

コンタクトセンター・オートメーション

- マルチメディア・レコーディング & スコアリング
- ブレンド・ダイアリング & キャンペーン管理
- ネットワークベース プレ&ポスト・コール・ルーティング

企業向け IP 電話

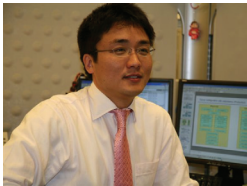
企業向けメッセージング

セルフサービス・オートメーション

- IVR
- Web、ナレッジマネジメント & ERMS



新生銀行



株式会社新生銀行
システム企画部
次長
出射 邦彦氏

チャレンジ

レガシーシステム、フランケンシュタイン・システムからの脱却によるコスト削減、運用効率の向上と迅速な新サービスの導入やサービスの変更が可能な柔軟なオープンシステム・アーキテクチャへの転換

ソリューション

CIC(カスタマー・インタラクション・センター)はシングル DNA でマルチチャネル、マルチロケーション対応のインバウンド、アウトバウンド、ブレンディングのコンタクトセンター・オートメーションと企業向け IP テレフォニ機能を提供します。

導入効果

- 迅速なインハウスでの IVR フロー変更、カスタマイズによる顧客サービスの向上
- シングルインタフェースで簡素化されたシステム管理機能による保守、運用コストの削減
- 柔軟なシステム構成オプションによる冗長性と可用性の向上
- オープンなソフトウェア・アーキテクチャによる投資の保護

新生銀行、コールセンター・システムをオープンシステム・アーキテクチャへパラダイムシフト

システムの導入、保守、運用コストを劇的に削減

新生銀行について

新生銀行は、インベストメントバンク(投資銀行業務)、リテールバンク(個人金融)、ノンバンクビジネス業務を重点分野として強化しています。個人向けの「PowerFlex」口座では、コールセンター、インターネット、ATMを重要な顧客チャネルと位置づけ、先進的なテクノロジーでシステムを効率化することで、顧客の利便性と利益を追求。窓口の営業時間延長やATM引き出し手数料の無料化、インターネットバンキングでの振り込み手数料の無料化など、独自のサービスを展開しています。

新生銀行の詳細については、同社の Web サイトをご参照ください。

<http://www.shinseibank.com/>

チャレンジ

新生銀行は 2000 年 6 月、収益基盤の多角化、迅速な事業展開とコストダウンを同時に図るため IT 基盤のドラスティックな改革を行いました。インターネットバンキングでの振り込み料の無料化、ATM 引き出し手数料の無料化、ATM の 24 時間稼働など、画期的なサービスを開始するため、IT 基盤の改革による徹底的な低コスト・オペレーションと短期開発の実現が不可欠でした。

新生銀行はこの目的を実現するため、基幹システムをメインフレーム集中型の古いレガシーシステムではなく、マイクロソフトの「Windows Server」プラットフォームをベースとし、ハードウェアに依存しないオープンシステム、統合銀行業務パッケージ「FLEXCUBE」(インドの iflex solutions 社製)で再構築しました。

さらに、コミュニケーション基盤システムの見直しも行われ、徹底的な低コスト化と設計の簡素化を追及した結果、UMS (Unified Messaging System) と IP 電話が全面採用され、全支店を Wide Ethernet で接続し、電話、ファックス、電子メールを IP ネットワークで統合しました。

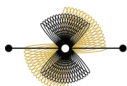
また、重要な顧客チャネルの1つであるコールセンター・システムの改革を行うため、次の要件を満たすコールセンター・システムが必要でした。

- レガシーPBX システム、IVR、通話録音装置等を繋ぎ合わせ、システム管理も別々となっていたフランケンシュタイン・システムではなく、シングルインタフェースで効率よくシステム管理・運用できるシステム
- 新たなサービスの導入や変更に伴う IVR フローの変更・カスタマイズをインハウスで迅速に実施できるシステム
- オープンインタフェースを備え、複数拠点(マルチロケーション)に分散するエージェントや支店ユーザーのサポートや災害復旧対策(Disaster Recovery Plan)に対応できる柔軟な構成オプションを提供するシステム
- ハードウェアに依存しないオープンシステム・アーキテクチャ

ソリューション

新生銀行は様々なコールセンター・プラットフォーム・システム、CTI (Computer Telephony Integration) システムについて幅広く検討した結果、同銀行の「Windows Server」プラットフォーム・ベースの IT 基盤との統合が容易な革新的なプラットフォーム、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)を採用しました。

CIC は「Windows Server」プラットフォーム上で稼働するオールインワン・ソフトウェア・ソリュ



ーションで、IC プラットフォーム (the Interaction Center Platform) というシングルプラットフォームで PBX 機能、ACD 機能、CTI 機能、IVR 機能、通話録音機能などコールセンター/コンタクトセンターに必要な機能を提供します。

