

電話・メール・SNS——融合する『接点』 132社・団体の最新ソリューションが一堂集結

2012年11月15日・16日の2日間、第13回となる『コールセンター/CRM デモ&コンファレンス』が東京・池袋で開催された。テーマは「融合する『接点』」。今回、新たに「ソーシャル&カスタマーサービスゾーン/セミナー」を開設。消費者本位のWebコミュニケーションで企業はどう立ち振る舞うべきか、今後の顧客対応のあり方を占うイベントとなった。

コンピューターテレフォニー編集部とUBM ジャパンが主催する「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2012 in 東京」が、11月15日・16日の両日、東京・池袋のサンシャインシティ・コンベンションセンターで開催された。

第13回を迎えた今回の総合テーマは「話す、書く、伝える、つながる。融合する『接点(アクセスポイント)』」。複雑多様化する顧客対応の中で、いかに効率化を図るか、どのようにしてコンシェルジ

ュ対応ができる人材を育成するか、ソーシャルメディア上での消費者とのコミュニケーションとは、タブレット端末やスマートフォンを利用した新たな情報通信戦略など、企業やコンタクトセンターを取り巻く課題は尽きない。基調講演や各種セミナー、展示会などを通じ解決へのヒントが提示された。

夢の国の“おもてなし”とは？ ディズニー流人材育成に注目

基調講演は、企業/コンタクト



センター関係者の間でとくに関心の高い、ソーシャルCRMと“おもてなし”の2つがテーマ。

初日は、ループス・コミュニケーションズ代表取締役社長の斉藤 徹氏が「BE SOCIAL! 社員と

図1 出展社一覧

ア アートソフト アイアルリンク アイ・エム・プレス アイティフォー アクション・システムズ アクセラテックノロジ アクロスウェイ 旭川市企業誘致推進協議会 アズベイス アドバンス・メディア アニモ アパール長崎 アルファコム eGENTIC 伊藤忠テクノソリューションズ 茨城日立情報サービス インターコム インタラクティブ・インテリジェンス インテック インテリボイス ウィンワークス Ai-Logix ASP・SaaS・クラウド コンソーシアム HDI-Japan エス・アンド・アイ SCSK エステック NEC NECインフロンティア NECネットエスアイ NTTアイティ NTTアドバンステクノロジ エヌ・ティ・ティ エムイー NTTコミュニケーションズ	NTTコムウェア NTTソフトウェア NTTデータ先端技術 NTTネオメイト NTTマーケティングアクト MITシステム研究所 エンビレックス オー・エイ・エス オウケイウェイヴ 岡田電機 岡山市役所 OKI OKIソフトウェア オプト・エス・ピー カ 鹿児島市 企業情報化協会 キヤノンソフト情報システム クラスギア グローバル・タンク KDDIエボルバ コムデザイン コンベックス サ サイバーコム サクシード 札幌市 佐渡市 CSKサービスウェア GNネットコムジャパン ジーネクスト JFEシステムズ ジェネシス・ジャパン ジャパンハイテック	JALインフォテック 新日鉄住金ソリューションズ セールスフォース・ドットコム 仙台市 ゼンハイザージャパン ソシオ・ダイバシティ タ タカコム TIS ティアスクエア ティアック テクノロジー・リンク テクマトリックス ナ ナイスジャパン 長塚電話工業所 ナカヨ電子サービス ナビット 日商エレクトロニクス グローバル・エンジニアリング 日鉄日立システムエンジニアリング 日本アイ・ピー・エム 日本アスベクト・ソフトウェア 日本アパリア 日本オラクル 日本コールセンター協会 日本証券テクノロジー 札幌市 日本通信販売協会 日本プラントロニクス 日本マイクロソフト 日本ユニシス ネイクス NEXUS COMMUNITY 野村総合研究所	ハ バーンズ パナソニック システムソリューションズ ジャパン パナソニック システムネットワークス P&Wソリューションズ BGN 日立システムズ 日立情報制御ソリューションズ 日立情報通信エンジニアリング 日立製作所 日立ソリューションズ 日立東日本ソリューションズ 日比谷コンピュータシステム フォーバル 富士通 富士通コミュニケーションサービス 富士通ソーシャルサイエンスラボラトリー 富士通ネットワークソリューションズ 不二家システムセンター フュージョン・コミュニケーションズ プラスアルファ・コンサルティング ペリントシステムズジャパン ボイスサイバーテクノロジー・ジャパン ホットリンク HOYAサービス マ 三菱電機インフォメーションシステムズ 宮崎県 ミライト メディアリンク ヤ・ラ・ワ ランドスケイプ リンク ログイット
--	--	---	--

