

東京海上日動システムズ株式会社
ITサービス本部
オープン基盤サービス部
ソリューションズベシヤリスト
高宗 幸生 氏

東京海上日動システムズ株式会社
ITサービス本部
オープン基盤サービス部
ソリューションデザイナー
田添 直樹 氏

キャパシティの限界に達したPBXベースの既存コールセンター

対外的なチャネルのひとつとして、いまや欠かせないものになっているコールセンター。すでに多くの企業がこの仕組みを導入し、顧客や取引先への対応に活用している。しかし従来のコールセンターは電話システムにPBXを利用したものが多く、拡張性や柔軟性の確保が難しいという問題を抱えていた。ビジネスの成長に合わせてコールセンターを拡張しようとしても、手間や時間、コストがかさみ、なかなか思うようにいかないケースが増えているのだ。

この問題をSIPの採用によって根本から解決したのが、東京海上日動システムズである。

同社は東京海上システム開発と日動火災システム開発、東京海上コンピューターサービスの3社合併により、2004年に誕生したIT企業。日本で最初の保険会社である東京海上火災保険を前身とし、正味収入保険料、経常利益共に国内首位を走る東京海上日動火災保険の、IT戦略を支える存在だ。「技術に心を乗せてお届けします」という企業コンセプトのもと、業務分析からビジネスプロセスの構築、幅広いソリューションの提案によって、ITシステムのライフサイクル全体を通じたトータルサービスを提供している。東京海上日動火災保険は東京海上日動コミュニケーションズに業務委託する形でコールセンターの運営を行っているが、システム面でのサポートは東京海上日動システムズが全面的に行っているのである。

東京海上日動火災保険が運営するコールセン

ターには代理店向けのものと顧客向けのものがあるが、まず最初にSIP化のターゲットになったのは代理店向けコールセンターだった。その背景にあったのは、ビジネスの急拡大に伴い、既存コールセンターのキャパシティが限界に達しつつあることだったという。

「以前のコールセンターは2004年に構築したもので、PBXがベースになっていました」と振り返るのは、東京海上日動システムズ株式会社ITサービス本部 オープン基盤サービス部ソリューションズベシヤリストの高宗 幸生氏。当初は200~250シートの予定でシステムを設計していたが、実際のシート数は2年間で500シートに達したという。「当時のベンダーに言われたのは、PBXではこれが限界だということでした。そのためコールセンターの再構築が必要だ」という結論に至ったのです」

柔軟性の確保も重要な課題 根本解決にはSIP化が必須条件に

旧コールセンターが抱えていた問題はこれだけではなかった。コールセンターを受託運営する東京海上日動コミュニケーションズは当時、コールセンター等のパフォーマンス改善モデルであるCOPC (Customer Operations Performance Center) 認定の取得を目指していたが、そのために必要な統計資料の作成が、システム的に難しかったのである。「当時のコールセンターシステムは定型帳票をCSVでExcel等にエクスポートする機能がありましたが、COPC認定では毎日この統計レポートを作成する必要があるため、CSVエクスポートではかなりの負担がか

かってしまいます」と高宗氏。統計レポート作成の省力化も、重要な課題になっていたのだ。

さらにもうひとつ、「抜本改革」と呼ばれる取り組みが東京海上日動火災保険で始まったことも、コールセンター再構築を後押しした。この取り組みは、特に代理店や営業など、第一線の仕事のやり方や商品ラインアップ、そしてそれらを支えるシステムを、根本から見直していこうというもの。経営会議の決定を受け、2003年に「抜本プロジェクト」がスタートした。最終的な目標は事務負担を減らすことで、顧客対応や新商品開発などに注力できる環境を整備すること。そのために「商品のシンプル化」や「販売の代理店完結」、「システムの再構築」が進められていったのである。

