

## 「カスタマーサービス・イノベーション・フォーラム」を開催 近未来のコンタクトセンターの在り方を提示——ジェネシス・ジャパン

ソーシャルメディア、スマートフォンの普及は、従来のコールセンター中心のカスタマーサービスの在り方を変えようとしている。また、SIP・クラウド・ビッグデータなど、新たなテクノロジーの出現により、CS向上やコストダウンに対してさまざまなアプローチが行えるようになった。ジェネシス・ジャパンはプライベートセミナーで、「日本ならではのおもてなしのサービスと新たなテクノロジーを融合させることで、カスタマーサービスの何を革新できるか」について、最新ソリューションとユーザー事例を通じて提示した。

基調講演は「進化するコンタクトセンターとITインフラの最適化」をテーマに、東京海上日動コミュニケーションズ執行役員の田口浩氏が自社センターで取り組んだレガシーPBXからSIPサーバーへのシステムリプレースの背景と経緯を紹介。SIP化のメリットやCRM、WFMアプリケーションとの連携などについて説明

した。そして、「コンタクトセンターは、顧客に『高品質なサービス』を継続して提供するだけでなく、顧客にとっての『良い経験』を継続して提供することで、より多くのファンを創出していかなければならない」と、カスタマー・エクスペリエンスの考え方に基づいた次世代コンタクトセンターの在り方を示した。

続いて、「大規模コンタクトセンターのクラウド化を成功させるためのポイント」についてKDDIソリューション推進本部ボイスソリューション部長の原田聖恵氏が講演。ジェネシス・ジャパンとの提携による高度クラウド型コンタクトセンターシステムのサービスメニューや、利用席数の変動に柔軟に対応する月額課金モデルなどのメリットを説明した後、実際に同サービスをいち早く導入した大手ISPのユーザー事例を紹介。ユーザー担当者を交えて移行プロセスや改善ポイント、今後の展開などを話した。

野村総合研究所IT基盤インテグレーション事業本部



東京海上日動コミュニケーションズの田口浩氏(左上)、KDDIの原田聖恵氏(右上)、野村総合研究所の一瀬寛英氏(左下)、ジェネシス・ジャパンの飯塚純也氏(右下)

IT基盤営業推進部 上級システムコンサルタントの一瀬寛英氏は、「スマート化で変わるコンタクトセンターの役割と潮流 ～ ビジネス×ITでつながり続けるお客様と企業～」と題してトレンド講演。コンタクトセンターの役割の変化・拡大を「全方位VOC」「営業支援」「コンシェルジュ型対応」「オムニチャネル型対応」の4視点から解説した。

最後に主催者であるジェネシス・ジャパンエヴァンジェリストの飯塚純也氏が「カスタマーサービスはこう変わる! ～ ソーシャル、モバイル、ビッグデータとカスタマーサービスの融合」と題して、近未来のカスタマーサービスをデモを交えながら紹介した。



講演やデモでコンタクトセンターの近未来の姿を提示した