

オムニチャンネル／テレワークで実践する ニューノーマル時代の顧客サポートのあり方を提示

9月15日、16日の2日間、「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス2020 in 大阪」が開催された。同地での開催は13回目。新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、規模は縮小したもののソーシャルディスタンスを確保して催行。展示会ではデジタルシフト、在宅シフト、アウトソーシングサービスなどが賑わいを見せた。この他、基調講演、特別講演、CX Dayなどのプログラムが行われた。

コールセンタージャパン編集部とインフォーマ マーケッツ ジャパン(旧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2020 in 大阪」が、9月15日、16日、マイドームおおさか(大阪市)で開催された。例年は5月の開催だが、今回は新型コロナウイルス感染症の拡大を受けて9月に延期。規模を縮小したうえでの催行となった。

本イベントは「5年後の to be ——」を総合テーマに、展示会と講演を通じてカスタマーサービスやコールセンターの将来のあるべき姿の提示を目的としている。今

回はサブテーマを「進化する『カスタマーエクスペリエンス』戦略」と設定。因らざるも起きた新型コロナ禍による、ニューノーマル時代のカスタマーサポートの姿を描く展示・講演が散見された。

チャット/チャットボット多数 テキストコミュニケーション拡大

展示会では、共同出展も含め、41社の製品・サービスが並んだ。今回はとくに新型コロナによるパンデミックを見据えた、デジタルシフト/在宅シフトに関連したソリューションが多数紹介された。デジタルシフトでは、チャット

ト、チャットボット、FAQシステムなどが話題を呼んだ。スカラコミュニケーションズは、センター運営ノウハウを活かして開発した「i-livechat」「i-assist」「i-ask」などを展示。モビルスは「mobiChat」「mobiAgent」のほか、音声ボット「mobiVoice」を紹介した。また、ユーザーローカルは60億件の会話データを学習し言葉のゆらぎを自動で吸収する「サポートチャットボット」を訴求。Notaは、独自の意図予測検索技術により曖昧な言葉や感覚的表現、スペルミスでも適切に回答できる「Helpfeel」を紹介した。

アルファコムは実績の高い自動応答・チャットシステム「M-Talk」を展示。共同出展のオプテージは、M-Talkをベースに自社センターで運営実績を積んで開発した「Enour ChatSupport」「Enour AIChatSupport」などを訴求した。一方、ライブパーソンジャパンは、Eコマースなどで対話型接客を実現するメッセージングシス

図 出展社・団体一覧

アイブリット	ギグワークスアドバリュー	野村総合研究所
アドバンスト・メディア	ギグワークスクロスアイティ	バーチャレクス・コンサルティング
アトラス情報サービス	クロノス	ビーウィズ
アルファコム	サイシード	不二家システムセンター
Insight Tech	GN オーディオジャパン	プライシス
エクレクト	スカパー・カスタマーリレーションズ	プラスアルファ・コンサルティング
SCSK	スカラコミュニケーションズ	マーケティングアソシエーション
NIT NEOメイト	住友電工情報システム	三菱電機ITソリューションズ
NIT マーケティングアクト	Zendesk	ミライト
ODKソリューションズ	テクマトリックス	モビルス
オウケイウェイヴ	テラスカイ	ユーザーローカル
OKI	Twilio Japan	ライブパーソンジャパン
OKIソフトウェア	長塚電話工業所	リンク
オプテージ	Nota	全41社・団体 50音順

事例&ソリューションセミナー

新型コロナウイルス禍で注目される デジタルシフト/在宅シフト関連の講演多数

マイドームおおさか3階に設けられたセミナー会場B・Cでは、2日間にわたり、18の事例&ソリューションセミナーが開催された。

新型コロナウイルス禍が続く現在、顧客接点のデジタルシフトが加速している。なかでも関心の高いソリューションの1つがチャットボットだ。セミナーでは、オウケイウェイヴがFAQ/チャットボットの運用時に考慮すべきポイントについて事例を交えて解説。また、ジェネシス・ジャパンは対話型AIを搭載したプラットフォームを紹介し、チャットボット/音声ボットの設計の留意点を説明した。バーチャレクス・コンサルティングは「無人コンタクトセンター化に向けた展望」と題し、顧客接点の自動化の将来像を予想。また、過渡期である現在の人と機械が融合したハイブリッド運営の要諦を語った。

デジタルシフトでは、オムニ/マルチチャンネル化が必須だ。テクマトリッ

クスは、自社ソリューションの機能紹介を通じて、センターに求められるマルチチャンネル対応、CX向上のヒントを解説。一方、Zendeskは、LINEやチャットボット、AIなどを使いこなし、顧客サポートを効率化するポイントを紹介した。また、アルファコムは、自社ソリューションの導入事例をもとに、チャットサポートの極意を披露した。

