



GLOVIA事業本部
プロジェクト統括部長
春田 一成 氏

お客様相談室の運用ノウハウを凝縮したパッケージ「BC ContactPlus」で市場拡大を加速

コンタクトセンター向けに「Broad Channel」ブランドで製品展開する富士通が、豊富な市場実績で得たノウハウを糧にパッケージ製品の提供に力を注ぎ始めた。その第一弾となる製品「BC ContactPlus」は、お客様相談室/ヘルプデスク業務に特化することで、低コスト・短期間でのシステム構築を可能にする。

富士通はこれまで、コンタクトセンター向けのアプリケーション開発に関して、基盤となるパッケージに、お客様に合わせたカスタマイズを加え提供してきた。しかし今後は、ノンカスタマイズで利用できるパッケージを主軸とする戦略に強力にシフトしていくという。

この背景には、お客様がシステム導入に際して汎用的で低コストな仕組みを求める傾向が強まってきたことがある。富士通・GLOVIA事業本部プロジェクト統括部長の春田一成氏は、「自社でのシステム運用や多くのコンタクトセンター構築を手がけた経験からも、市場で求められる機能の最大公約数が明確になりました。今後はパッケージありきのビジネスが中心になっていくのは間違いありません」と話す。

この10月に発売した「BC Contact Plus」は、コンタクトセンター市場のトレンドを見極め、同社が培ってきたノウハウを凝縮した製品だ。「CRM機能をあまねくカバーするのではなく、コンタクトセンターのお客様相談室やヘルプデスク業務に特化させました。これによって、機能面でも価格面でも市場のニーズに十分応えられるパッケージに仕上がっています」と、春田氏は自信を見せる。

全社的な情報共有とお客様相談室業務効率化を実現

富士通は、「BC ContactPlus」に4つの特徴を盛り込んだ。まず、顧客の声＝VOCを企業経営・事業展開に生かすためのデータ分析・活用機能を充実。例えば、クレームや問い合わせの内容をCSV出力やグラフ表示、音声ファイルなどにより社内全体で共有可能にした。また、コンタクトセンターと関連部門とのスムーズな連携を可能にするワークフロー機能をオプションで提供。商品や問い合わせ種別ごとのエスカレーションルートを、管理者メニューから柔軟に設定できる。

次に、リスクマネジメント機能の強化。商品や問い合わせ別にリスクとなりそ

うなキーワードをシステムが監視し、事前設定した件数の閾値を超えた場合に管理者へ通知すること

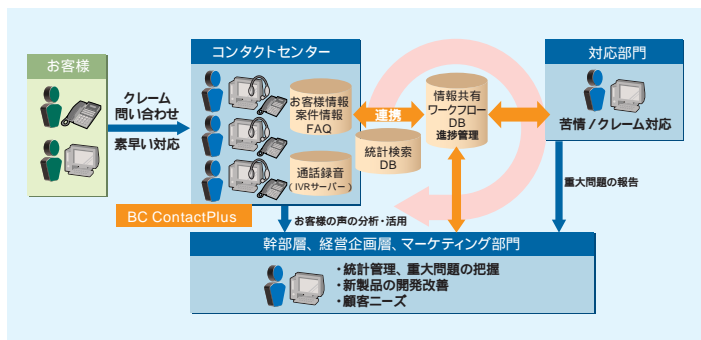
により、重大な問題への早期対応を可能にした。

第3に、お客様相談室の業務効率向上を図るためのナレッジ強化。具体的には、対応の内容や進捗状況を管理する対応履歴管理機能、優れた対応内容を登録し、最適な回答として管理・活用できる「模範応対流用機能」や、高速・高精度な検索エンジンを採用したFAQを基本機能に組み込んだ。

第四は、使い勝手の向上およびカスタマイズの柔軟性。オペレーター画面は、情報入力作業負担を軽減できるようにプルダウンメニューによる項目選択を極力取り入れた。そして、その項目の変更・追加などを、管理者が自由かつ簡単に行えるようにした。

もう一つ、FAQ+5クライアント同時アクセスライセンスの基本パッケージで400万円～という低価格設定も訴求点といえる。春田氏によれば、小規模での試験導入的なニーズにも柔軟に対応できるよう、月額払いで利用可能なレンタル形式での提供も計画しているという。

さらに、「年明けをめどに、アウトバウンドのキャンペーン機能をオプションとして追加していきます」と、適用業務拡大に向けた機能強化も進める。



お問い合わせ先
富士通株式会社
 担当部署：GLOVIA事業本部
 BroadChannel販売部
 TEL：03-6424-6237
 FAX：03-6424-6438
 URL：http://glovia.fujitsu.com/