

「5年後のコンタクトセンター研究会」 オムニチャネル時代の顧客接点を議論

コンピューターテレフォニー編集部主催が立ち上げた「5年後のコンタクトセンター研究会」。ソリューション／サービス分科会、マネジメント分科会、カスタマーエクスペリエンス分科会、情報処理学会CCフォーラムの提供する経営貢献分科会の中間報告と先進事例企業の発表が行われた。

2日間で合計20セッションを開催したワークショップ。コンタクトセンター向けのシステムを提供するベンダー各社による市場動向や製品・活用事例などの紹介および、コンピューターテレフォニー編集部が主催する「5年後のコンタクトセンター研究会」の各分科会による講演／パネルディスカッションが行われた。

企業の未来を左右するのはオムニチャネル対応

初日のソリューション／サービス分科会では、はじめに「ライフスタイルの変化がもたらす、これからの顧客対応」と題してアビームコンサルティング 執行役員 プリンシパルの秋山紀郎氏が講演。「オ

ムニチャネルとは、従来バラバラだったコミュニケーション／コンタクトツールとコンタクトタイミングの掛け算ですから、従来、点であった接点が面となります。スマートフォンの普及により、ユーザー側はいつでも知りたいタイミングで調べて行動する即時性への期待が高まりました。コンタクトセンターでも、より専門的でタイムリーな情報の提供が求められるようになっていきます」など、オムニチャネル時代の顧客行動とコンタクトセンターの役割、5年後のコンタクトセンターの姿について解説した。続くパネルディスカッション「生活者主導時代の到来——5年後のコンタクトセンターを語る」では、「調べ方がわからない高齢者に代わって、調

査して情報を提供するホームコンシェルジュロボットが活躍する時代がくるのでは」(大庭氏)、「電話をかける直前に見ていたWebサイト情報から事前期待を把握して適切な情報提供することはすぐにも可能」(川村氏)、「例えば、すべてのお客様に共通のIVRではなく、過去の履歴に合わせてダイナミックに変えることで利便性向上を実現できます」(伊藤氏)など未来を見据えたITについての議論が交わされた。

マネジメント分科会では、コンピューターテレフォニー編集長の矢島が、「コンタクトセンターのHRM——現場で垣間見える理想と現実」と題して講演。続くパネルディスカッション「5年後のコールセンターに必要な人材を考える」では、各企業の特性ごとに異なるミッションを達成するためのマネジメント人材となるために心がけていることや教育方針について現状と5年後を踏まえた議論を展開した。

2日目のカスタマー・エクスペ

表 プログラム一覧

5/28 (水)		5/29 (木)	
<p>ソリューション/サービス分科会 オムニチャネル時代のコンタクトセンター CaaSで実現する新たなコミュニケーション基盤 講師: アビームコンサルティング 執行役員 プリンシパル 秋山紀郎氏 インタラクティブ・インテリジェンス エンジニアリング・マネージャー 滝田 逸明氏</p>	<p>マネジメント分科会 リソース、コスト、採用、教育——5年後のマネジメント「4つの最適化」 講師: コンピューターテレフォニー編集部 編集長 矢島 竜児 5年先に向けたコンタクトセンター・プラットフォーム選定のポイント 講師: ジェネシス・ジャパン ソリューション・エンジニアリング本部 本部長 伊藤 滋伸氏</p>	<p>カスタマーエクスペリエンス分科会 絆づくりのための顧客接点マネジメント 講師: ISラボ 代表 渡部 弘毅氏 これからのクラウドコンタクトセンター～あらゆるチャネルで顧客とつながる～ 講師: セールスフォース・ドットコム コマーシャル営業本部 ディレクター 安田 大佑氏</p>	<p>マネジメント分科会 ゴールフローからスキル設定まで これからのマネジメントは「即応性」が重要 講師: リックテレコム コンピューターテレフォニー編集部 編集長 矢島 竜児 岩崎通信機 ソリューション営業部 営業SE担当 田嶋 高氏</p>
<p>ソリューション/サービス分科会 ＜講演＞ 「ライフスタイルの変化がもたらす、これからの顧客対応」 講師: アビームコンサルティング 執行役員 プリンシパル 秋山紀郎氏 ＜パネルディスカッション＞ 生活者主導時代の到来——5年後のコンタクトセンターを語る モデレーター: アビームコンサルティング 執行役員 プリンシパル 秋山紀郎氏 パネラー: NEC 企業ネットワーク事業部 主席事業主幹 大庭 正裕氏 日本アビオ コンタクトセンター・ソリューション推進部 スペシャリスト 川村 有吾氏 ジェネシス・ジャパン ソリューション・エンジニアリング本部 本部長 伊藤 滋伸氏</p>	<p>マネジメント分科会 ＜講演＞ 「コンタクトセンターのHRM——現場で垣間見える理想と現実」 講師: コンピューターテレフォニー編集部 編集長 矢島 竜児 ＜パネルディスカッション＞ 「5年後のコールセンターに必要な人材を考える」 モデレーター: コンピューターテレフォニー編集部 編集長 矢島 竜児 パネラー: 富士通コミュニケーションサービス サポートサイエンス室 課長代理 田中 元成氏 九電ビジネスソリューションズ カスタマーサポート本部 カスタマーサービス部 業務サポートグループ長 山田 信博氏 タカギ お客様サービス部コミュニケーションセンター インバウンド係長 角田 理絵氏</p>	<p>カスタマーエクスペリエンス分科会 ＜講演＞ 「電話は電話、WebはWeb」ではNG! オムニチャネルにおける「心地よい体験」 講師: ISラボ 代表 渡部 弘毅氏 ＜パネルディスカッション＞ 「ロイヤルティを創る顧客接点マネジメント～エンゲージメントの可視化」 モデレーター: ISラボ 代表 渡部 弘毅氏 パネラー: ペリントシステムズジャパン コンサルタント/プロダクト マーケティングマネージャー 関防 佳太郎氏 楽天Edy 事業企画部 業務推進グループ マネージャー 松村 知彦氏 セールスフォース・ドットコム コマーシャル営業本部 ディレクター 安田 大佑氏</p>	<p>情報処理学会CCフォーラム 経営貢献分科会 コンタクトセンターの経営貢献——3つの視点 講師: イー・パフォーマンス・ネクスト 代表 宮崎 義文氏 「無駄のない」コストパフォーマンスでセンターを支えるクラウドシステム 講師: フュージョンコミュニケーションズ ソリューション営業部 技術支援グループ マネージャー 佐藤 孝則氏 ＜講演＞ 「コンタクトセンターの経営貢献を考える」 講師: イー・パフォーマンス・ネクスト 代表 宮崎 義文氏 ＜パネルディスカッション＞ 「センターの『価値』どう高めるか～センターの『価値』どう高めるか～」 モデレーター: イー・パフォーマンス・ネクスト 代表 宮崎 義文氏 パネラー: アビームコンサルティング 執行役員 プリンシパル 秋山紀郎氏 富士ゼロックス ワンストップ・サービス部 サービス業務部 オペレーション管理グループ 加賀 宝氏 プラスアルファ・コンサルティング 見える化イノベーション推進部 取締役 鈴木 賢治氏 損害保険ジャパン 佐賀コールセンター室 室長 田中 浩幸氏</p>