(50音順)

トレンドテーマセミナー

「ビッグデータ」「クラウド」を2大テーマに コンタクトセンター現場が求めるITを検証

トレンドテーマセミナーでは、コンタクトセンター現場が今求めているITソリューションのトレンドとして「ビッグデータ」と「クラウドコンタクトセンター」の2大テーマを取り上げた。ホライゾンBPC 代表取締役の堀 雄一氏の講演とITベンダー各社によるプレゼンテーションで、両トレンドにおけるITソリューション活用のポイントとセンター現場での運用について検証した。

15日は「ビッグデータ」をテーマに、コンタクトセンターがソーシャルメディアによって変貌するなかで、ビッグデータの収集と活用法を検証。

ホライゾンBPCの堀氏は、そのポ

イントとして①ビッグデータには宝の山が隠されている(かもしれない)、②ビッグデータを処理することが目的ではなく、データに基づく意思決定を行うことが目的、③クロスチャネルでの

KPI設定が必要、④コンタクトセンター単独ではなく、全社的な取り組みが求められる、⑤ビッグデータ活用はDWH/BI活用の延長上にある、を掲げた。

引き続き、日本アイ・ピー・エム、野村総合研究所の担当者が自社のソリューション



現場が求めるITを講演とプレゼンテーションで解説した



講演するホライゾンBPC 代表取締役の堀 雄一氏

を中心にプレゼンテーションを行った。

翌16日のテーマは「クラウドコンタクトセンター」。クラウドサービスの構成要素から利用形態、コンタクトセンターでの運用におけるメリット/デメリットなどについてやさしく解説した。堀氏は「クラウド導入にあたっての検討要素は、大きく『情報セキュリティ』『業務との適合性』『運用コスト』の3点に集約することができる。これら3点について、ベンダーと社内(他部門)の双方へ確認を行うことが、クラウド化の成否の鍵となる」と指摘した。

その後、アズベイス、NTTソフトウェア、日本オラクルがプレゼンテーションを行った。

顧客を幸せにする、5つのシフト」を講演。「共感」を軸にした消費者と企業の新たな関係づくりについて、海外事例を混じえながら紹介した。

2日目は、オリエンタルランドでディズニー“キャスト”の育成に携わった、JSパートナー代表の福島文二郎氏が登壇。「社員もバイトも関係ない! ディズニー流『おもてなし』人材の育て方」と題し、自身の経験を通じて非正規雇用者でも最高の“おもてなし”ができる人材育成について解説した。同講

演は、デモ&コンファレンスはじめて以来、初の同日2回開催となり、参加者の関心の高さを伺えるものとなった。

15日に実施の『特別コンファレンス』では、顧客満足をテーマに、前半は調査データの講演、後半は先進企業によるパネルディスカッションが行われた。まず講演①では、顧客満足度の国際調査機関であるJ.D.パワー アジア・パシフィック代表取締役副社長の鈴木郁氏が「1万人の声からわかったコールセンターの経営貢献」を講

