

フュージョン・コミュニケーションズ

クラウド型テレフォニーサービス
「FUSION Connect」通信キャリアとしてワンストップで提供
コールコントロールパネルで使い勝手向上

クラウド型テレフォニーサービス「FUSION Connect」を展開するフュージョン・コミュニケーションズ。コールセンターの構築から運用に必要な機能をワンストップで提供中だ。独自のコールコントロールパネルは視認性が高く、顧客の使い勝手を向上させている。

フュージョン・コミュニケーションズは、コールセンターをメインターゲットにしたクラウド型テレフォニーサービス「FUSION Connect」を提供中だ。通信キャリアである同社が、コールセンターの構築・設計、回線、保守・運用からサポートまでをワンストップでスピーディに提供する(図表)。

クラウド型のため、顧客は必要な時に、必要な数量、必要な期間だけ利用できる。契約は1カ月単位で、最少2席から可能であり、申し込みから最短7営業日で構築できる(ハードフォンを利用する場合は10営業日)。

また、インターネット接続環境があればどこからでも利用可能なため、在宅勤務などのBCP対策にも有効だ。

さらに、CRMシステムとの連携もできる。

具体的な特徴を見ていこう。

図表 「FUSION Connect」の概要



必要な時に、必要な数量、必要な期間だけ利用できる

1カ月単位で、最少2席から。しかも最短7日のスピード構築

在宅勤務をはじめとするBCP対策にも有効

インターネット接続環境があれば、どこからでも利用可能

保守までをトータルに提供

組織変更によるレイアウト変更・転動・拠点追加に柔軟に対応可能

CRMシステム連携も提供可能

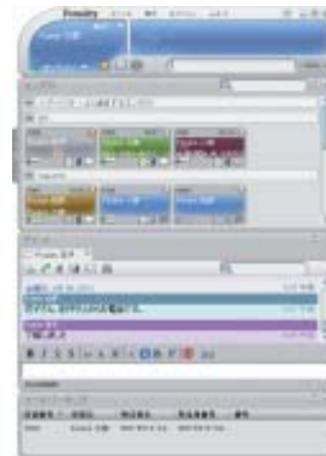
営業第二部長兼クラウド推進部副部長の平山義明氏が「最大の差別化ポイント」と語るのが、「HUD (Heads Up Display: ハッド)」というコールコントロールパネルだ(写真)。

PC画面に表示されるもので、各オペレーターのプレゼンス状況を確認したり、保留や転送、クリックするだけで発信できるクリックコールや、ボタン1つで行える通話録音、セキュリティが確保された内線間の履歴機能付きチャットなど、業務に必要なすべてのやり取りをデスクトップ上でコントロールできる。

オペレーターのプレゼンスは、例えば、緑なら「外線通話中」、紫なら「電話会議」というように、色によって視覚的に分かるようになっている。

また、画面を切り替えて、キューの状態をすべて表示することもできる。

レポート機能も具備しており、「CDRレ



「HUD」の画面

ポート)や「ACDRレポート」などを項目別に色分けで表示させることが可能だ。

楽天モバイル／スマホ連携等で
オフィス業務の利便性も向上

その他の主な特徴としては、

- ①Find Me (追っかけ転送機能)
- ②Conference Bridge (会議通話機能)
- ③モバイル連携の3つの機能が挙げられる。

これらは、オフィス業務で効果を発揮する。

①は、同社が提供する携帯IP電話サービス「楽天モバイル for Business」との連携で、自分の内線にかかってきた通話を、楽天モバイルの端末に転送することができる。応答できなかった場合は、IVR応答でメッセージを録音し、ボイスメールで通知を受けるので、ビジネスチャンスを逃すことはない。

②は、会議室をクラウドサービスとして提供するもので、メールで招集通

導入事例 楽天インシュアランスプランニング

保険コンサルティングで活用



(左から)サービス・開発グループ・部長の藤原明氏と溝上藍子氏

楽天インシュアランスプランニングは、国内最大級のインターネット総合保険サイト「楽天の保険」を運営する楽天グループ企業。生命保険・損害保険の商品企画・販売、情報提供のほか、保険商品の広告プロモーションなど保険に関する総合プロデュースビジネスを展開。Webサイトでの情報提供や資料請求・申込みサービスに加え、顧客の要望に応じて、電話やメール、対面など様々な手段での保険選択に関するコンサルティングサービスを提供している。

早くから電話でのコンサルティングに着目し、コンタクトセンターの機能充実と質の向上を図ってきたため、電話でのコンサルティングは特に顧客から高い満足との評価を得ているという。

同社では、これまで、電話でのコンサルティングを希望する顧客に、よりストレスなく案内し、スムーズな保険選択ができるように常に改善を実施してきた。しかし、近時、Webサイトの訪問顧客数や電話での相談件数が増加したことに伴い、よりシームレスかつスケーラブルなコンタクトセンター機能の拡充が必要

になっていた。

そこで、注目したのが、コールセンターシステムの機能をクラウド型で提供するサービスだった。同社サービス・開発グループの藤原明部長は、「コールセンターの人員を大幅に増員する計画の中で、低コストでスケーラブルに始められるクラウドサービスが我々の戦略に合致すると考え、具体的な検討を開始した」という。

「CRMとの有機的な連動ができること」「各拠点のコールセンターをシームレスに管理する仕組みがあること」に加え、「既存の設備の活用や現行の仕組みからのスムーズな移行が可能」などの観点から様々な提案を検討した結果、フュージョン・コミュニケーションズの「FUSION Connect」の導入を決定した。

決め手は「セキュリティ」

決め手について藤原部長は、「セキュリティ対策も重視した。フュージョンの提案にはその配慮もきちんと含まれていた」と話す。今回、フュージョンでは、共同利用型ではなく、専用型によるセキュリティを重視し

知を受けたユーザーは、いつでも、どこからでも、IDとパスワードを入力するだけで会議に参加できる。会議室には最大100人まで入れる。

③は楽天モバイルやスマートフォンを内線端末として連携できる機能。スマートフォンについては、HUDを「HUDモバイル」として今春にiOSとAndroidに対応させて連携を実現する。

PBX機能を中心に提供する「基本ユーザーライセンス」と、「コールセンターライセンス」を用意しており、月額利用料

はそれぞれ2100円(3月31日までに申し込み945円)、7875円となっている。

対応端末はハードフォンはポリコムの「SoundPoint IP 331/550」の2機種で、買い取りとレンタルの両方で提供する。ユーザー任意のソフトフォンが利用できるほか、ブラウザフォンを今後提供予定としている。

ユニークな点では、電話機の増設・設定はユーザー側で行うようにしている。工事コストの削減が目的であり、ユーザーの管理者にトレーニングを実

た提案を行っていた。また、楽天本社での楽天市場の店舗サポート業務に既に導入されて安定稼働している実績も導入決定を後押しした。

その後、両社で導入に向けたプロジェクトを立ち上げ、オペレーターのトレーニングなども含め、わずか3か月で運用を開始することができた。同グループの溝上藍子氏によれば、「オペレーターからは“使いやすい”と好評です」といい、さらに「トレーニング時に教えていなかった機能まですぐに活用し、使いこなしている」という。

今後のシステムの拡張については、「WebサイトやCRMシステムとの連携がキーポイントだと考えており、フュージョンにはそのサポートを特に期待している」と藤原部長は語っている。

お問い合わせ先



フュージョン・コミュニケーションズ株式会社
TEL : 0800-600-5555
受付時間: 10:00~17:00
(土日祝日、年末年始を除く)
URL : <http://www.fusioncom.co.jp/houjin/connect/>