在宅シフトも注目された。ジェネシス・ジャパンは在宅コールセンター構築のポイントをIT面から解説。KDDIウェブコミュニケーションズは、Twilioを使った在宅コールセンター導入の3つのパターンについて事例を交えて紹介した。リンクは在宅シフトに必要なクラウド型プラットフォームについて、機能面とセキュリティ面で解説を行った。

人材定着率向上にもITを活用

導入が進む音声認識技術につい

て講演したのはアドバンスト・メディア。最新機能と活用事例について紹介した。また、プラスアルファ・コンサルティングは音声認識による通話の全文テキスト化からのテキストマイニングを解説。全社で実践するVOC活動の成功の秘訣を披露した。

長引く人材不足に向けたソリューション講演もあった。ギグワークスクロスアイティは、CRM・RPA・音声ボットなどのITを活用し、人が辞めないセンターの作り方を提案。また、ServiceNow Japanは、自社ソリューションを使ったEX向上施策を事例とともに紹介した。オウケイウェイヴは、自社ソリューションを使ったピアボーナス(サンクスカード)の導入効果を披露。プラスアルファ・コンサルティングは人事管理・人材育成をITで支援するソリューションを紹介、コールセンター業界が取り組むべきHRテックについて言及した。

運用支援では、スカパー・カスタマーリレーションズがHDI格付け調査で3ツ星評価を獲得した自社の取り組みを紹介したほか、アウトソーサーの新たな活用法を解説した。

テム「LiveEngage」を出展。さらに、オウケイウェイヴはFAQシステム「OKBIZ. for FAQ」を中心に、地図・IVRなど多彩な連携オプションを有する「OKBIZ. for AI Chatbot」などを展示した。

在宅シフトでは、クラウド型プラットフォームが目立つ。リンクはプライシスとクラウド型CTI「BIZTEL」の最新バージョンを展示。CRM/SFA連携や音声認識連携などのデモを行った。NTTネ

オメイトはNTTグループが構築した次世代コールセンターサービス「ONE CONTACT Network」を訴求。また「AQStageIPコールセンターサービス オムニチャンネルプラン」などを出展した。アトラス情報サービスは、実績ある「SoftDialer」のクラウド版を公開。IP-PBX、ACD、IVR、全通話録音、アウトバウンド機能などを搭載したオールインワンモデルだ。クロノスはクラウド型PBX

「T-Macss」を展示。SMS連携による業務効率化やテレワークなどの事例を紹介した。ビーウィズとアイブリットは、トータルテレフォニーソリューション「Omnia LINK」を出展。運用サービスもあわせて提供できることをアピールした。

Twilio Japanは、在宅コールセンターを素早く構築できるCPaaS「Twilio」を訴求。販売パートナーであるKDDIウェブコミュニケー

AIセミナー/ワークショップ

テキスト分析・業務効率化・自己解決支援・働き方改革
AIを活用した4つのソリューションを解説

顧客の自己解決支援や業務効率化、音声認識やテキスト分析など、多方面から注目されるAI。イベントでは、4つのAI関連の講演が行われた。

初日は、Insight Techの伊藤友博社長が「文章解析AIを活用したコールセンター業務革新と顧客インサイト理解」と題して講演。コールセンターに蓄積されたテキスト情報を、京都大学と共同開発した文章解析AIや独自AIモデルを活用して分析し、業務革新や顧客理解による経営力強化つなげた事例を紹介した。また、ユーザーローカル コーポレートセールスリーダーの林 敬之氏が「AIチャットボットによる顧客接点デジタル化の成功事例」をテーマに登壇。AIチャットボットで具体的な成果を上げた成功事例と成果を出すためのポイントについて解説した。

翌日は、サイシードの中村陽二代表が「回答候補のサジェストと後処理効率化における“実用的な”音声認

識のデモンストレーション」と題して講演。音声認識を使ったオペレータの回答支援や後処理業務での対話要約について、システムと人がハイブリッドで運用することで生産性を向上させる要点をまとめた。また、モビルスの石井智宏代表は「人手不足・BCPに対応したチャットサポート導入」をテーマに登壇。新型コロナ禍で注目されるチャットサポートについて、業務効率化の側面だけでなく、人材不足・働き方改革の観点も交えつつ、導入の要諦を解説した。

顧客接点を改革する10講演を開催

展示会場内では2日間で10のワークショップが開催された。

OKIは、ニューノーマル時代のコールセンターのあり方に言及、迅速に対応するためのポイントをまとめた。また、OKIソフトウェアは、今後、求められるリモートコールセンター実現のための5つのポイントをソリュー

ションとともに紹介した。

プラスアルファ・コンサルティングは、1500社以上の導入実績に基づく「VOC活用」の極意を披露。テクマトリックスは、自動対応や業務効率化に必須となるFAQナレッジの管理と活用術について紹介した。

