

DBconneCTlon®

全国に32の拠点を持つ藍澤証券様。長年使われてきた電話設備の老朽化に伴い、コールセンターシステムの更新もあわせて検討されました。数あるシステムの中、当社のCTIシステム『DBconneCTlon』をお選びくださった経緯と、導入後の使い勝手などをうかがいました。

PROFILE

アイザワ証券

藍澤証券株式会社 様

〒103-0027

東京都中央区日本橋一丁目20番3号

<http://www.aizawa.co.jp>

- 資本金 80億円
- 営業所数 32拠点
- 従業員数 422名

1918年7月7日創業の老舗証券会社。成長著しいアジアの新興国市場にいち早く進出し、独自の「アジアビジネスネットワーク」という基盤を築きました。『アジア株No.1宣言!』のブランドを維持・向上させるべく日々努力されています。



導入背景

保守契約の終了を機に、新しいシステムの導入を検討

コールセンターの立ち上げから約10年。それまで使ってきたシステムの老朽化と保守契約の終了をきっかけに、新しいシステム導入の検討が始まりました。

最重要課題は、コストの低減。当時は景気も悪く、経費削減アクションプランに取り組んでいる最中だったため、本部からは導入費用を少しでも抑えるよう求められました。

また当時のシステムの操作方法が煩雑だったこと、稼働状況が特定の人にしか確認できない状況だったことも課題でした。



藍澤証券 フロントリードセンター
次長 田澤 真澄 氏

決め手は低コストと高い操作性

複数社からご提案をいただき、デモを見せていただいた結果、『DBconneCTlon』が最も当社のニーズにマッチしていると判断し、導入を決めました。

一番の決め手はやはりコスト。今までの使い勝手をほとんど変えずに、導入コスト、運用コストともに抑えられる点は大きな魅力でした。



藍澤証券 フロントリードセンター
センター長 村上 和生 氏

また、受付履歴を管理できる点。コールセンターにかかってくる大量の着信に対し、限りあるオペレーターで対応しなければなりませんので、お客様情報を効率よく確認し、過去の履歴を参照しながらスムーズに会話を進めることが重要です。毎回通話終了後に、受付内容や注意事項を入力することで、オペレーター同士で情報共有できます。

そして、MIS*モニタで、着信数や待ち呼数がリアルタイムにわかる点。稼働状況に合わせてオペレーターの人数配分を見直し、大切なお客様をお待たせすることなく対応できます。

*MIS : Management Information System
オペレーターの稼働状況把握やコール管理、それらの統計・レポート作成等を行う、統計管理・分析ツール。

コスト

☑ 導入コスト ¥11,500,000.-

☑ 運用コスト (月額) ¥120,000.-

〈算出条件〉

- ・ PBX 1台
- ・ サーバー 2台
- ・ コールセンター用CTIシステム 30席
- ・ MISモニタ

特長

☑ 操作性

- わかりやすいシンプルな画面構成。

☑ 拡張性

- 今回はMISモニタを拡張しました。
- DBconneCTlonの画面上から基幹システム (Windows、オフコン) へ顧客コード等の検索キーを受け渡し、連携が可能です。
- FAX送信やFAQ画面等を拡張可能。(オプション)

☑ 冗長性

- ACDサーバー障害時に自動切替で交換機機能にて運用可能。
- 停電時には一般電話機での受付が可能。

☑ 保守性

- 24時間365日受付のコンタクトセンターで、安定した運用をサポートします。

導入効果

履歴を参照することできめ細やかな対応が可能に



従来の運用に合わせてシステムをカスタマイズし、お客様のマスタデータも移行することができたので、違和感なく利用開始できました。

着信時にお客様の基本情報に加え、これまでの受付履歴や対応の注意点なども併せて確認することができ、オペレーターが変わっても前回の続きから対応できます。同じお客様から何度もお問い合わせが入ることの多いコールセンターでは、なくてはならない機能です。

応答率等のデータを分析し、顧客満足度の指標に

通話履歴から注文件数や問い合わせ件数のデータを出し、社内での検討に活用しています。また、MISモニタでオペレーターの稼働状況や応答数、通話時間などを確認し、運用方法や人員配置を見直すなど、お客様の満足度向上に役立っています。報告書の作成時間も大幅に短縮できるようになり、とても助かっています。

お知らせ機能でオペレーター同士のやりとりがスムーズに

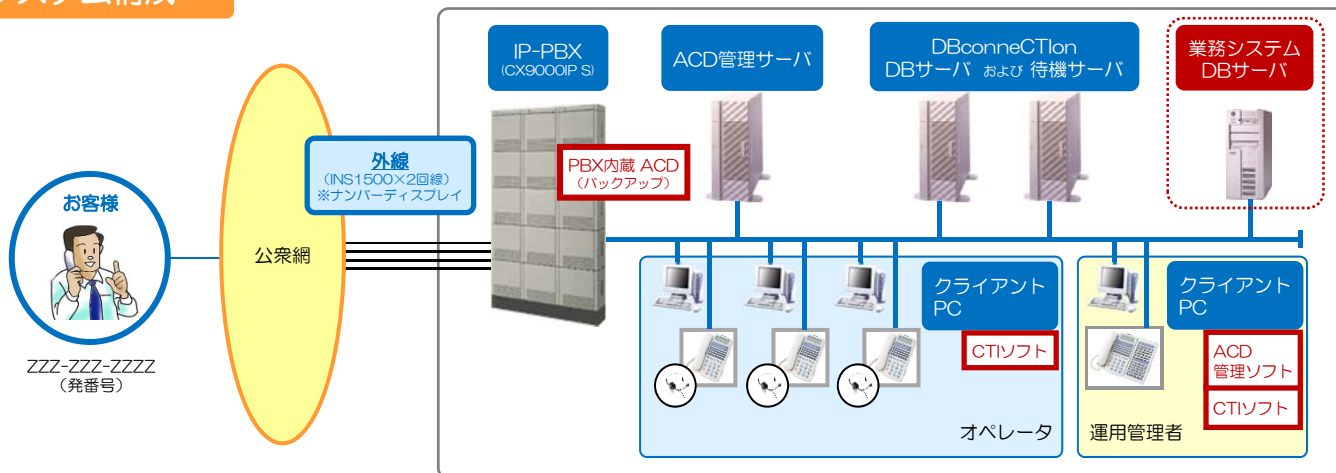
画面上でメッセージのやりとりができるお知らせ機能のおかげで、オペレーターが通話中でも急ぎの用件を伝えることができ、伝達時間の短縮になり、連絡漏れもなくなりました。

万一の障害対応もスピーディーで、夜間や休日にも対応していただき満足しています。今後はシステムを拡張し、さらなる利便性や効率の向上を検討中です。



藍澤證券様 コールセンターの様子

システム構成



神田通信機株式会社

<http://www.kandt.co.jp>

〒101-0043
東京都千代田区神田富山町24

神田通信機

検索

事例・製品に関するお問い合わせ

神田通信機 コンタクトセンター

03-3690-6911