

---

## SCSK、アルパインマーケティングのカーナビインフォメーションセンター における顧客対応力向上に貢献 ～「Oracle Service Cloud」の CTI 連携をクラウド環境で提供し、 統合したお問い合わせ情報をセンターマネジメントに活用～

---

SCSK株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役会長兼 CEO:中井戸 信英、以下SCSK)は、アルパインマーケティング株式会社(本社:東京都大田区、代表取締役:岩淵 和夫、以下アルパインマーケティング)のカーナビ向けインフォメーションセンターが利用するコールセンターのシステムにて、オラクルのカスタマー・サービス業務を支援するクラウド・ソリューション「Oracle Service Cloud」と、SCSKのクラウド型 IP-PBX サービス<sup>※1</sup>「PrimeTiaas(プライムティアーズ)」を連携しました。

2014年6月より稼働した本システムでは、「PrimeTiaas」が保持するお問い合わせ種別情報を「Oracle Service Cloud」の管理コンソールに連携することで、お問い合わせ内容に対応できる要員を明確化し、スキルに応じた割り当ての最適化や教育期間の短縮(一カ月を一週間へ短縮)が実現しました。また、インフォメーションセンター全体でシステム活用が進み、アルパインマーケティングに求められていたカーナビ購入者への迅速かつタイムリーな情報提供と、インフォメーションセンターの顧客対応力向上に貢献しました。

「Oracle Service Cloud」の CTI<sup>※2</sup> 連携をクラウド環境で実装しており、コールセンターとのシームレスな連携を実現した事例となります。

※1: Internet Protocol Private Branch eXchange の略。IP ネットワーク内で、IP 電話端末の回線交換を行う装置およびソフトウェア。

※2: Computer Telephony Integration の略。電話や FAX をコンピュータシステムに統合する技術。

### 1. 背景・目的

アルパインマーケティングはアルパイン株式会社のカーナビなどの製品公式サイトを運営し、お客様が購入時または購入後に必要とする技術的な情報をテクニカルサポートとして提供しています。

昨今では、インフォメーションセンターに車の発売に合わせて購入を検討するお客様のお問い合わせが増加しており、対応が追いつかなくなっていました。

カーナビのお問い合わせ内容は、開発情報や車種ごとの設置方法など、テクニカルで専門的な情報を多く扱うもので車種ごとに異なります。そのような専門性の高いお問い合わせに対応するセンター要員の教育には、通常一カ月を要していました。

アルパインマーケティングでは、今後の製品開発予定や発表前車種に関するお問い合わせなど、お客様への早期迅速な情報提供を行うため、お客様接点であるホームページの情報掲載方法の改善として“わかりにくいを解消”することと、増加するお問い合わせへの応答率向上を目指していました。

## 2. 概要

SCSKは「Oracle Service Cloud」に、クラウド型 IP-PBX サービス「PrimeTiaas」の IVR<sup>※3</sup> 機能を連携し、IVR 機能で割り振るお問い合わせ種別と、「Oracle Service Cloud」上のお問い合わせ対応情報の紐付けを自動化しました。

この連携により、メールと電話のお問い合わせ内容情報が一元的に集約され、お問い合わせ種別と稼働状況を照らし合わせたタイムリーで細やかなセンターマネジメントが可能となりました。

- ・IVR 機能によるお問い合わせ種別の設定適正化と、お問い合わせ対応情報の自動連携
- ・「PrimeTiaas」によりコールセンターの稼働状態を可視化・共有、混雑状況をホームページで公開

※3:Interactive Voice Response の略。企業の電話窓口で、音声による自動応答を行う機能。

《混雑状況のご案内(アルパインホームページより)》



## 3. 導入効果

インフォメーションセンターのリソースを統合したお問い合わせ情報から効率的な采配が可能となったことで、センター要員への入電の平準化とインフォメーションセンターの顧客対応力向上が実現しました。

