

～お客様の通話待ちイライラをすっきり解消！～

コールセンターの“待ち呼(マチコ)^{※1}”見える化ソリューション
「CTBASE/SignalPro (シーティーベース/シグナルプロ)」を
10月1日から販売開始！

NTTソフトウェア株式会社（以下、NTTソフトウェア 本社：東京都港区港南、代表取締役社長：伊土 誠一）と、株式会社ベルシステム24（以下、ベルシステム24 本社：東京都渋谷区千駄ヶ谷 代表執行役社長：内田 亮）は、コールセンター“待ち呼”見える化ソリューション「CTBASE/SignalPro」を、10月1日より販売開始します。

本ソリューションにより、企業内コールセンターでオペレーターの応対待ちとなっているお客様（待ち呼）の状況をパトランプ点灯により視覚的に瞬時に知ることができます。従って管理者の迅速な対処が可能な対応品質の高いコールセンターを低価格かつ短期間で実現できます。

■背景

近年、多くの企業では、お客様への直接コンタクトの窓口であるコールセンターの設立・運営を積極的に推進し、対応品質の向上を目指しています。この対応品質の指標の1つである応答率の低下は、突発的なイベント等によりコールセンターへの電話が集中した場合に発生する“待ち呼”により引き起こされます。そのため、オペレーターの増員など、待ち呼を減らすためのアクションを、管理者が迅速に実施することが非常に重要となります。

これまでの待ち呼数の把握方法は、コールセンターの管理者がPBXに付随する統計装置を確認するか、コールセンターに設置した大型ディスプレイの表示を確認することが一般的でした。しかし、1秒でも早い対応を求められるコールセンター業務の特性上、これらの方法では対応が後手にまわるがありました。

今回、販売開始する「CTBASE/SignalPro」は、コールセンターのCTIシステム構築において3,000ライセンス以上の豊富な実績を持つ「CTBASE」の技術を活用し、AVAYA社製PBXとパトライト社製パトランプの連携を実現しました。待ち呼が発生した場合には、予め設定した条件で、その事実を「瞬時」に、「光で視覚的」に知ることができます。

■「CTBASE/SignalPro」のメリット

(1) 管理者は、“待ち呼”解消のための迅速な対処が可能となります。

本システムは、リアルタイムで待ち呼数を監視しているため、待ち呼の発生と同時に、タイムラグなく、パトランプが点灯します。従って、管理者は瞬時に待ち呼の状況が把握でき、迅速

な対処が可能となります。

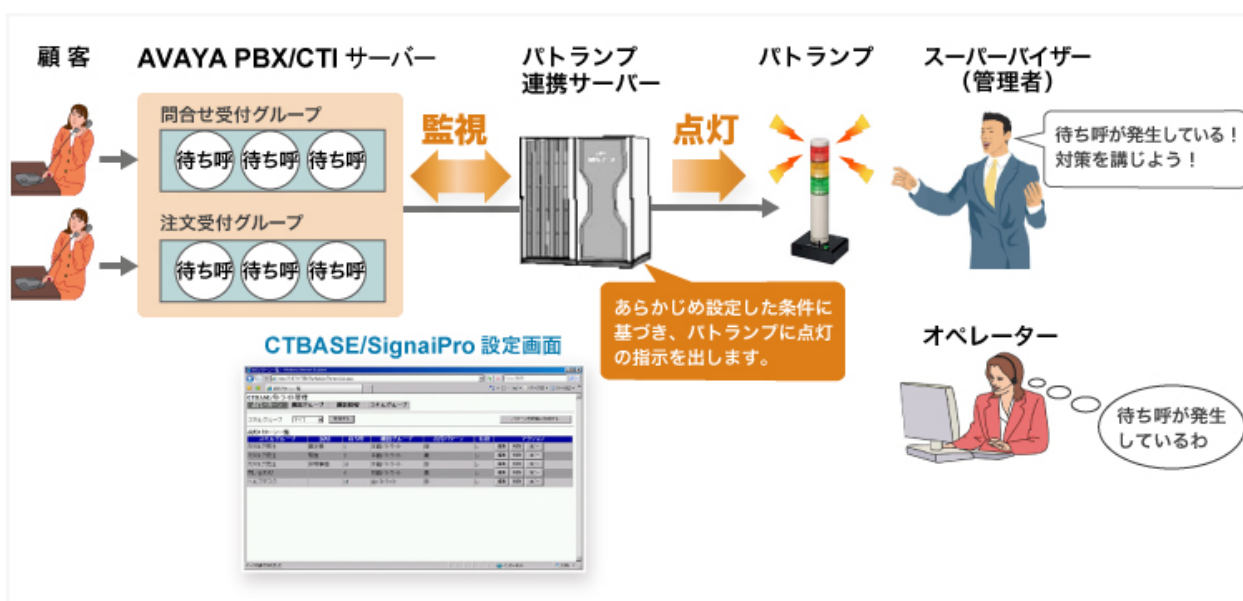
(2) 自社の運用に合わせたパトランプ点灯の条件を簡単操作で設定することができます。

