるシステムやサービスを比較検討しました。その結果、必要機能をオール・イン・ワンで提供可能なインタラクティブ・インテリジェンスのCICを採用しました。

今回、導入を担当したシステム・インテグレータは岩崎通信機株式会社です。既存システムでの運用を踏襲できるようにCICのアウトバウンド機能にアドオンする独自ソフト「IW-OCS」を含め提案、構築を担当しました。

ソリューション

インタラクティブ・インテリジェンスのCICはオープン性に優れたIPベースで機能拡張やセンター拠点拡大などに柔軟に対応でき、さらにIVRや通話録音、アウトバウンドなどの各機能を装備しているオール・イン・ワン・ソフトウェアのため、必要に応じて機能を追加することができます。これにより初期導入コストを大幅に削減することができました。

"自社内でIVRフローやルーティングの変更などを行える部分が多いので、時間短縮やランニングコスト低減に結びついています。"

"スキルベースルーティングや積滞を感じないスムーズなオートコールにより、コール効果が高まりました。"

そして、重要なアウトバウンド業務の継承性については、Slerである岩崎通信機が、CICにアドオンする同社のアプリケーションソフトウェア「IW-OCS」を提供しました。CICのプレディクティブ・ダイヤラーのUIを従来の運用に近い形にカスタマイズすることができたのも選定の大きなポイントとなりました。

導入効果

オール・イン・ワン・プラットフォームであるCICは本格的なアウトバウンド機能（プレディクティブ・ダイヤリング）とインバウンド機能の両方を提供でき、管理ツールや通話録音などアドオンされる機能も一元管理できる点を重視し選定しました。

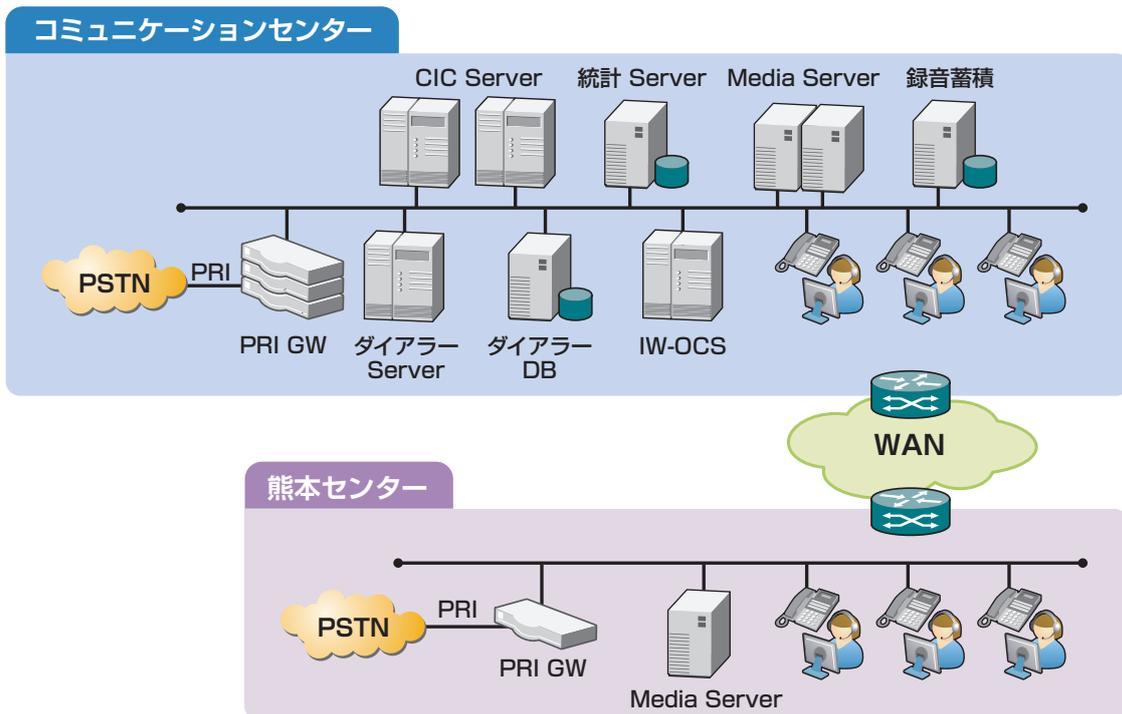
GUIによる優れたユーザーインターフェースが揃っているため、自社内でオペレータのスキル付替えやルーティングの変更、IVRの設定など様々な設定変更を行うことができるため、新規業務開設時の時間短縮、ランニングコスト低減に結びついています。

機能を増やす際に新たなサーバやシステムと組み合わせるマルチベンダーと違い、オール・イン・ワンシステムで対応できるため、必要な機能をライセンス追加するだけで使用できるので、拡張時の柔軟性も向上しました。

アウトバウンド業務の継承性についてはIW-OCSを使い「発信リストの入出力、架電ルールのセット、オペレータ画面の作成、発信結果レポート」などの管理機能全般をGUIツールでカスタマイズすることで、移行による業務影響も抑えられました。

今後の課題と展望

今後は熊本センターを中心としたインバウンド受託の本格拡大と業務の多様化に伴い、イン／アウトバウンドのブレンド（マルチコール）運用や、メールチャットを含めたマルチチャネル対応を進めて行く予定です。



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、本社：インディアナポリス) は、コンタクトセンター、ユニファイド・コミュニケーション、ビジネスプロセス、オートメーションをソフトウェアで提供するグローバル企業です。製品はオンプレミスベース、またはクラウドベースにて提供され、金融、保険、アウトソーサー、通販などあらゆるコンタクトセンターに適しています。1994年設立以来、一貫して標準ベース、オール・イン・ワン、オープンアーキテクチャを提唱し、堅実かつ革新的なソリューションを北米、中南米、欧州、中東、アフリカ、そしてアジアパシフィックの19拠点、1,400名以上の社員が世界5,000社以上の企業に提供しています。

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

EMEA
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 14階
TEL: 03-5989-1300 (代表)
E-Mail: Info.Japan@ININ.com

www.inin.co.jp

© 2013 Interactive Intelligence, Inc. All rights reserved.

お問い合わせ先

IWATSU

岩崎通信株式会社 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

20141110