「CIC の提供するインタラクション・アドミニストレータというシステム管理用のシングルインタフェースにより運用管理の効率化が図れ、600 人以上の支店ユーザー、400 人以上のエージェントをサポートするシステムを少人数で管理できるようになり大幅な運用コスト削減ができました。また、以前のレガシー PBX ベースのシステムに支払っていた年間保守料で、新たに CIC システムを導入できたというのも CIC 採用の理由の 1 つです。」というのは、新生銀行システム企画部で次長を務める出射氏。

" CIC の提供するインタラクション・アドミニストレータというシステム管理用のシングルインタフェースにより運用管理の効率化が図れ、600 人以上の支店ユーザー、400 人以上のエージェントをサポートするシステムを少人数で管理できるようになり大幅な運用コスト削減ができました。"

新生銀行では CIC により基幹システム、音声合成、音声認識との連携、暗証番号の確認などを行う高度な IVR アプリケーション、コールセンター・エージェントへのスキルベース ACD、支店ユーザーを含めた全通話録音を実現しました。

また、新生銀行では CIC の柔軟なシステム構成オプション、同銀行のコミュニケーション基盤システムと通信キャリアの提供する IN (インテ

リジェント・ネットワーク) サービスを組み合わせたアーキテクチャ設計により、複数拠点間での効率的な負荷分散や災害復旧対策 (Disaster Recovery Plan) を実現しています。

導入効果

新生銀行は、運用管理の効率化、コスト削減、迅速な新サービス導入や変更によるカスタマサービスの向上への貢献として CIC のインタラクション・アドミニストレータ、インタラクション・アテンダントと GUI ベースのアプリケーション開発ツール、インタラクション・デザイナーを挙げています。

「CIC の導入後、全てのシステム管理はインタラクション・アドミニストレータから行っています。ユーザー、ワークグループ、スキルの追加、削除、変更、回線の増設、ダイヤルプランの変更など、すべてのシステム管理がシングルインタフェースで行えるようになり、また、新たなサービス導入にともなう IVR フローの新規開発やカスタマイズをインハウスで迅速に行えるようになりました。これまで高額な費用を支払いベンダーに依頼していたことを我々自身で行えるようになったことで大幅なコスト削減と新規サービスの短期導入が可能となり顧客サービスを向上することができました。」と出射氏。

"新たなサービス導入にともなう IVR フローの新規開発やカスタマイズをインハウスで迅速に行えるようになりました。これまで高額な費用を支払いベンダーに依頼していたことを我々自身で行えるようになったことで大幅なコスト削減と新規サービスの短期導入が可能となり顧客サービスを向上することができました。"

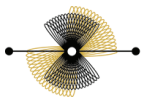
新生銀行は、複数拠点間、複数システム間でのインテリジェント・ルーティングを行うインタラクション・ディレクターを導入し、システム全体での可用性、信頼性を向上しています。

「インタラクション・ディレクターの導入により、キュー待ち状態の呼を対応可能なエージェントがいる別の CIC システムへ自動的にルーティングできるようになり、この結果放棄呼を 15% 減らすことができました。」というのは新生銀行チャネルサービス部で次長を務める浜井氏。

"インタラクション・ディレクターの導入により、キュー待ち状態の呼を対応可能なエージェントがいる別の CIC システムへ自動的にルーティングできるようになり、この結果放棄呼を 15% 減らすことができました。"

「CIC は新生銀行で 2001 年に導入した後も、早い時期から SIP 技術を採用し、また SIP メディアサーバーによるオールソフトウェア・ソリューションや拡張性の向上など日々進化し続けています。CIC はここ数年増加傾向が見られる電子メールによるコンタクトや Web チャット、Web コールバックなどのマルチメディア・コンタクトへの対応もできていることから今後の新生銀行の新規サービスの開発、顧客サービスの向上に役立つと確信しています。」と出射氏。

これまでの「慣習」や「常識」に囚われない斬新で画期的なシステム構築により、お客様にとって魅力的なサービスを提供する新生銀行にとってインタラクティブ・インテリジェンスの CIC も貢献できているでしょう。



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・オートメーション、企業向け IP テレフォニのためのビジネス通信ソフトウェアとサービスをグローバルに提供します。同社は個別ポイント製品により派生するコストや複雑性の問題を排除し、拡張性が高く、標準技術をベースとする、シングル・プラットフォーム・アーキテクチャを提供するユニファイド・コミュニケーション・スイートを開発しました。1994 年に設立し、世界中に 2,500 以上の顧客があります。インタラクティブ・インテリジェンスは、単なる革新者だけではなく、カスタマ・バリューを最大化し、長期投資の保護のために設計された実証済みのソリューションを提供する業界のリーダーです。

www.inin-japan.com

堅実に革新的に

インタラクティブ・インテリジェンス・インク
日本支社
〒171-0021
東京都豊島区西池袋3丁目23番3号
R.M. BUILD 6階
TEL. 03-5958-1561 (代表)
FAX. 03-3984-6080