リエンス分科会では、「電話は電話、WebはWeb」ではNG! オムニチャネルにおける「心地よい体験」と題してISラボ 代表の渡部弘毅氏が講演。旅行代理店業界のWeb、店頭、コールセンターの接点およびメール、FAX、郵送などの伝達方法におけるオムニチャネル対応状況を解説した。続くパネルディスカッション「ロイ

ヤルティを創る顧客接点マネジメント～エンゲージメントの可視化」では、ソーシャルメディアを含めたVOCデータの収集～分析、活用法などについて議論が行われた。情報処理学会CCフォーラムによる経営貢献分科会の発表では、イー・パフォーマンス・ネクスト 代表の宮崎義文氏が「コンタクトセン

ターの経営貢献を考える」について講演。パネルディスカッション「センターの『価値』どう高めるか」では、企業内でのセンターの位置付けが低い理由、経営貢献の定義、貢献度の可視化について、ファンケルや東京海上日動コミュニケーションズ、ヤフージャパンなどの先進事例を交えながら議論が進められた。



ソリューション/サービス分科会: 左からパネラーのNEC 企業ネットワーク事業部 主席事業主幹 大庭正氏、日本アビオ コンタクトセンター・ソリューション推進部 スペシャリスト 川村有吾氏、ジェネシス・ジャパン ソリューション・エンジニアリング本部 本部長 伊藤滋伸氏



マネジメント分科会: 左からパネラーの九電ビジネスソリューションズ カスタマーサポート本部 カスタマーサービス部 業務サポートグループ長 山田信博氏、タカギ お客様サービス部コミュニケーションセンター インバウンド係長 角田理絵氏、富士通コミュニケーションサービス サポートサイエンス室 課長代理 田中元成氏



カスタマーエクスペリエンス分科会: 左からパネラーの楽天Edy 事業企画部 業務推進グループ マネージャー 松村知彦氏、セールスフォース・ドットコム コマーシャル営業本部 ディレクター 安田大佑氏、ペリントシステムズジャパン コンサルタント/プロダクト マーケティングマネージャー 諏訪信太郎氏



経営貢献分科会: 左からモデレーターのイー・パフォーマンス・ネクスト 代表の宮崎義文氏、パネラーのアビームコンサルティング 執行役員 プリンシパル 秋山紀郎氏、富士ゼロックス ワンストップ・サービス部 サービス業務部 オペレーション管理グループ 加賀 宝氏、プラスアルファ・コンサルティング 見える化イノベーション推進部 取締役 鈴木賢治氏、損害保険ジャパン 佐賀コールセンター室 室長 田中浩幸氏