



GENESYS JAPAN Co., Ltd.

Better Interactions.
Better Business.

NECフィールディング

Genesys Success Story

ほとんど製造業並みの厳格さでサービス品質のカイゼンを続ける、NECフィールディングのコンタクトセンターにとって、顧客満足とは、情緒的スローガンではなく、数値化と計測の対象である。この取り組みにジェネシス製品がどう貢献できているのか、木村執行役員をはじめ各氏に聞いた。（取材日：2005年5月）



「弊社の顧客満足追求は、すべて泥臭い積み重ねです。
ジェネシスには、スピードと安定性を求めました。」

我々はこの0.5秒を決して小さくは見えておりません。

■ NECフィールドディングの経営で、最も重要なことは…

ITサポートサービス会社、NECフィールドディングの評価が高い。2003年の日本経営品質賞の受賞や、「Best Call Center of The Year 2003」のカスタマサポートセンターにおける受賞などの外部からの評価。そして、業績も、1995年以来9年連続の増収増益。2004年3月期には、ついに売上げ2500億円の大台に達している。この高評価、好業績の原因を尋ねたところ、木村執行役員からは、「好業績の原因は、弊社が、顧客満足を徹底的に重視しているからです」という返事が返ってきた。だが、顧客満足の追求というスローガンだけで本当に業績が上がるのだろうか。通常言われる『CS第一主義』の中には、表面的なスローガン、一種の奇麗事のようなものもあるかもしれません。ですが弊社にとって『顧客満足(CS)』とは、数値化、継続、改善の対象となる重要な経営指標であり、そこに情緒的な要素はありません。またITサポートサービスという弊社のビジネスモデルにおいては、CSが高まれば、それが業績に直結するという『仕組み』があります。木村氏によれば、ITサポートにおけるCS向上の要はスピードと正確さであるとのこと。この事をNECフィールドディングの経営の視点から見ればどうなるか。まずトラブルを素早く処理することは、1トラブルあたりの時間コストの削減を意味する。またトラブルを正確に一発で解決すれば、やり直しコスト、ひきずりコストが減少する。つまりCSが向上すれば、コストは明確に減る。コストが減れば利益が上がる。上がった利益はCS向上のために再投資できる。その結果、サービス力、対応力が強化され、さらに売上げが上がる。このようにNECフィールドディングではCS向上と業績向上が、見事な善循環を形づくっている。



NECフィールドディング 木村義行執行役員(右)
佐々木龍幸 マーケティング本部長代理 兼 企画部長(中央)
石井豊美 IT推進部 第一システム開発部長(左)

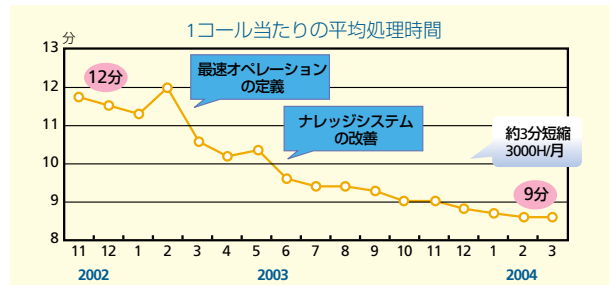
では、その顧客満足と業績の善循環サイクルの中で、コンタクトセンターはどのような位置づけにあるのだろうか？ ITトラブルが発生した時、お客様が最初にとる行動は、弊社コンタクトセンターへの電話連絡です。つまりコンタクトセンターは、お困りのお客様と弊社との第一接点となり、その役割はきわめて重要であり、ここでお客様に確実、丁寧、迅速な対応ができるかどうか顧客満足の分かれ目となります。特にITサポートでは、スピードが命ですから、電話をいただいたら、各拠点のカスタマエンジニアに直ちに指示を出さなければなりません。この「受電 ⇒ 拠点への指示」までの時間については、我々は秒単位で管理しています。

