

INTERACTIVE INTELLIGENCE<sup>®</sup>  
Deliberately Innovative



## 統合 IP コンタクトセンターシステム導入で JBサービス SMAC の業務効率・生産性を改善

### オールインワン IP コンタクトセンターと CRM システムで コールセンター／サービスデスク／システム運用監視の シームレスな統合と可視化を実現

#### JBサービス - SMAC について

JBサービス株式会社 (JBS) は、SMAC (ソリューションマネージメント&アクセスセンター) を横浜に設置し、お客様の情報インフラを 24 時間 365 日体制で遠隔監視、トラブル発生時に即応できる体制を取っております。コールセンター／サービスデスクを、横浜 (SMAC)、新大阪、淀屋橋、名古屋に設置。経験豊富な専任スタッフが最先端の設備と技術を駆使し、お客様の情報インフラの管理・運用を強力に支援しております。ネットワークやサーバーの遠隔監視、ホスティング・ハウジング、ヘルプデスクやコールセンターなどのサービスを一元的にご提供し、TCO (総保有コスト) の削減、システム運用管理者の負荷軽減、人材やスキル不足の解消、データ保全・セキュリティの確保といったお客様のシステム運用上の問題を解決致します。

#### 導入背景と課題

JBS では、マネージメントサービス事業の拡大にあたり、「コールセンター (障害受付)」、「サービスデスク (ヘルプデスク)」、「システム運用監視」3つの機能の統合と、サービスレベルの向上、ビジネスプロセスの効率化が課題と考えておりました。現状のスタッフ数を維持したまま目標を達成するために、既設の受付システムから最新のコンタクトセンターシステムへの切り替えが必須であると判断し、新しいコンタクトセンターシステムでは、主に以下の要件を満たすことが必要条件でありました。

- 1. IP テレフォニー**
  - ・データセンターへのシステム設置・複数拠点でのセンター運用であり、ネットワーク構成に柔軟かつ低価格で実現可能な、標準 SIP 対応であること
- 2. ACD/IVR/CTI 機能**
  - ・CRM システムとの統合が不可欠であり、CTI 化が容易であること。また、お客様との契約内容やコンタクトの目的に合わせ、高度な IVR とスキルベース・ルーティングが利用でき、JBS の担当者がコールフローを容易に作成・変更できること
- 3. セキュリティ**
  - ・お客様の情報管理には徹底した注意が必要であり、ASP 型ではなく、万一の情報漏洩に不安のない、インハウス型で構築可能であること。また、最新のセキュリティ対策ソフトが利用可能であること
- 4. マルチチャネル ACD**
  - ・将来のサービス拡大に伴い、マルチチャネル (FAX、E メールなど) ACD 対応に柔軟かつ、低価格で実現可能であること
- 5. オープンアーキテクチャ**
  - ・オフィス用途で使用している既設 PBX との容易な連携。ベンダー側でサーバーを限定せず、自社で取り扱いやすい IBM サーバーを利用できること

#### ソリューション

JBSはコンタクトセンターシステム選定にあたり、複数ベンダーの提案を受け、幅広く検討致しました。その中でも特に、ACD、CTI、IVR、レポートなどの機能があらかじめ統合されたオールインワン統合型ソリューションを中心に精査した結果、インタラクティブ・インテリジェンスの CIC (カスタマー・インタラクションセンター) を採用致しました。

導入事例

#### コンタクトセンター (CIC)

- ・マルチチャネルレコーディング & クオリティモニタリング
- ・カスタマー・フィードバックマネージメント
- ・アウトバウンド/ブレンデッド・ダイアリング & キャンペーンマネージメント
- ・ネットワークベース・プレ/ポストルーティング
- ・Webセルフサービス & ナレッジマネージメント
- ・ワークフォースマネージメント

#### エンタープライズ IP テレフォニー

#### ビジネスプロセス オートメーション

### JBサービス株式会社



サービス事業部  
マネージメントサービス本部 SMAC  
部長 沖野 清美氏

**ソリューション:** オールインワン・IP コンタクトセンタープラットフォーム「CIC」(カスタマー・インタラクションセンター)の導入で JBS マネージメントサービスの業務効率を改善  
高度な IVR 活用と CTI 化により、スタッフの生産性が飛躍的に向上

**事業内容:** 企業の情報システムに関連する導入・運用支援・機器保守などの各種テクニカル・サービス

**代表者:** 代表取締役社長 藤井 寛

**設立日:** 2007 年 4 月

日本ビジネスコンピューター (株) より分社

**本社:** 東京都大田区蒲田五丁目 37-1  
ニッセイアロマスクエア

**資本金:** 4 億 8 千万円

**URL:** <http://www.jbsvc.co.jp/>

「CIC」は ACD/IVR/CTI など、コンタクトセンターに必要とされるあらゆる機能が予めしっかりと統合された SIP ベースのオールインワン・ソリューションで、CRM とともに容易に統合できることが選定のポイントとなりました

「CIC」の高度な IVR 活用と CTI 化により、スタッフの生産性が飛躍的に向上しました。容易かつ利便性の高い IVR ツールで、IVR の追加・変更は、外部に依頼しなくても担当者が自ら実施できるようになりました

