

音声基盤をPrimeTiaasで全面刷新 アウトバウンド件数の2割アップと 大幅システムコスト削減／BCP強化に成功

総合毛髪関連事業のリーディングカンパニーとして知られる株式会社アデランス（以下、アデランス）では、ビジネスを支える音声基盤の再構築を実施した。従来の環境では、機器老朽化に伴うトラブルや音声品質に関わる様々な問題が生じており、同社が目指す最高のサービスの実現を妨げる要因となっていた。

こうした状況を解消すべく、同社では新たな音声基盤をSCSKの「PrimeTiaas」で構築。コンタクトセンターの業務改善やコスト削減、BCP強化など、数多くの成果を上げること成功している。

☐ ビジネスを支える音声基盤の品質・信頼性向上が課題に

「毛髪関連事業を通じて多くの人々に夢と感動を提供し、笑顔と心豊かな暮らしに貢献する」という企業理念の下、まごころのこもったサービス提供と最高品質の製品開発に取り組むアデランス。業界屈指の卓越した技術力を活かし、日本国内はもとより、北米や欧州、アジアなどでもグローバルに事業を展開している。

その同社のビジネスをしっかりと支えているのが、購入前のお問い合わせや受注業務を担当する「テレフォン・オペレーションセンター」（TOC）と、アフターサポート業務を担当する「お

客様サービス室」だ。両部門に寄せられるコールの数は、多い時で1日1,000件、1ヶ月では20,000～25,000件にも上るといふ。

お客さまとの直接対話を担う重要なチャネルであるだけに、同社ではオンプレミスによる独自の音声基盤を構築し、両部門の業務に活用してきた。しかし、導入から年月を経るに連れて、様々な課題も生じていたとのこと。同社 情報システム部 課長代理 中井 康貴氏は「コール数の減少はサービス品質の低下や営業損失にも直結しますので、音声基盤は当社の業務システムの中でも最もトラブルが許されないものの一つです。しかし、機器老朽化による障害や運用管理負担の増大など、安定運用に支障を来たような事態が次第に目に付くようになっていたのです」と振り返る。

また従来の音声基盤には、ユーザー部門にとっても不満点が存在していた。TOCのセンター長を務める梅津 直子氏は「旧システムではPC上で動作するソフトフォンを採用していたため、処理能力の低下などにより通話中の音声に雑



音／音切れが発生する場合があります。当センターの業務は単純なオペレーションではなく、お客様のお悩みをしっかりと伺いし、お客様の魅力を最大限に引き出すためのコンサルティングを重視しています。オペレータにも常日頃から“傾聴”の重要性を指導していますので、お客様の声が聞こえないというのは非常に大きな問題でした」と語る。



PrimeTiaasを新たに採用し快適な業務環境を実現

こうした課題を解消すべく、同社では音声基盤の全面刷新に着手。その結果選ばれたのが、SCSKが提供するクラウド型音声基盤サービス「PrimeTiaas（プライムティアーズ）」だ。PrimeTiaasは、コンタクトセンター市場で高いシェアを誇るAvaya社製のPBXシステムと、SCSK独自開発のコンタクトセンター向けアプリケーションをクラウド型で提供。システム基盤の二重化も施されており、初期導入費用を抑えつつ、高性能・高信頼な音声基盤を実現することができる。

また、コンタクトセンターに必要な機能があらかじめセットアップされており、迅速な導入が行えるのもPrimeTiaasの大きな特長だ。

「番号計画や工事会社との調整についてもSCSKが対応してくれた上に、既存CRMアプリ

ケーションとのCTI連携もSCSKの検証環境や技術情報が役立ちました。プロジェクト開始前に、オペレータに対してPrimeTiaasのデモや勉強会を実施していたこともあり、わずか3ヶ月足らずの期間でスムーズに導入が行えました」と中井氏は語る。また、梅津氏も「リハーサルも入念に行いましたので、システムの切り替え当日もほとんど混乱はありませんでした」と続ける。

