

在宅シフトを支援する最新ソリューション 変化の時代を勝ち抜く「選択肢」を提示

11月12日、13日の2日間、「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2020 in東京」が開催された。今回は、新型コロナウイルス感染症の拡大を受け、ソーシャルディスタンスの維持をはじめ、対策したうえでの実施となった。例年よりも出展社数は減少したが、展示会場はコールセンターの本格的な在宅シフトを支援するソリューションの展示ブースを中心に、自社の課題解決に向けて熱心な来場者で賑わった。

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 東京」が、11月12日、13日の2日間、サンシャインシティ・文化会館(東京・池袋)で開催された。

今回は、全国各地で新型コロナウイルス感染症拡大の第2波、第3波が到来している状況を踏まえ、ソーシャルディスタンスの確保や検温・消毒、換気などの安全対策を実施。一部、オンラインを組み

合わせて展示とセミナーを実施した。

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「変化と進化の時代に克つ『CX戦略』」として、消費者/顧客の行動の変化に応じた、新たなコールセンターの役割や機能、提供すべき顧客体験を、さまざまなプログラムを通じて示した。

顕著なクラウドシフト 在宅向けに価値を訴求

展示会は、78社の製品・サービスがブースに並んだ。新型コロナ対策として、ブースにPC・ディスプレイを設置し、オンラインで担当者に接続して来場者に説明する様子が各所で見受けられた。

今回は、コロナ禍の長期化を受け、恒常的な在宅活用を見据えたソリューションが多数紹介された。コンタクトセンター向けプラットフォームはクラウド

シフトが顕著で、多くのベンダーがソリューションを展示。各社とも自社の強みを活かして、マルチチャネルの統合運用や音声認識、Web-RTC(Web Real-Time Communication)の活用など、在宅運用を含む次世代コンタクトセンターの構築と、その付加価値となる機能やサービスを提案した。

例えば、OKIはこれまでのオンプレミスシステム中心の開発から転換し、2021年1月に提供を開始するCTstageの最新版「CTstage Cloud」を訴求。現場での柔軟な設定変更を強みとして在宅支援を打ち出した。

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」とともに、音声認識技術をベースにオペレーターや管理者の支援機能を提供する「AIコミュニケーションセンターサービス」を展示した。日立グループは、日立製作所が中心となって、在宅勤務も含んだ「次世代コンタクトセンター」の構築を提案した。

サイバーコムは、コールセンターシステムとともに、クラウドVPNサービス「楽々セキュアコネク」を提案。コラボスは、クラウドPBX/CTI「COLLABOS



PHONE」とともに新製品のFAQを展示した。

一方、Twilio JapanとKDDIウェブコミュニケーションズは、オムニチャネル・プラットフォーム「Twilio Flex」のコンタクトフローへのテキストチャネルの組み込みによる「連続した顧客体験」を訴求した。

コンタクトセンタープラットフォームと並んで、ヘッドセットも来場者で賑わった。GNオーディオジャパン、EPOS Japan、長塚電話工業所などで、在宅シフトを受けて1人1台貸与するにあたり、業務への集中を促すための製品見直しを進める傾向にあるからだと言われている。

音声認識、WFM、研修 “在宅マネジメント”を支援

多くの来場者が関心を寄せていたのは、オペレーション支援ソリューションだ。

例えば、アドバンスト・メディアは、音声認識による対応の可視化を訴求。タカコムは、音声認識機能付きの通話録音集中管理システムによる対応品質管理支援を提

案した。アクセラテクノロジーや野村総合研究所は社内ナレッジの管理・活用を支援。ズィーバーコミュニケーションズは、リアルタイムレポートサービス「壁deコンタクト」活用などによる、チームワークの意識づけを提案した。

WFM(ワークフォース・マネジメント)システムや研修ツールも、耳目を集めた。WFMシステムは、在宅シフトや働き方の多様化により、これまで以上に個人の都合にあわせた細かなシフト調整が求められるようになったことが影響しているようだ。展示会場では、P&Wソリューションズやミライト、JRシステム、タグジャパンが、自社ソリューションとともに活用法を説明した。

研修ツールは、リンクが新たに人材育成クラウドサービス「Shouin for コンタクトセンター」の提供を開始。テンダは、マニュアル自動作成ソフトによる研修作成の効率化を訴求した。

