

INTERACTIVE INTELLIGENCE
Deliberately Innovative

導入事例

株式会社JIMOS

"jimos one to only one"



所在地：【福岡本社】福岡県福岡市博多区冷泉町2-1
博多祇園M-SQUARE 7F

【東京本社】東京都渋谷区猿楽町10-1
マンサード代官山

事業内容：通販事業（化粧品・健康食品・日用雑貨他）、
卸売事業、通販支援事業、その他の事業

設立：平成10年9月14日

資本金：3億5,000万円

代表者：代表取締役社長 田岡 敬

従業員数：271名（2011年3月現在）

URL：http://www.jimos.co.jp/

導入製品：

- Customer Interaction Center™ (CIC)
- Interaction SIP Station™
- Interaction SIP Proxy™
- Interaction Media Server™
- Interaction Recorder®



コーポレート本部
情報システム部
アシスタントビジネスディレクター
磯野公嗣氏

業務プロセスの完全可視化を実現 コミュニケーターの応対品質と 顧客ロイヤルティを向上

自社運用を可能にするCICで、導入・運用コストを大幅に削減

JIMOSについて

株式会社JIMOS（以下、JIMOS）は、化粧品や健康食品、酒類ほかの通販事業を中心に、卸売事業、通販事業支援などを展開している企業です。福岡にコンタクトセンターを置き、受注コール対応の生産性だけでなく、コミュニケーターの応対品質、顧客ロイヤルティの向上を実践し、通販激戦区である化粧品・健康食品分野において順調に業績を伸ばしています。

導入背景と課題

JIMOSでは、各コンタクトセンタープラットフォームの保守サポート終了を前に、老朽化、問題解決への所要時間、運用コスト、そして複数ベンダー製品によるシステム連携の複雑化を懸念し、システムリプレースを検討しました。また、ブラックボックス化していた既存システムでは自社によるコール統計の活用や設定のカスタマイズに限界があったため、運用の効率化と顧客満足、特にコミュニケーターによるお客様へのカウンセリングを強化する同社において、コンタクトセンターでの更なる運用改善が課題でした。

今回導入を担当したシステム・インテグレータは株式会社JALインフォテック（以下、JIT）です。システムリプレースには主に以下の要件が求められました。

データベース・ルーティング/基幹システム連携

・基幹システムと連携した顧客属性に基づく高度なスキルベースルーティングおよびスクリーンポップが、システムリプレース後も短期間で移行でき、サービス品質を落とさずに継続利用可能であること。また、将来の拡張/改善も柔軟かつ容易であること。

統合レポート/モニタリング

・機能ごとに単独ではなく、首尾一貫したリアルタイム/ヒストリカルの統合レポートが取得可能かつ仕様がオープンで、データが容易に活用できること。また、複数の管理者による同時モニタリングが容易に可能であること。

完全なるVoIP化

・データセンターに回線収容/システムを設置することを前提とし、またキャンペーン毎のコミュニケーターの頻繁な配置変更やコンタクトセンターの多拠点化、ならびに在宅勤務の導入を見据え、完全なVoIPベースかつ通話品質の高いシステムであること。

運用/増設コスト

・単純な保守サポート費だけではなく、日常のデータ/コールフロー変更、レイアウト変更、および回線・席の増設を視野に入れて算出したトータル運用コストが低価格であること。また、短命ではなく長期にわたってサポートされるシステムであること。

ソリューション

JIMOSはシステムリプレースにあたり、既存システムのバージョンアップを含め6-7社のベンダーより提案/デモを繰り返し受け、評価しました。その結果、機能性はもちろん、信頼性、柔軟性、ライフサイクルコンセプト（長寿命を目指した設計）、そして導入・運用コストにおいて最も優位だった、インタラクティブ・インテリジェンスのCICを採用いたしました。特に運用コストについては、単にベンダー保守費だけではなく、CICの柔軟でオープンなアーキテクチャにより日常のデータ/フロー変更や回線・席増設といった拡張においても内製化により大部分が低コストで実現できる点を評価しました。

"着信から対応完了まで、全てのプロセスをリアルタイムで可視化できることは極めて大きなプラス要因です。そして稼動まもなく、現場では既に多くの業務改善があり、今後の効果はさらに期待できます。"

"各種アプリケーションのGUIは大変使いやすく、また海外製品でありながら日本語対応の品質が高いので、短時間の研修でコミュニケーター、SV、管理者の誰もがすぐに利用できるようになりました。"

"従来と比較して導入コストが約1/3、規模の拡張も1席当たり約1/4のコストで増席が可能になりました。また、年間保守コストも30%ほど削減できました。"