コールセンターのグループ毎に待ち呼数を監視し、グループごとに設定した3段階のしきい値をそれぞれ越える毎にパトランプを点灯させるなど、自社のコールセンターの状況に合わせた運用が可能です。また、パトランプの複雑な条件設定も、CTBASE/SignalPro 設定画面にて誰でも簡単に設定することができます。

(3) 既存のPBX 設備を有効利用できるので、過去の設備投資を無駄にしません。

CTI を既にお使いの AVAYA PBX ユーザであれば、新たに PBX を入れ替えることなく、パトランプとパトランプ連携サーバーの追加を行うことでシステムを構築することが可能です。

■製品イメージ



■動作環境

PBX	AVAYA S8700 シリーズ、S8500 シリーズ、S8300
CTI サーバー	AVAYA AES
パトランプ連携サーバー	WindowsServer2003/XP が動作する AT 互換機
パトランプ	パトライト社 NHC-3FB

■販売価格 (税抜)

製品ライセンス価格 CTBASE/SignalPro 新規導入ライセンス (パトランプ 4 本付属) 98 万円
CTBASE/SignalPro 追加導入ライセンス (パトランプ 1 本付属) 15 万円
※ハードウェア、導入費 (製品環境構築費、利用トレーニング費等) は別途
製品保守価格 年間 12 万円 (新規導入ライセンス 1 セットのみの場合)

■売上目標

今後3年間で、5,000万円の売上を目指します。

■用語説明

※1：待ち呼

受付可能状態のオペレーターがいない時に、次の電話がかかってくると呼がキューイングに溜まります。この状態の呼のことを“待ち呼”と呼びます。

■NTTソフトウェア株式会社概要

NTTソフトウェアは、高度なネットワークテクノロジーとシステム構築力を基盤にIT経営戦略コンサルティングからシステム構築、保守、運用に至るまでをトータルに提供するソリューションサービスプロバイダです。パッケージ製品にシステムインテグレーションを組み合わせる「パッケージ型SI」と、顧客独自のシステムをすべて構築する「スクラッチ開発型SI」を、顧客のニーズに合わせて最適にソリューション提供するとともに、標準的な機能を抽出して独自ソリューションへも展開しています。

■株式会社ベルシステム24概要

『Creating Value through Dialogue』（対話を通じて価値を創造する）を掲げ、1982年の設立以来、常にリーディングカンパニーとしてCRMソリューション事業を展開してまいりました。現在は、コンタクトセンターの運用を中心に、“クライアント企業の顧客接点を担うパートナー”として、企業とお客様の強い関係づくりのサポートを目指し、顧客の声を生かしたマーケティングソリューション事業を展開しております。今後も、全国50拠点以上、約30,000名のネットワークを活かし、お客様本位を徹底して貫き、「CRM総合プロバイダー」として貢献し続ける所存でございます。

■報道各社からのお問い合わせ先

◇NTTソフトウェア株式会社 コーポレートコミュニケーション推進部門

TEL：03-5782-7040 担当：川下／山森

◇株式会社ベルシステム24

TEL：03-6893-9827 広報担当：宮崎／山田

■一般の方のお問い合わせ先

◇NTTソフトウェア株式会社 営業推進本部 法人営業部 ソリューション営業部門

TEL：03-5782-7261 担当：猪尾^{いぬ}／小牧

◇株式会社ベルシステム24 コンサルティング・ソリューション推進室 システムコンサルティング局

TEL：03-6893-9150 担当：宮本／小松