

WOWOW COMMUNICATIONS

株式会社 WOWOW コミュニケーションズ

CRMやCMSなど複雑化する システム連携を円滑化

ASTERIAが戦略的なコンタクトセンターの根幹業務を支える

日本で初めて開始された民間衛星放送の「WOWOW」のカスタマーセンターとして業務を開始し、そのノウハウを結集して設立された株式会社 WOWOW コミュニケーションズ。電話やFAX、インターネットなど時代に応じた各種メディアの特性を生かし、テレマーケティングサービスやコンタクトセンター運営を行っており、コミュニケーション分野に事業の中核を置きながら幅広い事業展開を行っている。そんな同社のビジネスに欠かせないCRMシステムやCMS(Call Management System)などをつなぐシステム基盤に ASTERIA が活用されている。

困難を極めるデータ作成作業の改善へ
システム最適化に向けた
新たな試みに着手

に動き出すことになったと小笠原氏は当時を振り返る。

システム構築の概念を覆す!
わずか1週間あまりの短期間で
データ連携に成功

CMSやCRMなど各システムのDBを統合する話もシステム検討当時はあったものの、異なるベンダ間の統合は現実的には難しい面があったという。そこで、各システムを柔軟に連携できるEAIを検討することになる。しかし、当時は日本語化されていない海外製品が主流だったこともあり、コストも想定したものに比べて一桁違うものばかりだった。そんな中で目に留まったのが ASTERIA だったのだ。

「システム部門ではなかった私が見ても簡単に使えるツールだという直感がありました。」と伊佐氏。特に、直感的にシステム連携が可能なデザイナー機能を見て、まずは評価版を試してみるということになったという。

インフォテリアが主催するASTERIAのトレーニングに1度だけ出席した伊佐氏だったが、ASTERIAのデザイナー機能を使ってCMSからDWHへの連携をわずか1週間あまりで作りに上げることができたという。「システムを開発したというよりも、触っていたらシステム連携ができてしまった、という感じです。これまで行ってきたシステム構築という概念を覆すものでした。」と伊佐氏。そこで、各種システムからデータ

株式会社 WOWOW のカスタマーセンターとしてスタートした同社は、テレマーケティング業務の受託やカスタマーセンター構築ソリューションなど、総合的なカスタマーサポートサービスを提供している。そんな同社の主力ビジネスのひとつにコンタクトセンター業務があるが、PBXのレポーティングソリューションであるCMSや顧客管理のCRMシステム、IVRと呼ばれる自動音声応答システム、オペレータの業務状況を把握する労務管理システムなど、幅広いシステムと連携することで戦略的なオペレーションを行っている。

「回線ごとの応答数やオペレータあたりの作業時間などを把握した上で顧客や社内レポートを報告することになっています。」と伊佐氏は語る。以前はこのレポート作成のためだけにスーパーバイザー(SV)の貴重な時間を毎日3時間あまり割かねばならないほど困難を極める作業だったこともあり、コンタクトセンター業務の中核を担うCRMシステムとしての効率化が図れていなかった状況が続いていたという。さらに、電話による対応履歴を管理するCMSデータが毎日数百MBあまりに達していたこともあり、このデータを活用して顧客情報を分析するDWHの仕組みも必要になっていた。そこで、システムの最適化を図るべく、業務全般を効率化できる柔軟なシステム連携基盤の構築



ICT システムインテグレート サービス Div. サブゼネラルマネージャー 小笠原 徳夫氏
ICT システムインテグレート サービス Div. Web ソリューション開発 Unit 伊佐 圭司氏

小笠原 徳夫氏 伊佐 圭司氏
おがさわら のりお いさ けいじ



●CORPORATE DATA

株式会社 WOWOW コミュニケーションズ

おもてなしの心と高いコミュニケーションスキルをもって、テレマーケティングサービスの提供や高度なコンタクトセンター運営を行う。カスタマーセンター構築ソリューションをはじめとする顧客管理業務など、クオリティの高い総合的なカスタマーサポートサービスを提供。

本社所在地 ● 神奈川県横浜市西区みなとみらい3-3-1
URL ● <http://www.wowcom.co.jp/>

を抽出し、Excel形式で作成するレポートの自動化に取り掛かることになるが、これもわずか3週間あまりで作り上げてしまったというから驚きだ。製品価格もさることながら、開発期間を大幅に圧縮できたことで、驚異的なコストパフォーマンスを実現したことに満足していると小笠原氏はASTERIAを高く評価している。

