

戦略的コールセンター運営に向けて 高機能・低価格・拡張性 三拍子揃うIP-PBXソフトウェア

企業の戦略的機能としてコールセンターの地位が高まっている。そのため、センターを支える電話システムも、より幅広くかつ高度な要件が求められるようになって来た。だがその一方で、多くの企業においてシステム投資は抑制される傾向にあるのが現状だ。この相反する2つのニーズを満たす、ぴったりの製品がメディアリンクの「MediaCalls」だ。

メディアリンクのコールセンター向けオンプレミス型IP-PBXソフトウェア「MediaCalls」の販売が好調だ。好調な理由は、コールセンター経験があり、センターをよく分かっている同社スタッフが、実際のコールセンターのさまざまな業務を想定して、運営プロセスを最適化するために必要な機能を充実させた点にある。その結果、システムを利用するエージェント、SV（スーパーバイザ）、管理者それぞれにとって、業務レベルの向上が期待できる具体的なメリットが盛り込まれた。

エージェントの業務レベル↑

「MediaCalls」は日本人に合った直観的な操作性を備えている。エー



エージェント選択画面



CTI ツールバー

ジェントが日常的に使用するツールバーは、着信・応答・保留・転送・発信・ステータス管理など、さまざまな状態が、色分けやアイコンで分かりやすく表示される。そのため、誰もがシンプルな操作で簡単に電話のコントロールができる。

例えば、他のエージェントへの取次転送も、このツールバーで簡単に操作できる。選択ウィンドウに表示される転送先エージェントの状態を確認してから、受可状態の人を選択して発信するだけだ。電話操作の利便性は、エージェントの業務レベルの向上に留まらない。余計なストレスを持たせない付加価値があり、エージェントのモチベーションを高める効果もある。

SVのエージェント管理業務↑

コールセンターのSVにとって、配下のエージェントが問題なく電話応対を続けることは重要な管理業務の一つだ。「MediaCalls」では、SVがエージェントを支援する機能が充実している。電話応対を支援する流れは次のようになる。

SVはリアルタイムレポート画面を

監視、アラート（赤色の警告表示）が出ていたら、モニタリングボタンをクリックしてエージェントが相手と話している状態を聞く。電話応対が行き詰っている状態であれば、ウィスパリングに切替えて適切な指示をエージェントに囁く。

コールセンター運営レベル↑

多様化する顧客のニーズに応えるため、コールセンターはさまざまな変化に対応する必要があり、それらの対応をいかに効率的に行えるかが管理者にとって大きな意味を持つ。

例えば、営業時間外や不在時に電話着信があった場合の処理は、コールセンターによく求められる機能で、状況の変化によって設定変更が必要となるものである。「MediaCalls」なら、設定作業も管理者自ら行うことができ、柔軟性と即効性を備えたセンター運営が期待できる。

戦略的センターを実現する高機能

「MediaCalls」が好調な理由は、業務レベルの向上だけではない。最近では戦略的コールセンターを実現するため、センター運営を支える電話シ



【リアルタイム】スキル別レポート

【リアルタイム】エージェント別レポート

【ヒストリカル】スキル別レポート

【ヒストリカル】エージェント別レポート

ステムに付加価値を求めるケースが少なくない。「MediaCalls」はこのようなセンターの期待にも応えており、実際に製品採用のポイントとなった例も多い。

具体的な付加価値要件として評価されているのは「マルチセンター/マルチスキル化」「VOC活用」「戦略的レポートニング」。いずれも「MediaCalls」で実現できる付加価値機能の一例だ。

マルチセンター/マルチスキル化

最近ではBCP対策の重要性が話題となり、複数のコールセンターを運営する企業が増えている。例えば、東日本に災害が起きてセンターが使用不能になっても、西日本のセンターで代替業務を行えるようにする。そのためには、拠点間の通話を内線化して管理し、東日本センターに入電する呼を西日本センターにも着信できるようにする必要がある。また、スキルルーティング機能を使えば、東日本センターの電話がピークとなって溢れても西日本センターに着信でき、放棄呼率を低減できる。

VOC(顧客の声)活用

VOC活用のポイントは、顧客か

らの声を効率的に収集して、さまざまな角度から分析・活用できることだ。そのため、電話システムには通話録音・履歴の管理と同時に優れた検索性や操作性が求められる。さらに、VOCでは顧客満足度調査データも必要となる。それにはIVR機能を使って終話後自動音声によるアンケートを実行する方法が有効である。IVRアンケートで取得したデータをCTIでCRMシステムと自動連携させると、データ分析がより容易にでき、優れたVOC活用が実現する。

戦略的レポートニング

電話システムから取得できるレポートはコールセンターで必要な測定指標データのすべてではないが、自動的に取得できて、さまざまな角度から抽出・集計・グラフィカル表示できる機能は魅力的である。戦略的コールセンターでは、レポートをただ毎月作成して報告するだけではない。まずイメージとしてパフォーマンスの推移・傾向をグラフ表示させ、気になるところを絞り込んでさらに検索・表示を繰り返して問題の根本原因を見つけ出す。このような改善活動を継続的に行うには、ハイレベルのレ

ポータリング機能が欠かせない。

従来製品の1/4! 圧倒的低価格

「MediaCalls」はこれらのハイレベルな機能を提供する製品でありながら、低価格で提供できるところが大きな特長だ。製品価格はサーバ1台毎に必要なサーバライセンスが50万円、内線数分必要なシートライセンスが1万5千円、エージェント数分必要なエージェントライセンスが2万円となっている。あくまでも参考だが100席コールセンターの標準構成で822万円(初年度保守料金込み)となり、従来製品の4分の1という圧倒的低価格で提供できる。

またコールセンターで使用する電話システムには「拡張性」が必須だ。「MediaCalls」なら、オペレータや席数の増設、センターの二重化や増築など、将来的な事業拡大にも柔軟に対応できるため、追加投資を最小限に抑えることができる。「高機能」「低価格」「拡張性」と三拍子揃った「MediaCalls」は、これからもさまざまなコールセンターで利用され、その利用実績をノウハウとして発展を続けていく。

お問い合わせ先



メディアリンク株式会社 システム営業部
TEL : 03-6721-5213 E-mail : sales@medialink-ml.co.jp URL : http://www.medialink-ml.co.jp/