- ・Q&A とお客様の声をシステム上へ集約し、情報を紐づけることでセンター要員のお客様対応が容易に
- ・センター要員のテクニカルトレーニングの短縮化(一か月→一週間へ)を実現
- ・入電量の分散・適正化によりお客様のつながりやすさが向上
- ・入力更新の容易性で、Q&A の登録更新量と質が向上し、タイムリーでスピーディな情報発信を実現

現在アルパインマーケティングは、お客様の関心・購買サイクルの流れに寄り添うスピーディな情報提供を柔軟に行いながら、お客様接点としてシステムに集まる声を、アルパイン株式会社の購買部門、開発部門と連携し、ともに企業成長を支えるマーケティング組織となっています。

## 4. システムの利用価値を高めるサービスコラボレーション

「Oracle Service Cloud」とSCSKの「PrimeTiaas」を組み合わせることで両サービスの利点が活かされ、お客様の業務課題に沿うサービスが可能となりました。顧客属性と問い合わせ対応情報を自動的に紐付けることは、顧客対応にあたるセンター要員の応対力やサービス品質向上を支援するだけでなく、センター要員のスキルを対比させて適正配置を行うなどの、センターマネジメント効率化にも貢献します。

また、このクラウド型サービスの組み合わせにより、センター運営にかかるコスト平準化や繁忙期・閑散期への柔軟な対応を実現いたします。

今後もSCSKは、クラウド型コンタクトセンターを推進し、お客様満足度の高いサービス提供に努めてまいります。

## **5. エンドースメント**

日本オラクルは、SCSKがアルパインマーケティングのカーナビ向けインフォメーションセンターが利用するコールセンターのシステムにおいて、オラクルの「Oracle Service Cloud」とクラウド型 IP-PBX サービス「PrimeTiaas(プライムティアーズ)」を連携し稼働開始したことを歓迎します。

SCSKは、コンタクト・センター業務に関する幅広い知見、及び豊富なシステム導入経験やナレッジを有し、サービスを提供されています。

また、SCSKは、オラクルが全世界共通で導入するパートナー企業向けの認定制度「Specialization」において「Oracle Service Cloud」の Specialization である「Oracle RightNow CX Cloud Service」の認定を日本で初めて取得いただいたパートナーです。

ますます複雑かつ高度化するお客様の要求に応えるため、実績が豊富なSCSKのサービスと、顧客対応価値を向上させるオラクルのクラウド・ソリューション「Oracle Service Cloud」を組み合わせ、日本企業のカスタマー・サービス業務におけるさらなるイノベーションと競争力強化を支援していきます。

日本オラクル株式会社  
クラウドアプリケーション事業統括 執行役員  
多田 直哉

## **商品・サービスについて**

・PrimeTiaas(プライムティアーズ)

高機能IP-PBXを高速ネットワーク経由で提供する、「クラウド型コンタクトセンタープラットフォーム提供サービス」です。短期間かつ低コストでコンタクトセンターの構築ができ、業務拡大などによる増席にも柔軟に対応できます。また、弊社オリジナルのアプリケーションによって、効率的なセンター運用を支援いたします。詳細は「プライムティアーズ」で検索下さい。(http://www.scsk.jp/sp/primetiaas/)

## **本件に関するお問い合わせ先**

【製品・サービスに関するお問い合わせ先】

SCSK株式会社

ERP ソリューション第二事業本部

ソリューション第一部 林田

TEL:03-6438-4181(部代表)

E-mail: solution-marketing.sp@scsk.jp

【報道関係お問い合わせ先】

SCSK株式会社

広報部 牧野

TEL:03-5166-1150

※掲載されている製品名、会社名、サービス名はすべて各社の商標または登録商標です。

※OracleとJavaは、Oracle Corporation及びその子会社、関連会社の米国及びその他の国における登録商標です。文中の社名、商品名等は各社の商標または登録商標である場合があります。本文書は情報提供を唯一の目的とするものであり、いかなる契約にも組み込むことはできません。