CRMシステムベンダーも、在宅支援を訴求している。パーチャレクス・コンサルティング

図 出展社・団体一覧

ア アイ・ビー・エス アクセラテクノロジー アドバンスト・メディア アトラス情報サービス アルファコム eVOICE EPOS Japan インターコム エーアイスクエア HDI-Japan エイ・ビーコムネット エクレクト SCSK SBクリエイティブ NTTアドバンステクノロジ NTTコミュニケーションズ NTTテクノクロス NTTネオメイト NTTネクシア NTTビジネスソリューションズ NTTフィールドテクノ NTTマーケティングアクト OKI OKIソフトウェア オデッセイ コミュニケーションズ	オブページ カ 兼松コミュニケーションズ ギグワークスアドバリュー ギグワークスクロスアイティ 協栄産業 Cloopen 久留米市 KDDIウェブコミュニケーションズ コミュニケーションビジネスアヴェニュー コムデザイン コラボス サ サイード サイバーコム サクシード 三協エアテック GNオーディオジャパン ジーネクスト JRシステム 下関市 ジンテック ズィーバーコミュニケーションズ スカパー・カスタマーリレーションズ	住友電工情報システム Zendesk ソフツール タ タカコム タグジャパン TeamViewer ジャパン ディライト テクマトリックス テラスカイ テンダ Twilio Japan ナ 長塚電話工業所 日本コンタクトセンター教育検定協会 野村総合研究所 ハ パーチャレクス・コンサルティング P&Wソリューションズ 日立システムズ 日立情報通信エンジニアリング 日立製作所 福岡市	富士電機ITソリューション 不二家システムセンター フライシス フレイド マ マーケティングアソシエーション ミライト メディアリンク ヤ ユーザーローカル ラ ライブパーソンジャパン ラクス リンク <オンラインセミナー> ジェネシス・ジャパン 日本オラクル 富士通 BEDORE (50音順、社名は2020年11月現在)
---	---	---	---

事例&ソリューションセミナー

ウィズ/アフターコロナを見据えた
これからの“顧客対応のあり方”を訴求

展示会場内に設けられたセミナー会場では、2日間にわたり、19の事例&ソリューションセミナーが開催された。新型コロナ禍が続くなか、ウィズ/アフターコロナの顧客サポートを見据えた演題が多数を占めた。

来場者の関心と呼んだのは、デジタルシフトに関連した講演だ。アルファコムは、チャットサポートの導入により起こる顧客対応の変革と効果について、OEMパートナーのオブテージとともに解説。ユーザーローカルはAIチャットボットの導入事例から成功のポイントを導き出した。

TeamViewer ジャパンは、スマートフォンやタブレットを通じ、AR(拡張現実)技術を活用したリモートサポート事例を紹介。また、インターコムはスマホにサポートチャネルを集約し自己解決などを促す、ビジュアルIVRの最新ソリューションを披露した。ライブパーソンジャパンは、電話やチャットにはない優位性を持つ、メッセージング・ソリューションの活用事例を解

説した。

オムニチャネル・プラットフォームも注目された。Zendeskは、LINEやチャットボット、FAQなどのチャネルを一元管理し、顧客サポートを効率化するポイントを説明。モビルスは、問い合わせ対応のみならず、LINEやチャットを使った手続き・相談系業務にも触れ、業務改革の重要性と実践方法を紹介した。

オムニチャネルのCRM実践が必要

在宅シフト関連も耳目を集めた。リンクは、在宅コールセンター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から解説。Twilio Japanとテラスカイは、CPaaSソリューション「Twilio」を使った在宅コールセンターの構築について言及した。また、KDDIウェブコミュニケーションズは、Twilioを中心に電話やチャット、ビデオ通話など、多彩な機能を盛り込んだ柔軟なセンター構築について解説した。

在宅コールセンターの運営管理では、アドバンスト・メディアが対応品質維持と労務管理、現場マネジメントに音声認識システムを活用する事例を紹介。ズーバーコミュニケーションズは、リアルタイムモニタリングサービスを訴求した。また、ギグワークスアドバリューは、在宅センターの運用支援サービスの特徴と活用ポイントについて解説した。

今後の顧客対応のあり方への提言もあった。ジーネクストは、多様なチャネルの情報を統合し最適化された顧客対応を実現する方法を紹介。ギグワークスクロスアイティは、オムニチャネルのCRM実践について語った。また、テクマトリックスは在宅勤務での確かな対応を実現する、FAQシステムとCRMのシームレスな連携について解説。アクセラテクノロジーは、FAQのみならず個人や現場に蓄積されたノウハウを全社活用するナレッジマネジメントの重要性を説いた。その他、コミュニケーションビジネスアヴェニューは、“ゼロ知識証明”によるセキュアな個人認証ソリューションを紹介し、在宅センターのセキュリティ強化を訴求した。

は「inspirX 5」の機能強化で顧客情報の参照を制限する機能を拡充。テクマトリックスは、「FastHelp5」と合わせて、連携するFAQナレッジシステムを紹介した。

