

「5年後のコンタクトセンター」を描く 40社の先進ソリューションが集結

2014年5月28日・29日の2日間、『第3回コンタクトセンター サミット in 福岡』が博多祇園で開催された。今回はテーマを“5年後のコンタクトセンター”とし、各分科会の活動報告を中心に各種セミナーを開催。併設の展示会場では、約40社の先進ソリューションが出揃い、これから取り組むべき未来志向の顧客戦略を訴求していった。

コンピューターテレフォニー編集部は、5月28日・29日の両日、九州地区で3回目となる「コンタクトセンター サミット in 福岡」を博多祇園の福岡ファッションビルで開催した。テーマは「5年後のコンタクトセンター ～今取り組むべき顧客戦略が見えてくる～」として、編集部が主宰する5年後のコンタクトセンター研究会の活動報告を中心に、各種セミナーやワークショップを展開した。

感動提供・ミス削減—— “人間”テーマに基調講演

基調講演の初日は、九州最大のテーマパーク・ハウステンボス執行役員の高田孝太郎氏が登壇。

「18年間の赤字経営から抜け出した『感動体験』の提供」と題して、地の利の悪さなど“マイナス要因”を抱えたままスタートした同施設をいかに黒字化に導いたかを紹介した。2日目は、昨年11月の東京・池袋イベントでも登壇したANAビジネスソリューションの石井和宏氏が「ANAのヒューマンエラー対策 応用可能な“安全”への訓練」を講演。ヒューマンエラーはゼロにはできないが、削減努力は可能であると解説した。

感動体験を生むのも、ミスを削減するのも“人間”が主役の取



組み。両日もマインド設定や人材育成など示唆に富んだ話題が展開された(詳細は80頁を参照)。

セミナーを聞いてブースで確認 同一会場で相乗効果を生む

展示会では、約40社のSI企業／ITベンダー／サービスプロバイダーが最新ソリューションを紹介した。定番のコンタクトセンター・プラットフォームやCRM／SFAパッケージをはじめ、音声／テキスト分析やマイニング、WFMなどのポイントソリューション、ヘッドセットなどのファシリティー製品、センター運営代行や品質アセスメントといった業務支援サービスな

テーマ別ワークショップ

IT・人材育成・顧客戦略—— 5年後を見据えた取り組みを訴求

展示会場内に併設した2つのセミナー会場では、両日あわせて20のワークショップが開催された。5年後のコンタクトセンター研究会は、中間報告会では紹介しきれない内容を別途講演。また、特別講演として「コールセンター白書2014 中間報告」「戦略的コンタクトセンターのすすめ」「SVの人材要件と育成」——の3つのセミナーが関心を呼んだ。

セミナー会場では、5年後のコンタクトセンター研究会にちなんだ5つのワークショップが開催された。

マネジメント分科会は「リソース、コスト、採用、教育——5年後のマネジメント『4つの最適化』」「コールフローからスキル設定まで これからのマネジメントは『即応性』が重要」の2つを講演。これを受け、ジェネシス・ジャパンと岩崎通信機が、自社ソリューションによる柔軟な運営管理について解説を加えた。



ソリューション/サービス分科会はアビームコンサルティングの秋山紀郎氏が「オムニチャネル時代のコンタクトセンター CaaSで実現する新たなコミュニケーション基盤」を講演し、インタラクティブ・インテリジェンスが同社「CIC」による基盤整備について紹介した。カスタマーエクスペリエンス分科会は、ISラボの渡部弘毅代表が「絆つくりのための顧客接点マネジメント」を話し、セールスフォース・ドットコムがあらゆる顧客接点での関係づくりの必要性を語った。経営貢献分科会(情報処理学会コンタクトセンターフォーラム)は、イー・パフォーマンス・ネクストの宮崎義文代表が「コンタクトセンターの経営貢献——3つの視点」を解説。フュージョン・コミュニケーションズが、経営貢献するセンターのコス



ト最適化について説明した。

実態調査から先進事例まで網羅

特別講演では、編集部が毎年実施しているコールセンター利用者調査の最新情報をもとに「コールセンター白書2014 中間報告」を開催。また、イー・パートナーズの谷口 修代表は「ビジネスを牽引する組織を創る! 戦略的コンタクトセンターのすすめ」と題して、企業戦略に則ったセンター構築・運営のポイントを紹介した。さらにY'sラーニングの浮島由美子代表が「SVという仕事～次世代型マネジメントに必要な役割とスキル」をテーマに、SVに求められる資質や育成ポイントについて実践方法を解説していった。

この他にも出展企業による最新ソリューションや先進的導入事例の紹介があり、いずれの回でも熱心にメモをとる来場者の姿が見られた。

どが並んだ。また地方都市でのセンター構築・運営を意識してか、クラウドによるスモールスタート、低コスト／短期導入のソリューション紹介もあった。

展示会場内に据えられたセミナー会場では“5年後”をテーマとしたワークショップが多数開催された。とくに4分科会(マネジメント、カスタマーエクスペリエンス、ソリ

ューション／サービス、経営貢献<情報処理学会コンタクトセンターフォーラム>)の活動報告は、参加メンバーによるパネルディスカッションが耳目を集めた(詳細は78頁を参照)。また、出展社による最新ソリューションや導入事例の紹介もあった。セミナーの直後に展示ブースへ足を運び、いま聞いた話の詳細をすぐに確認できるな

ど、同一会場という相乗効果が発揮されたようだ。この他、戦略的コンタクトセンターの構築、SVに求められる資質と育成に関する特別講演も行われた(囲み参照)。

展示会場には、インハウス／アウトソースのセンター運営事業者だけでなく、地場のシステム開発事業者も訪れ、コンタクトセンター関連の最新情報を収集していた。

図 出展企業一覧

ア ICI アニモ イーグルコミュニケーションズ イーハイブ 伊藤忠テクノソリューションズ 伊藤忠テクノソリューションズ 岩崎通信機 インタラクティブ・インテリジェンス ASCジャパン エス・アンド・アイ NEC NECマガナスコミュニケーションズ NTTコミュニケーションズ	サ サイバーコム GNネットコムジャパン ジェネシス・ジャパン システムフォレスト システムプラネット JALインフォテック セールスフォース・ドットコム	ハ P&Wソリューションズ BCC 富士通 富士通コミュニケーションサービス 富士通ソーシャルサイエンスラボ フュージョン・コミュニケーションズ プラスアルファ・コンサルティング ペリントシステムズジャパン
カ カムラック コロバス	タ 大興電子通信 中小企業事業推進機構 ティールームモバイル	マ ミライト メディアシステム メディアドライブ
	ナ 日本アバイ ネイクス 野村総合研究所	

(50音順)

後援 公益社団法人企業情報化協会／一般社団法人中小企業事業推進機構／一般社団法人日本コールセンター協会／一般社団法人日本コンタクトセンター教育検定協会／公益社団法人日本通信販売協会