SCSKは3講演を開催。まずは、デジタルトランスフォーメーション(DX)事例として、AIを活用してヘルプデスク業務の付加価値を創出した取り組みを紹介した。次に、データとITを活用したナレッジ集約型の次世代コンタクトセンターについて言及。さらに、未来予測としてFAQを自動作成する技術を使ったQ&A無学習型チャットボットを紹介した。

NTTマーケティングアクトも3講演を開催。最初は「CX向上(顧客ロイヤリティ向上)に向けて、まず取り組むことは何か」をテーマに解説、次いで「VOC分析・FAQ生成のプロに聞くCX向上/VOC推進に向けたVOC活用戦略」を講演した。さらに「オン&オフ・データ統合で深める顧客理解とCX向上」と題し、データ分析・活用の取り組みを紹介した。

ションズとテラスカイは、それぞれにTwilioを使った独自サービスを展示した。

AI・CRM・運営支援——
例年のソリューションも訴求

AI関連ソリューションも多数並んだ。SCSKは、テキスト分析ツール「VOiC Finder」や多言語対応AIチャットボット「Desse」など、多彩なAI製品を展示。サイシードは独自開発のAI技術

を搭載した、「sAI Chat」「sAI Search」「sAI Phone」などを出展した。

VOC分析やACWの効率化を支援するテキストマイニングでは、野村総合研究所が「TRINAシリーズ」を出展。プラスアルファ・コンサルティングは「見える化エンジン」「見える化エンジン Summario」などを展示しデモを行った。またInsight Techは、京都大学と共同開発した文章解析

AI「ITAS」による顧客インサイト理解を訴求した。

この他、アドバンスト・メディアが音声認識「AmiVoiceシリーズ」を展示、最新の音声認識ソリューションを紹介した。また、住友電工情報システムは企業内文書を高速検索する「QuickSolution」や、AI技術で簡単検索できる「Click Navi」を紹介した。

CRM実践では、OKIとOKIソフトウェアが共同で最新ソリュー



ションを展示。OKIの「CTstage」による安定したセンター運営、OKIソフトウェアの「enjoy.CRM III」によるスムーズな顧客対応を訴求した。一方、テクマトリックスは、「使いやすさ」にこだわって開発した「FastHelp5」を展示。オペレータの回答を支援するFAQナレッジシステム「FastAnswer2」もあわせて紹介した。

バーチャレクス・コンサルティングはCRMシステム「inspirX 5」「Virtualex iXClouZ」を展示。BPOベンダーとして多様なクライアント業務を通じて得たノウハウが詰め込まれている。一方、ギグワークスクロスアイティは「デコールCC.CRM3」などを出展。グループ会社のギグワークスアドバリューによる運営サポートもあわせて提供できる。

顧客サポートでは、Zendeskがマルチチャネルの問い合わせを一元管理し業務効率を上げる「Zendesk」を紹介。販売パートナ

ーのエクレクト、ODKソリューションズが、それぞれにZendeskを使った独自サービスをアピールした。

アウトソーサーはセンター運営ノウハウで自社の有意性を訴求。NTTマーケティングアクトは、グループ内外のクライアント業務の運営実績とAIなど最新技術を融合させた独自ノウハウをアピール。スカパー・カスタマーリレーションズはHDI格付け調査で3ツ星を獲得した実績を訴求した。また、不二家システムセンターはバックオフィス業務も含むBPOサービスを強調。大阪を拠点とするマーケティングアソシエーションは、全スタッフ正社員による手厚い運用体制や豊富な運営実績を訴えた。

その他の展示では、ミライトがWFMシステム「Casting Table3.0」を出展。また、三菱電機ITソリューションズは総合FAXソリューション「MELFOS」を紹介した。コールセンターの必須ア

イテムであるヘッドセットでは、GNオーディオジャパン、長塚電話工業所の2社が出展していた。

今回の展示会では、ソーシャルディスタンスを意識し、説明員を減らしてオンラインで商談したり、デジタルサイネージから資料をダウンロードできるようにするなど、各社での工夫が見られた。また、新型コロナ禍の渦中にあるの来場者は非常に熱心で、事例&ソリューションセミナーやAIセミナー、ワークショップに真剣に聞き入っていた(囲み参照)。

講演会場では、基調講演や特別講演、カスタマーエクスペリエンスに軸足を置いたパネルディスカッションをまとめた「CX Day」、5年後のコンタクトセンター研究会中間報告を開催。来場者は、ソーシャルディスタンスを確保した椅子の配置、登壇者のオンライン出演など、例年とは異なる雰囲気戸惑いながらも、講演では熱心にメモをとる姿が見られた。各講演の詳細は次ページから紹介する。