

特別企画 第5回

Contact Center Summit in Fukuoka

Contact Center Summit in Fukuoka

誌上レビュー

イベントスポンサー
 <プラチナ> OKI/OKIソフトウェア/スリープロ/ソフトバンク/りらいあコミュニケーションズ/東芝/富士通/富士通コミュニケーションサービス/楽天コミュニケーションズ
 <ゴールド> NEC/ペリントシステムズジャパン/BCC
 <シルバー> アドバンスト・メディア/ASCジャパン/SCSK/プラスアルファ・コンサルティング

後援団体
 公益社団法人 企業情報化協会/一般社団法人 中小企業事業推進機構/一般社団法人 日本コールセンター協会(CCAJ)/一般社団法人 日本コンタクトセンター教育検定協会/公益社団法人 日本通信販売協会/HDI-Japan

コミュニケーション、オペレータ支援、VOC AIで描くカスタマーサポート戦略

人工知能は、コンタクトセンター業界を変えるか——。6月22日・23日の2日間、博多・天神で開催した「第5回 コンタクトセンターサミット in 福岡」は、人工知能の活用をメインテーマに設定した展示・セミナーが目立った。これまで「話題先行型」の感が否めなかったものの、ここに来て具体的な活用シーンの訴求も目立ちつつある。

コールセンタージャパン編集部は、6月22日・23日の2日間、博多・天神のエルガーラホールで「第5回 コンタクトセンターサミット in 福岡」を開催した。

「5年後のto be——顧客接点の『醸成』 カスタマーサービスの収益モデルを探る」をテーマに、21企業が出展(図1)。各社による最新のソリューション/サービスの展示と講演・ワークショップが行われた。

話題の中心となったのは、人工知能(AI)。音声認識やFAQシステムと組み合わせた顧客対応やオペレータ支援、VOC分析における活用が盛んに提案された。とくに今回は、複数のベンダーが連携したり、具体的な活用シーンを訴求したソリューションも登場、こうした動きが今後さらに加速していくと推測される。

このほか、コンタクトセンターシステムや音声認識などのクラウ

ド化はさらに進行、中小企業や中小規模センターへの訴求を強めていた。

来場者と交流する！人を惹きつける“街づくり”

両日開催の基調講演では、いかに顧客接点を醸成し関係性を築いていくか、CRMの原点に立ち返る取り組みが紹介された。

22日は、JR博多シティ 常務取締役新規事業部長の小池洋輝氏が登壇。『ふくおかをプロデュースする！“街づくり”と顧客サービスの関係』と題し、2011年3月に開業した大型商業施設における施策を解説した。

同施設は、200以上の専門店が集まる「アミュプラザ」、全国各地の名店が軒を連ねるシティダイニング「くうてん」など、駅ビルそのものが1つの“街”の様相を呈している。ここにいかにか人が集まる価値を生み出せるかが、ビジネスの根幹となっている。

小池氏は「我々の仕事は総合プロデュース業」と断言。「店(テナント)を作り、売上げを作り、賑わいを作り、“街”としての文化を作る。そして感動のサービスを作る」と説明し、九州地区の旗艦駅(フラッグシップ)として「JR博多シティ」を盛り立てるさまざまな施策を紹介していった。

とくに単なる“商売”ではなく、来場者といかにコミュニケーションを図るかに注力。「博多ファーマーズマーケット」では、九州の食材・食文化を発信するだけでなく、生産者と消費者のコミュニティの場を設けるなど、人と人のつながりを応援する施策などの事例



JR博多シティの小池洋輝氏



ジャパネットコミュニケーションズの越智英二氏

を挙げた。

商品力だけが魅力ではない 付帯サービスで顧客をつなぐ

23日は、通販大手ジャパネットたかたの「新生ジャパネット」が描く通販サービスの理想形が講演された。登壇したのは、ジャパネットコミュニケーションズ 執行役員 兼 ジャパネットホールディングス コンプライアンス部ゼネラルマネジャーの越智英二氏。2015年1月の社長交代で新たな経営体制を敷いた“新生ジャパネット”のCRM、コールセンター運営の取り組みを紹介した。

講演の中で越智氏は、同社の特

徴である「メディアミックス」「少品種多量販売」「自前主義」「社風(九州地区に根ざし、女性が活躍でき、従業員満足を高める)」の4つを解説。これらを踏まえたうえで新体制でのビジネス戦略について詳細を語った。