**情報の集約を完全自動化
システムの最適化により
業務効率が飛躍的に改善**

現在は、顧客の要望や社内からの要請に応じて各システムからデータを抽出する仕組みを作り上げている同社。WOWOWカスタマーセンターを例にとると、CMSとCRMシステムから毎朝8時にASTERIAを使ってデータを抽出し、そのデータをExcelに貼り付けることでレポートが自動作成される。そのデータはあらかじめ登録されているメールアドレスに自動送信され、レポート結果がクライアントや社内担当者に届く仕組みだ。「応答率などお客様ごとにSLAを結んでサービスを提供していますが、ASTERIAを導入したことで毎日3時間かかっていたレポート作成作業が自動化され、SV本来の業務であるクライアント対応や応対品質管理、データ分析作業に注力することができるようになりました。これまで以上にCRMシステムを強化することに繋がったのです。」と小笠原氏。また、ASTERIAはJavaベースの開発基盤として位置づけられており、営業に情報を提供するSFA



的な機能なども効率よく開発することができたという。さらに、ASTERIAに装備されたWebサーバ機能を活用し、オペレータの作業実績を自身で確認できる仕組みも構築するなど、業務に応じて活用の幅を広げている。

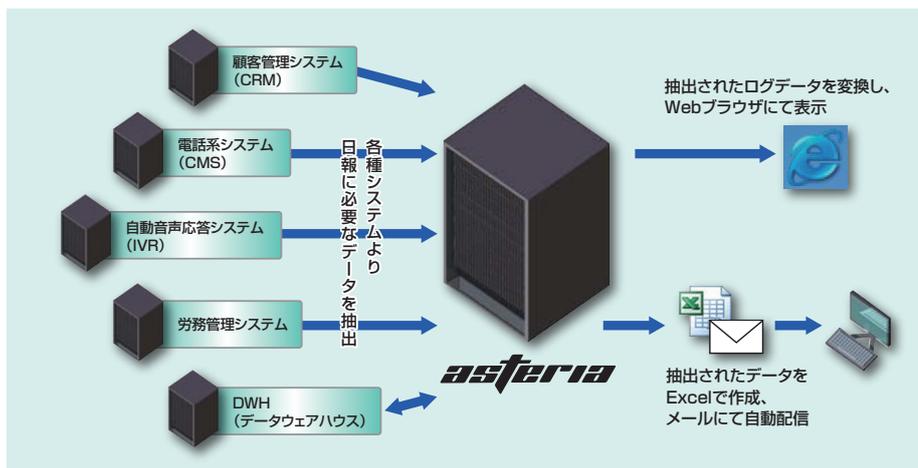
**急な顧客要望にも柔軟対応
営業機会を新たに創出することに寄与**

ASTERIAを導入した大きなメリットは、突発的なイベントやキャンペーン告知など一時的に電話対応が必要な顧客からの要望に対して柔軟に対応できる環境を整えることで、営業機会の幅を広げることができたことだと伊佐氏は高く評価する。「週末の2日間だけ電話対応してほしい、といったスポット受注の仕事もあります。しかし、何を効果指標にするのかなど細かな打ち合わせが出来ないケースがあり、お断りせざるを得ないこともありました。そんなときでも、ASTERIAを使うことで、電話をかけてから繋がるまでの待ち時間比率やかかってきた電話に対するオペレータあたりの応答率など、電話対応のサービス品質を示す一定レベルの効果指標を定型として顧客にきちんと提示できるようになったのです。」新たな営業機会を作り出すことにASTERIAが役立っていると言えるだろう。

**新たな戦略が
ASTERIA WARPで動き出す!**

ASTERIAを導入してすでに4年あまりが経過しているが、現在ASTERIA WARPへのリプレースを計画している同社。「ハードウェアの刷新にあわせ、ソフトウェアもアップグレードする予定です。ASTERIA WARPでセッション管理がさらに容易になるため、大規模なWebシステムの開発に着手できる環境が整ったといえます。」と伊佐氏。デザイナーからログの閲覧も可能なため、生産性向上にも寄与するという。

今後は、業務に関連した管理者やオペレータごとに提供していたログ情報を、ポータル画面で一括閲覧できる環境を整えたいという。必要なときに必要な情報を柔軟に取り出せる仕組みを構築することで、オペレータの意識を高めることができるようになるはずだと伊佐氏。また、コンタクトセンター業務の基盤システムを作り上げることで、ASTERIAを使ったシステムをソリューションとして提供していきたいという構想も語っていただいた。



**infoteria
インフォテリア株式会社**

〒140-0014 東京都品川区大井1丁目47番1号NTビル10F
TEL. 03-5718-1250 FAX. 03-5718-1261
E-Mail. sales@infoteria.co.jp
URL. <http://www.infoteria.com/>

このカタログに記載された情報は2008年5月現在のものです。内容は予告なしに変更することがあります。
©2008 Infoteria Corporation All Rights Reserved.
Infoteria、インフォテリア、ASTERIAは、インフォテリア株式会社の登録商標です。
その他、各会社名、各製品名は、各社の商標または登録商標です。

お問い合わせ先：