自動化・効率化で
サービス品質を維持

コロナ禍による出社制限を受け、対応の自動化・効率化を図る

方針のセンターも少なくない。結果、ボイスボット、チャットボットを初め、自動化・効率化ソリューションの展示も目立った。

2019年に比べ、ボイスボットも出展数を増した。NTTコミュニケーションズはAIとRPAを連携させた音声自動応答ソリューションを強化。ディライトは、電話音声対応「ディライト アシスタント」を新製品として披露した。

チャットボットは、エーアイスクエアやNTTテクノクロス、メディアリンク、ユーザーローカルが展示。アルファコムは、簡易チャットボット機能を備えるチャットシステム「M-Talk」による、AIと人間のハイブリッド対応を訴求した。

このほか、コミュニケーションビジネスアヴェニューは、AIによるメール対応の自動化を提案。イ

AIセミナー/ワークショップ

テキスト分析からボイスボットまで
最新AI技術を知る3つのセミナーを開催

コールセンターで人工知能(AI)活用が始まった2016年以降、AI関連の展示やセミナーが定番化。今回は、3つのAI関連セミナーが開催された。

最初は、エーアイスクエア 営業部長の堀 友彦氏が「最新のAI要約技術が実現するリモート時代のカスタマーサポート」と題して講演。音声認識により全文テキスト化された通話音声の有効活用する方策について解説した。また、同社が独自開発したテキスト要約・分類技術や、会話データからFAQ候補を抽出する対話行為分類技術などが紹介された。

続いてモビルス代表取締役社長の石井智宏氏が登壇。「問い合わせの自己解決を高めるスマート・ルーティング」をテーマに講演した。石井氏は、問い合わせの内容により最適な解決手段は異なり、より簡易的なものは自動化などの手段に誘導すべきと強調。ボイスボットによる予約受付やビジュアルIVRを使った自己解決への誘導などについて解説した。

最後はサイード代表の中村陽二氏が講演。「AIシステム無しでできる!オペレーションを総点検する『通話分析』の実践ノウハウをご紹介」と題し、業務課題と解決策を明確化する「通話分析コンサルティング」について語った。そのうえで、独自開発したコールセンター向けの最新AI技術を紹介。事例を交えながら、実践的な活用方法を提案した。

「ニューノーマルの顧客対応」提示

展示会場内では2日間で15のワークショップが行われた。

野村総合研究所は「FAQナレッジの管理と活用の勘所」「DXコンタクトセンター 3つの変革シナリオ」の2つをテーマに、ウィズ/アフターコロナの顧客サポートのあり方を提案。SCSKはテキスト分析ソリューション「VOiCView」、クラウド型コンタクトセンター「PrimeTias」の最新機能を事例とともに紹介した。

OKIはニューノーマル時代に求めら

れるコンタクトセンターの姿に言及。OKIソフトウェアは、今後重要となるマルチチャネル/リモートワークに対応したCRMの姿を描いて見せた。一方、テクマトリックスは、コロナ禍におけるコンタクトセンターのあり方として、呼量削減とテレワーク対応の要諦を説明した。アクセラテクノロジーは顧客サポートの3大課題「顧客満足度」「属人対応」「問題の高度化」を解決するナレッジマネジメントについて解説した。

その他の演題も多彩だった。タカコムは音声認識による“通話の見える化”の重要性を解説。コラボスはコールセンターのデータ活用のポイントを説明した。また、長塚電話工業所はシニア対応に効果的なオペレータの音声変換アダプタを紹介。ソフツは、コロナ禍でのオフィスとリモートのハイブリッドワークを提唱した。さらにコミュニケーションビジネスアヴェニューは、コンタクトセンターシステムの重要性を改めて訴求。協栄産業はFAXソリューションを取り上げた。不二家システムセンターは、ニューノーマル時代のコールセンターBPOについて解説した。

ンターコムは、新たにビジュアルIVR「Hasso」の提供を開始し、「セルフサービスへの誘導」による支援を打ち出した。SCSKはAI問い合わせ対応サービス「manaBrain」を提供。ジンテックは、架電数の維持やあふれ呼の対応策として、「Push!SMS」などを展示した。

一方、少し変わったアプローチを示したのはプレイドだ。多くの消費者が電話の前にWebやアプ

リで検索行動をしていることに着目。行動ログをリアルタイムに解析することによるカスタマーサービスの改善支援を提案した。

展示会場内に設置した5つの講演会場では、基調講演、5年後のコンタクトセンター研究会によるパネルディスカッション、特別講演、事例&ソリューションセミナー、ワークショップを実施。また、会期中、ジェネシス・ジャ

パンと富士通が主催でプライベートオンラインセミナーを開催。BEDORE、日本オラクルがオンラインセミナーを開催した。

また、別会場でセンターマネジメント・SV向けの「実践研修講座」を行った。全18講座を実施、熱心に講師の言葉に耳を傾ける受講生の姿が見られた。

各講演・講座の詳細は、次ページから紹介する。