越智氏は「優れた商品の提供はもちろん、お客様が買って良かったと思える付帯サービスの充実が重要」と強調。購入商品が届くまでの配送期日の短縮、エアコンなど設置サービスの充実、動画による使い方の説明、故障時はメーカー対応ではなく自前修理を行ってダウンタイムを短くするなど、数々の施策を説明した。また、顧客接点の強化に触れ、コールセンターでの人材育成や対応品質向上の取り組みについても解説を加えた。

両日も“顧客関係構築”へのヒントに熱心に耳を傾ける聴講者の姿が見られた。

図1 出展社一覧

ICI	OKIソフトウェア	富士通
アドバンスト・メディア	カムラック	富士通コミュニケーションサービス
イーハイブ	スリープロ	プラスアルファ・コンサルティング
ASCジャパン	ソフトバンク	ペリントシステムズジャパン
SCSK	東芝	メディアドライブ
NEC	野村総合研究所	楽天コミュニケーションズ
OKI	BCC	りらいあコミュニケーションズ

計21社



各ブースには、コンタクトセンターシステムやCRMシステムに加え、人工知能を活用したソリューションも多く展示された。セミナーでは、聴講者から質問が寄せられる場面が相次いだ。

求められる戦略拠点への進化 成功促すヒントを提示

有識者による特別講演や、出版社によるワークショップも両日にわたって実施した。

特別講演は、初日は「コールセンターの経営学」の著者でイー・パートナーズ代表の谷口 修氏が、経済環境や消費者のサービスに対する期待値の変化、企業の運営方針に即応した「戦略拠点」として機能するための方法を説いた。また、コールセンタ

ージャパン編集長の矢島竜児が、取材を通して得た情報をもとに「国内コールセンターの現状と課題」を解説した。翌日は、ダイレクトマーケティングコンサルティング 代表取締役 コンサルタントの吉岡康浩氏が登壇。大手通販での現場経験や、通販事業立ち上げのノウハウをもとに、通販市場で成功するためのヒントを提示した。

ワークショップでは、両日で14社が自社ソリューション／サービスを紹介。登壇企業は、図2のプ

ログラム一覧の通り。全国的な人手不足やチャンネル多様化などのコールセンター業界をとりまく課題を、IT活用によって「どう対処できるのか」が示された。また、AIやWebRTC (Web Real-Time Communication) といった最新テクノロジーが紹介され、聴講者からは基礎知識から活用方法まで、幅広く質問が寄せられた。