秒単位での計測……これはそのような計測が「持続できていること」と、「秒単位」の計測が可能になっていることの、二つの意味で、驚きだ。まるで製造業。

弊社では『顧客満足はマネジメントしなければならない。またマネジメント可能である』と考えています。これは「顧客満足を数値化、インデックス化すること」とも言い換えられます。顧客満足というと、とかく情緒的なスローガンとして扱われますが、観念論でわかったつもりになるのが一番危うい。数値化ができて、初めて改善が可能になります。仕組みを工夫し、プロセスを合理化、高速化し、少しずつ数値を上げていきます。それは、サービス業の運営というよりも、むしろ製造業の現場での地道な改善運動に近いものがあります。

「受電 ⇒ 拠点への指示」までの時間は現在どのくらいかかっているのだろうか？

秒単位の数字はここでは伏せさせていただきますが、以前は15分以上かかっていたところが、現在は40%以上の短縮を果たすことができました。この時間短縮においては、Genesys Frameworkに大いに貢献していただきました。



1コールあたり処理時間は12分から9分間へ25%の短縮

■ Genesys Frameworkはどのように機能しているのか？

弊社CTI仕様では、PBXにお客様から受電がすると、まずオペレータの画面に、お客様情報がポップアップ表示され、その後で、電話が鳴ります。ベルが鳴ってからポップアップするのではなく、鳴る前にポップアップしていなければなりません。この受電からポップアップまでの時間について、我々のRFPでは、1秒以内というのが許容範囲でした。CTI導入時に、各社の製品を比較しましたが、公称値だけでなく実測値で1秒以内という数字が出たのは、ジェネシスだけでした。他の製品においては、100席以上になると、公称値のスピードが出ない場合が多々ありました。

実測値と公称値という言葉が出てきた。つまりカタログやメーカーのプレゼンを鵜呑みにするのではなく、NECフィールドディング内でも検証したということだ。

顧客満足向上のためには、「確かな数値」が必須なので、極力、社内環境での実測値を計測するようにしています。ちなみにジェネシスについては、現在、許容値の1秒をさらに上回り、約500ミリ秒という実測値が出ています。



小倉博 東日本カスタマサポート本部長代理
兼 ミッションクリティカルサポート部長

ジェネシスによる0.5秒の顧客応答時間の改善。

つまり「0.5秒の顧客応答時間の改善」である。

我々はこの0.5秒の改善を決して小さくは見ておりません。先ほど述べた顧客対応スピードの30%改善も、結局はこうした秒単位の積み重ねの集まりだからです。弊社コンタクトセンターには一月平均で約7万件のコールがあります。例えば0.5秒の改善であっても、掛け算すれば、合計42万秒、つまり117時間の工程改善につながっています。

「お客様情報は、ベルが鳴ってからではなく、鳴る前にポップアップしなければならぬ」とのことであった。その理由は？

これはお客様対応の「品質」を上げるための仕様です。ポップアップ画面にはお客さまのお名前、会社名、ネットワーク環境などの基本情報のほかに、対応上の注意や直近の対応履歴などの付帯情報も表示されます。この付帯情報が特に重要です。そうした情報が果たす役割は？

オペレータは、この情報を、例えば、以下のように使いこなします。

>直近の電話が、大きなネットワークトラブルに関するものであったとすれば…
→今回の電話もその延長線上にあることが予想される。気を引き締めて、受話器を取る。

>もし、その日に、そのお客様で放棄呼があったとすれば…
つまり、そのお客様がコンタクトセンターに電話して下さったにも関わらず、つながらないまま電話が切れていたとすれば…
→受話器を取っての第一声として、まず謹んでお詫びを述べなければならない。

>そのお客様への直近の対応で、NECフィールドイング側の不手際により、顧客満足の低下を招いていた場合は…
→同じ不手際を二度繰り返してはならない。そのことを「対応上の注意事項」として点滅させ、オペレータの注意喚起を促す。