CIC はコンタクトセンターに必要とされる、PBX、ACD、CTI、IVR、FAX、録音、レポートなどがあらかじめ統合されたオールインワン IP コンタクトセンターソリューションです。すべての機能が自社開発のため、繋ぎ合せ型のシステムとは異なり、機能間でしっかりと統合されている点が他社製システムとの大きな違いでした。

そして、CIC は標準 SIP 対応且つ、特定のハードウェアやネットワーク環境に依存しないソフトウェアベースのソリューションであります。この特性を生かし、データセンターへのシステム設置や複数センターの統合にも極めて柔軟に対応できることがわかりました。

また、スクリーンポップやコールコントロールなど、CRM システムとのシームレスな統合を重要課題としてあげておりましたが、CTI 機能で容易に統合可能なることがわかりました。

その他、コスト、セキュリティ対策、オープン性、将来の拡張性、ミッションクリティカル業務における信頼性、IVR 開発などの利便性、システム構築を担当する岩崎通信機株式会社の能力を慎重に評価し、すべての課題をクリアしたソリューションは CIC だけでした。

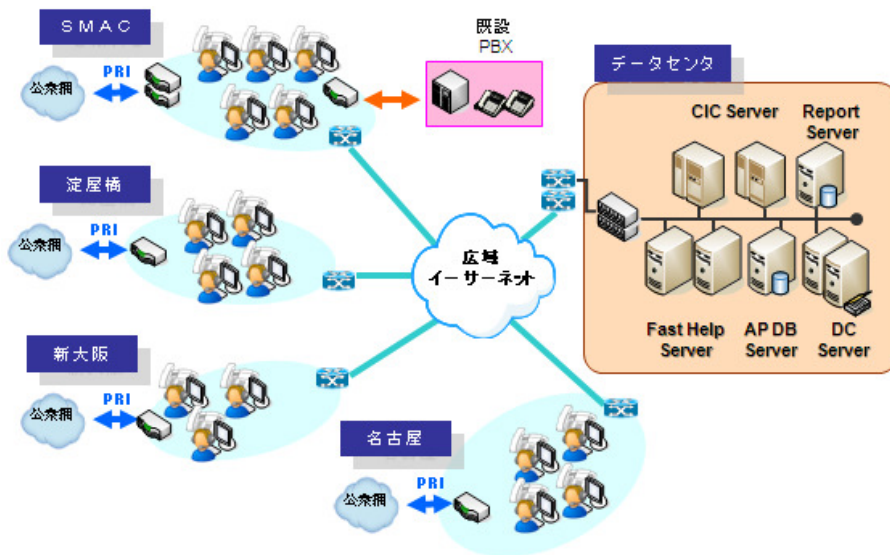
### 導入の効果

CIC と CRM システムの導入により、スタッフを増員することなく、課題であった「コールセンター」、「サービスデスク」、「システム運用監視」の3つのサービス業務をシームレスに統合することに成功し、JBSの業務効率と生産性の改善をすることができました。

具体的な効果として、高度な IVR 活用と CTI 化により、スタッフの生産性が飛躍的に向上しました。例えば、スタッフは、お客様の電話を受ける前に、お客様情報や問い合わせの目的を確認し、どのように対応すべきかをスクリーンポップで瞬時に判断することができます。これにより、どのスタッフが対応しても同じサービスレベルを保てるようになりました。

また、JBSでは多様化するサービスやお客様との契約内容に伴い、日常的な IVR フローの追加・変更が必要であり、従来は外部に依頼しなければなりませんでしたが、CIC の IVR フローツールを利用し、担当者が自ら実施できるようになりました。IVR フローツールは容易かつ利便性が高いので、特別な研修なしで高度な IVR が内製できるようになり、コストをかけずにサービスの短期導入をすることが可能となりました。

また、岩崎通信機が提供する CIC 付加アプリケーション「IW-CIC(座席レイアウト)」により、スタッフのプレゼンス(対応状況)や待ち呼状況が視覚的に確認できるので、「見える化」の実践における、センター運営にたいへん役立っております。



### 今後の課題と展望

更なるサービスレベル向上のため、CIC からはインタラクション・レコーダ(全通話録音&クオリティモニタリング機能)の追加を検討しております。オールインワン・ソリューションなので、システム間連携など一切必要なく、容易に追加導入可能と聞いております。

JBSのマネージメントサービスでは、更なる見える化を進めていきたいと思っております。一例として、コンタクトセンターシステムと連携し、Web 上でお客様にリアルタイムな対応状況を開示し、顧客満足の向上を図りたいと考えております。

## INTERACTIVE INTELLIGENCE

インタラクティブ・インテリジェンス・インク(NASDAQ: ININ)は、コンタクトセンター、エンタープライズIPテレフォニー、ビジネスプロセス、オートメーションにおけるビジネスコミュニケーション・ソリューションをグローバルで展開するソフトウェア企業です。1994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世界3000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

**日本**  
〒171-0021  
東京都豊島区西池袋3-23-3  
R.M.ビル 6階  
TEL: 03-5958-1561 (代表)  
E-Mail: Info.Japan@ININ.com