演。同社が2012年に初めて実施した、コールセンター利用者を対象にした満足度調査から、業種業態別にその動向とセンターが果たす役割について検証した。講演②は、日本ヘルプデスク協会(HDI-Japan)代表の山下辰巳氏が「Webと電話の“経験”から紐解く顧客満足の行方」と題し、問い合わせ窓口格付け調査から、カスタマーエクスペリエンス向上の重要性を説いた。その後のパネルディスカッションは、チューリッヒ保険会社、カルビー、ジャパネ

ットたかた——の3社の顧客窓口責任者が登壇、「顧客満足度と経営貢献」について語り合った。

恒例のプライベートセミナーは、ジェネシス・ジャパン主催で16日に開催。東京海上日動コミュニケーションズなど、ユーザー企業やパートナーによる講演で、同社ソリューションを訴求した。教育コースの実践研修講座は、14日・15日・16日の3日間で、2つの新講座と2つのリニューアル講座を含めて全19講座を開講。全講座を通じて350名以上の受講者があった。

オールインワン、クラウド型中小規模市場の開拓が続く

展示会では総計132の企業・団体が最新ソリューション/サービスを紹介、多くの来場者で賑わった。出展社の内訳は、例年通りハード/ソフトウェアベンダー、SI企業、テレマーケティング・エージェンシー、人材サービス会社、地方



自治体など多岐にわたる。定番のコンタクトセンター・プラットフォームや統合CRMパッケージをはじめ、マイニングやWFMなどのポイントソリューション、ヘッドセットなどのファシリティ製品、センター運営代行や品質アセスメントといった業務支援サービスなどが並び、各社説明員が盛んに自社ソリューションを訴求した。

展示会場では、NECやNTT、富士通などグループシナジーを訴求する企業が目立つ一方、伊藤忠テクノソリューションズのように中小規模向けソリューションを多数揃えるSI企業ブースに足を止める人も多かった。プラットフォーム

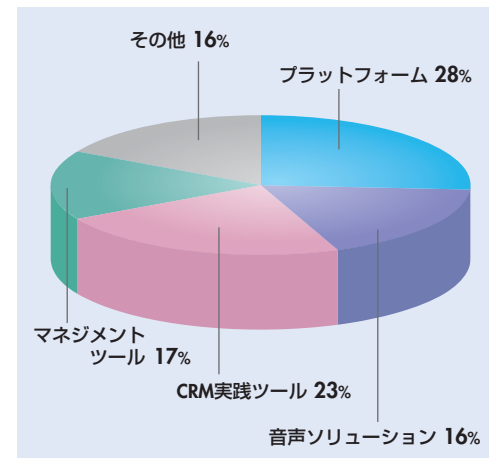
系では、日本アパイアやジェネシス・ジャパンが目目された。また、センター運営の全体最適ツールとして注目されるWFMの中でも、P&Wソリューションズのブースには多くの来場者が集まった。

大型ブース以外で人々の関心を集めたのは、クラウド型で小規模から利用可能なプラットフォームサービスや、オールインワン・パッケージ製品。前者は「BIZTEL」で実績豊富なリンクや、IVR/ACD/通話録音が手軽に利用できる「CT-e1/SaaS」のTISなどが目立った。また、オープンソースのCTIパッケージとして岡田電機「電話監督」や、メディアリンク

図2 出展製品・サービスのカテゴリー分類

プラットフォーム	コンタクトセンタープラットフォーム、交換機/通信サーバー、ボード(回線・音声処理)、CTIミドルウェア、FAXシステム、アウトバウンド、ユニファイドコミュニケーション、IPテレフォニー
音声ソリューション	IVR、音声認識・音声合成
CRM実践ツール	CRMパッケージ、顧客管理パッケージ、ヘルプデスク、Eメール処理システム、Webコラボレーション、FAQシステム、分析ツール(テキスト/データマイニング、BIなど)、SFA、モバイルソリューション、Webマーケティングツール(SNS含む)、ナレッジマネジメント(情報共有)
マネジメントツール	ボイスロギング、WFMツール、エージェント管理ツール、eラーニング
その他	ヘッドセット、セキュリティ、ファシリティ、人材系(教育・トレーニング、HRMなど)、テレマ/アウトソーシングサービス、ロケーション/企業誘致