また、HDI-Japan (ヘルプデスク協会) による「HDI格付け三つ星」を獲得した地元企業によるパネルディスカッションも開催し

図2 プログラム一覧

6月22日 (水)		6月23日 (木)	
<p>基調講演 ふくおかをプロデュースする！「街づくり」と顧客サービスの関係 JR博多シティ 常務取締役 新規事業部長 小池 洋輝 氏</p>	<p>基調講演 新生ジャパネットが描く通販サービスの理想形 ジャパネットコミュニケーションズ 執行役員 兼 ジャパネットホールディングス コンプライアンス部 セネラルマネージャー 越智 英二 氏</p>	<p>特別講演 “通販業者様必見”売上を10%上げるCXの秘訣 日本最大級の顧客満足度調査「JCSI」から徹底解剖 講師：富士通コミュニケーションサービスソリューション本部 サービスインベション推進室 早見 拓也 氏</p>	<p>特別講演 国内コールセンターの現状と課題 消費者の「コールセンター体験」に見る顧客接点の未来 講師：月刊コールセンタージャパン 編集長 矢島 竜児 氏</p>
<p>特別講演 戦略拠点への進化を遂げる コールセンターの経営学 講師：イー・パートナーズ代表 谷口 修 氏</p>	<p>特別講演 「WebRTCがCCを変える！」って本当？ 元スカイプ業界団体 SPCJ 事務局局長の本音 講師：楽天コミュニケーションズ コンタクトセンターソリューションビジネス部 部長 兼 営業グループマネージャー 西田 善宏 氏</p>	<p>特別講演 成長し続ける通販市場だが成功は簡単ではない！ ～過去から見える今後の成功ポイントとは～ 講師：ダイレクトマーケティングコンサルティング 代表取締役 コンサルタント 吉岡 康浩 氏</p>	<p>特別講演 「顧客」を知られば答えが見える 「成熟したコールセンターへの第一歩」 講師：富士ゼロックス ソリューション・サービス運用本部 サービス業務部 マネージャー 加賀 宝 氏</p>
<p>事例に学ぶ、コールセンターシステムを戦略的に活用させる方法 ～オフィスでも外出先でも、どこでもお客様対応が可能に～ 講師：SCSK ITプロダクト＆サービス事業本部 IPネットワークテクノロジー部 ソリューション第三課 課長 三宅 健太郎 氏</p>	<p>多様化する顧客ニーズに対応するオムニチャネル時代の通話録音 講師：ASCジャパン ビジネスデベロップメント部 シニアマネージャー 田辺 和彦 氏</p>	<p>顧客満足につながる品質改善こそが経営貢献への近道 ～センター三大品質管理の戦略的手法と成功事例～ 講師：ペリンステムズジャパン 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</p>	<p>実践！人材育成とコンタクトセンター！あなたの会社で起こっている現実の話 講師：NEC ビジネスクリエーション本部 マネージャー 朝本 純功 氏</p>
<p>ソリューション・サービス分科会 オムニチャネル・人工知能・感情分析— 運営現場が求める、これからのIT モデレーター：アビームコンサルティング 秋山 紀郎 氏 パネラー：JIMOS 山北 絢也 氏 OKI 大島 浩 氏 アドバンスト・メディア 森脇 健 氏</p>	<p>カスタマー・エクスペリエンス分科会 データを見る「カスタマー・エクスペリエンス」 現状と課題 ～チューリッヒとケンコーコムが語る！顧客の心のつかみ方～ モデレーター：ISラボ 渡部 弘毅 氏 パネラー：チューリッヒ保険会社 福永 敏郎 氏 ケンコーコム 執行役員 田畑 弘二 氏</p>	<p>顧客視点のサポート品質向上のポイント ～HDI格付け三つ星のクオリティ～ モデレーター：HDI-Japan 山下 辰巳 氏 パネラー：キューサイ 富本 昌文 氏 九電ビジネスソリューションズ 山田 信博 氏</p>	<p>音声認識と「人工知能」の融合で「通話の可視化」が進化！！ 業界No.1、コールセンター125社の導入実績を誇る音声認識ソリューション「AmiVoice」が品質向上、売上向上、業務効率化、VOC活用を実現します。 講師：スリープロ 営業本部 営業統括部長 榎村 和章 氏</p>
		<p>「音声認識」と「人工知能」の融合で「通話の可視化」が進化！！ 業界No.1、コールセンター125社の導入実績を誇る音声認識ソリューション「AmiVoice」が品質向上、売上向上、業務効率化、VOC活用を実現します。 講師：アドバンスト・メディア 執行役員 CTI事業部長 大柳 伸也 氏</p>	<p>音声認識・対話型技術を用いた“おもてなし”とVOC～コンタクトセンターの中心からAIを叫ぶ～ 講師：野村総合研究所 ビッグデータ・AIソリューション推進部 上級コンサルタント 佐々木 俊 氏</p>

た。代表取締役CEOの山下辰巳氏がモデレーターとなり、キューサイと九電ビジネスソリューションズとともに、サポート品質向上のポイントをまとめた。

CX向上、経営貢献を実現する IT、マネジメント理論を公開討論

編集部が主宰する「5年後のコンタクトセンター研究会」の活動報告も行われた。ソリューション／サービス分科会、カスタマー・エクスペリエンス分科会、マネジメント分科会の3分科会ともに、地元企業を交えたパネルディスカッションを行った。

ソリューション／サービス分科

会は、JIMOS マキアレイベルコンタクトセンター部の山北絢也マネージャーと、OKI/アドバンスト・メディアからパネラーが登壇。最新ITの活用について討論した。モデレーターは、分科会リーダーの秋山紀郎氏(アビームコンサルティング 執行役員 プリンシパル)で、「AIは適用範囲を絞れば十分に効果を発揮できる」などの可能性を探った。

カスタマー・エクスペリエンス分科会は、リーダーの渡部弘毅氏(ISラボ 代表)が、パネリストのチューリッヒ保険会社 ダイレクター事業本部の福永敏郎副本部長と、ケンコーコム 執行役員カス

タマー本部の田畑弘二本部長とともに、顧客のロイヤルティ向上のための施策や経営貢献のアプローチについて議論した。

マネジメント分科会は、ヤフーマーケティングソリューションズカンパニー オペレーション本部サポート部の松浦有司部長と、ふくや 営業部 兼 システム業革プロジェクトの平山高久部長が登壇。分科会リーダーの加賀 宝氏(富士ゼロックス ソリューション・サービス運用本部サービス事業部 マネージャー)が、両社のCS/ES戦略から、「成熟したコールセンター」へと進化するために必要な要素を検討していった。