このようにポップアップ情報の使いこなしは、いずれも人間的なことばかりである。

結局、電話対応というのは、7割がヒューマンスキルです。今まで述べた例は、いずれも機械やITでは対応不可能。オペレータの人的なセンスが物を言う世界です。オペレータの人間力を引き出すために必要なことは、彼らに徹底して情報を与えることです。人間の総合的な情報処理能力というのは本当にたいしたものので、ポップアップですぐに表示すれば、一瞬にしてすべての状況を把握します。ジェネシスにより、受電→ポップアップ

表示の時間が0.5秒短縮されたとすれば、それはオペレータが情報を読む時間が0.5秒増えたことを意味します。人間の瞬間的な情報把握能力を考えれば、この0.5秒は、非常に大きなプラスです。

■ ジェネシスが選ばれた理由

NECフィールドイングはジェネシスを、どのような経緯で選択したのだろうか？

以前はコンタクトセンターは13支社でバラバラに運営していましたが、1998年になって、これを西日本(大阪)と東日本(府中)の二拠点に統合するという計画が持ち上がりました。この場合、1センターあたりのオペレータ席数が増加するので、それまでのCTIシステムでは、対応できなくなりました。ジェネシス採用が決まったのはこの時です。

新CTIシステムの選択基準は3つあったという。

1. 席数が100を超えても、動作速度が劣化しないこと
2. コンタクトセンターが東西マルチサイト体制になるこれに対応できること
3. 十分な安定性を持っていること

この3つがポイントとなりました。

まず項目1については、前述の通り、席数が200~300になっても、公称値どおりのスピードが出せたのはジェネシスだけでした。項目2についても、ジェネシスには、これまでマルチサイトでの実績が多くあるということで特に問題ありませんでした。これまで4年間、GenesysFrameworkを使い続けていますが、トラブルは一度もありません。CTIシステムの動作が不安定であれば、コンタクトセンター全体の効率が劣化し、顧客満足を大きく下げることにもなりかねないので、安定性は非常に重要な要素です。ですからジェネシス製品の安定性は大いに評価できるどころです。



米澤春彦 東日本カスタマサポート本部カスタマサポートセンター長

コンタクトセンター概要

コンタクトセンター席数400席(東日本260席、西日本140席)

Genesys Solution

・Genesys Framework

このパンフレットでは、紙数の制約上、そのすべてを掲載することができません。

この事例の全文は、ジェネシスWebサイト

<http://www.genesyslab.co.jp/customers/jpn/necf.html>

に掲載しております。興味をお持ちの方はぜひご覧ください。

なお、Webサイトに掲載されている内容は以下の通りです。

—NECフィールドイングのコンタクトセンターは、年間200社が見学を希望する「すごいコンタクトセンター」。

この全貌を読み解くための16のキーワード コンタクトセンター勤務においては、上司の叱責よりもっと怖いものがある。それは…

—今やコンタクトセンター自体が優秀な営業マン？

センターを見学してもらくと、そこから新たなIT受注が発生する、その仕組み

—お客様は今どれくらい切迫しているのか、お怒りなのか、そうではないのか。言葉では伝えにくい、感覚要素を、コンタクトセンターからカスタマエンジニアへ正確に伝える、その仕組み

弊社商標、ならびにその組み合わせは、
Genesys Telecommunications Laboratories, Inc. の米国における登録商標です。
本資料に記載されたすべての企業名、ブランド名、及び製品は、一般に各企業の商標または登録商標です。



GENESYS JAPAN Co., Ltd.

ジェネシス・ジャパン株式会社

〒103-0007 東京都中央区日本橋浜町2-31-1 浜町センタービル12F

TEL.03 (5649) 6821(代表) FAX.03 (3249) 3419

<http://www.genesyslab.co.jp>

AN ALCATEL COMPANY

1035B-06/05-JPN