図3 出展製品・サービスのカテゴリー別割合



「MediaOffice/Voice」に関心が集まっていた。

全般的にクラウドモデルを用意する出展社が多く、停滞気味の大型案件に代わり、まだ手付かずの中小裾野案件の開拓に期待を寄せている。今回は、札幌市や仙台市など自治体の出展も多く、数十席規模からの誘致にも積極的にロケーションをアピールした。

ソーシャル関連の特設ゾーンでこれからのCRMの姿を示唆

今回は展示会場内に「ソーシャル&カスタマーサービスゾーン」を新設。あわせて両日でセミナーが開催された。15日は、コミュニケーション・デザイナーの河野 武氏、東急ハンズの緒方 恵氏、良品計画の風間公太氏の3名による特別講演をはじめ、オウケイウェイブのユーザー企業による特別事例講演、ソリューション紹介が続いた。翌16日は、イーハイブの平井良明氏とオフィス・バトンのうねだ友希氏の2名が特別講演。プラスアルファ・コンサルティングのユーザー企業による特別事例講演と、3社のソリューション紹介が行われた。

この他にも展示会場内では、多くのセミナーやワークショップが開催された。両日開催の「トレンドテーマセミナー」では、注目が高まりつつあるビッグデータ、中小・インフォーマルなコンタクトセンターで

事例&ソリューションセミナー

ITシステム・ソリューションの最適活用をベンダー各社が事例を交えて披露

事例&ソリューションセミナーでは、コンタクトセンター運営のツールとして必要不可欠なITシステムの構築とソリューション活用について、2日間にわたりITベンダー各社がユーザー事例を交えて紹介した。各講演のテーマ(ベンダー)は次のとおり。

<15日>

- ・「なぜ、札幌市はBIZTELコールセンターを選んだのか ~コールセンター構築の不可能を可能にするBIZTELの柔軟性と構築事例~」(リンク)
- ・「カスタマー・エクスペリエンスの向上とコンタクトセンターのコスト削減を同時に実現するには?」(日本オラクル)
- ・「先進企業が実践しているVOC活用とソーシャルメディア対応 ~テキストマイニング活用からアクティブサポートの最新事例まで~」(プラスアルファ・コンサルティング)
- ・「顧客満足に差がつく! こうしてコミュニティサポートを成功させた

~カブドットコム証券の「教えて! kabu.com」事例~(オウケイウェイブ)

<16日>

- ・「顧客のファン度を高める! 新しい確率手法を用いたキャンペーン管理とは ~顧客リスト診断と市場の声分析との相乗効果による顧客コミュニケーション最大化~」(日本ユニシス)
- ・「ソーシャル連携でコスト大幅削減・サイト品質向上の秘密 ~楽天オークションのWebセルフサポート事例~」(オウケイウェイブ)
- ・「顧客接点を強化する、現場部門のインフォーマルコールセンター化~CT-e1/SaaSが御社のオフィスをコールセンターに!~」(TIS/コムデザイン)
- ・「ウェブサイトQ&A導入における出光クレジットの取り組みと、それを活用したウェブ戦略展開について ~顧客利便性向上による顧客戦略~」(オウケイウェイブ)



ユーザー事例を交え活用ポイントを紹介

関心の高いクラウドサービスの2つをキーワードに、各々で講演がなされた。また出展企業のソリューションを導入しているユーザー企業による「事例&ソリューションセミナー」も開催、8社の事例講演があった(詳細は囲み参照)。

2日間のカンファレンス/展示会を通じて強調されたのは、ソーシャルと“おもてなし”だ。消費者と企業の距離がこれまでになく近づいている現在、コミュニケーションの考え方そのものが変革を迎えていることを伺わせた。