CICは、従来のシステムのように機能ごとに複数ベンダーの異なったシステムを組み合わせることなく、コンタクトセンターに必要なとされる機能群（IP-PBX、ACD、CTI、IVR、レコーディング、クオリティモニタリングなど）が網羅されたオールインワン・システムであり、全てがあらかじめ統合されているので、コンタクトセンターにおける一貫した統計データやリアルタイム稼働状況がしっかりと取得できます。オールインワン・システムでありながら各機能性も高く、従来のシステムで長期に亘って構築した複雑なデータベース・ルーティングや基幹システムとの統合も柔軟に移行できるものと確信しました。その他、コミュニケーター向けデスクトップ（ソフトフォン）やSV・管理者向け各種ツールのGUIの使い易さ、また、インタラクティブ・インテリジェンス製の省スペース電話端末「インタラクションSIPステーション」も、コミュニケーター机上の作業範囲拡張に貢献すると高く評価しました。

導入効果

導入を担当したJIMOSの磯野氏は次のように話しています。データベース・ルーティング/基幹システム連携開発を含め、構築プロジェクト着手より約10か月でカットオーバーすることができました。カットオーバー当日から数か月経過した現在まで、なんら問題なく安定稼働しています。最大の要件であったデータベース・ルーティング/基幹システム連携においても短期間で対応でき、顧客サービス品質と業務効率を全く下げずにスムーズに移行しました。これまでブラックボックス化していたリアルタイム/ヒストリカル統計についても、着信から対応完了まで全てのプロセスを可視化できるようになったことは、KPIの有効活用において極めて大きなプラス要因です。システム構築を担当したJIT提供のシートマップもコミュニケーター稼働状況の可視化に大変役立っています。

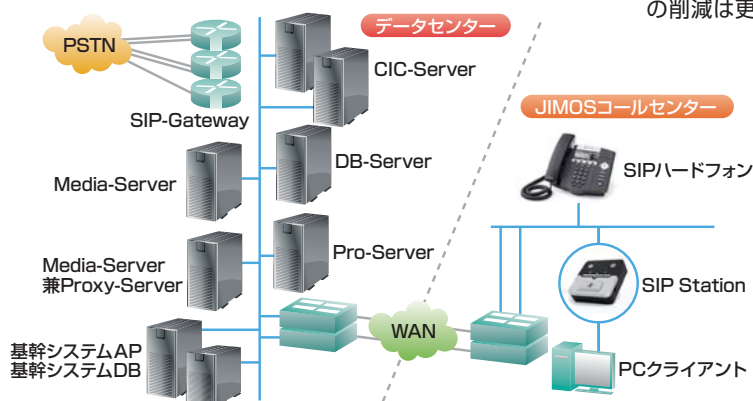
各種アプリケーションのGUIは大変使いやすく、また海外製品でありながら日本語対応の品質が高いので、短時間の研修でコミュニケーター、SV、管理者の誰もがすぐに利用できるようになりました。

高度なIVRや本格的な全通話録音機能が1つのシステムにはじめからついてくるのは驚きでしたが、CIC導入によりシステムで出来ることがずいぶん増えました。例えば通話録音の検索/聞き起こしは全コミュニケーター席で通話用ヘッドセットを付けたまま実施できます。GUIツールより、複数のSVが同時にコミュニケーターの会話をモニタリングできます。このような機能は特別な管理ライセンスの追加なしに利用でき、業務効率向上に大変役立っています。

コスト面では、従来のシステムと比較して、初期導入費を約1/3、1席あたりの増設費を約1/4に抑えることができました。年間保守費用も30%削減でき、生産性の向上やシステム運用内制化の実現により、トータル運用コストの削減は更なる効果が期待できます。

今後の課題と展望

磯野氏は次のように話しています。“One to Only One”の信念のもと、コンシェルジュのような対応を目指し、更なる顧客ロイヤリティ向上に向けてコミュニケーターによるカウンセリングを強化します。そのために、通話録音データの評価をはじめとしてKPIをもっと積極的に活用し、基幹システムとの連携も強化します。コミュニケーター評価やIVRによるお客様のアンケート調査もCICで容易に実装できるので、今後導入を検討しています。また、優秀なコミュニケーターが少しでも長く働けるよう、在宅勤務やSOHOの活用も進めています。完全VoIPベースで柔軟性の高いCICであれば容易に展開できると考えております。



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プレミスベース、またはCommunication as a Service (CaaS) にて世界4000社以上の企業に提供しています。

© 2011 Interactive Intelligence, Inc. All rights reserved.

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

〒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

www.inin.co.jp