今回の切り替えに伴い、業務品質に影響を与えていたソフトフォンも全て廃止。これによりPCに問題が生じた場合も、コール対応業務を継続できるようになった。梅津氏は「システムトラブルや音質の問題など、“傾聴”を阻害する要因が排除されたことで、お客様からのお問い合わせ内容聞き返すことも減りました。特に、女性や

高齢の方、地方の方とよりスムーズに会話できるようにになりましたね。加えて、通話録音再生やレポート出力など各種アプリケーションの使い勝手が良くなったことで、業務効率も向上。この結果、アウトバウンドなどの営業活動が2割程度増加しています」と満足げに語る。



年間850万円ものコストを削減、大規模広域災害への対応も可能に

TOCの業務改善に貢献したPrimeTiaasだが、コスト削減の面でも大きな成果が上がっている。

同社では、製品、広告媒体、地域毎に異なる着信番号を利用しているため、膨大な数の電話番号を所有している。そして、これらの番号に対して営業時間外の着信があった場合は、外部の留守番電話サービスにコールを転送していた。これにはフリーダイヤルのオプション料金を別途支払う必要があるため、毎月のランニングコストが高む大きな要因となっていた。しかし、今回から転送の仕組みをフリーダイヤルからPrimeTiaasに移行することで、オプション料金の支払いが不要に。これにより、年間約850万円もの費用が削減できたのだ。

また、社内からPBXが無くなったことで、保守要員の確保なども不要になった。PrimeTiaasでは、システム運用保守もサービスの一部と

して提供されるため、社内の運用スタッフがより付加価値の高い業務に注力できるなど、生産性向上にも大きく寄与している。

さらに、もう一つ見逃せないのが、現代のビジネスに欠かせないBCP強化を果たせた点だ。従来の環境では、PBXシステムがシングル構成であったため、障害時にはボイスワープで別PBXシステムに転送してコール対応し、その間に障害復旧対応を行っていた。この仕組みでは対応できるコール数にも限界があるため、あふれたコールはそのまま営業損失となっていた。

しかし、PrimeTiaasでは、主要システムが全て二重化されているため、機器故障が発生した際にもシステムを継続運用できる。しかも同社では、今回から東日本・西日本の両方に着信用の電話回線を設置。これにより、万一東日本・

西日本のどちらかに大規模広域災害が発生した場合も、別地域の回線に着信するようにフリーダイヤルを切り替えることで、引き続き全国からの受電を行えるようになったのだ。

同社では、今回導入したPrimeTiaasをビジネスにフル活用すると同時に、さらなる成長を果たすための取り組みも推進していく構えだ。同社 営業本部 アデランス営業企画部課長 金子英司氏は、今後に向けた展望を「コンタクトセンターに蓄積される情報量は膨大で、現状分析、将来予測、営業戦略や経営戦略の立案などに役立つ価値の高い情報が存在します。今後は、これらの情報を各事業部門が容易に活用できる環境を創り上げていきたい。こうした目標の実現に向け、SCSKには新たな提案やVOCの活用方法に関するアドバイスなども引き続き期待したいですね」と語った。

企業概要

株式会社アデランス

本社：東京都新宿区荒木町13-4 売上高：767億2,500万円（2015年2月期）
設立：1969年3月1日 従業員数：5,927名（2015年2月現在）
資本金：129億4,400万円

事業概要

男性向けブランド「ADERANS」、女性向けブランド「レディスアデランス」「FONTAINE」を中心に、ウィッグ製造販売、育毛・増毛サービス、ヘアトランスプラントなどの事業をグローバルに展開する総合毛髪関連事業のリーディング・カンパニー。



株式会社アデランス
情報システム部
課長代理
中井康貴氏



株式会社アデランス
アデランス事業部
東京テレフォンオペレーションセンター長
梅津直子氏



株式会社アデランス
営業本部
宣伝部 課長
金子英司氏