抜本改革に対応したシステム構築がスタートしたのが2005年。その翌年にはシステム再構築プロジェクトがスタートする。新しいシステムがサービスインすれば、当然ながらそれを利用するユーザからの問い合わせも増えるはずだ。システムの中には代理店が直接アクセスするものもあるため、代理店に対応するコールセンターの業務も増大することが予想された。

「500シートでは間に合わなくなることは目に見えていました。もちろんシート数を増やすには、コミュニケーションの確保も必要です。当時のコールセンターは永山（東京都多摩市）にありましたが、人材を確保するにはその他の場所にもサイトを作る必要がある。そのためにはコールセンターの仮想化も実現しなければなりません」（高宗氏）

そこで東京海上日動システムズは2006年1月に、代理店向けコールセンターの再構築検討に着手。4月にはベンダー各社にRFPを提示する。このRFPに対して4社が提案を提出。約70項目にわたる比較検討の結果、8月にネットマークスの提案を採用するのである。

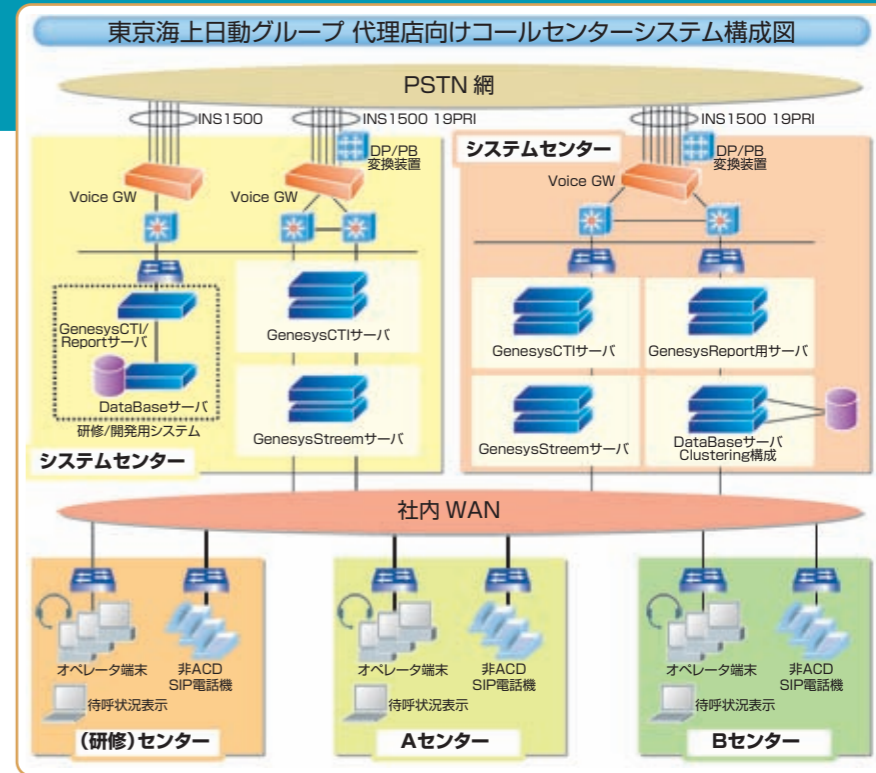
コストパフォーマンスと実績を評価し ネットマークスの提案を採用

ネットマークスの提案は、GENESYS社の「SIP Communication Server」をベースに、コールセンター全体をIP化するというもの。電話機能のクライアントにはソフトフォンを使用、データベースと連携して過去のコールをトラッキングする機能は、既存のCTSシステムをそのまま利用する。これによって柔軟性とスケーラビリティの高いコールセンターを、低コストで実現することが可能になるのである。

また現在どれだけのコールが待たされているかを表示する「待呼表示板」とも連携、コミュニケーションが使用するPCの画面にも、その情報がティッカーの形で表示されるようにしている。なおソフトフォンのユーザインターフェイスは、PBX時代のシステムの使用感に近いものをネットマークス自身が作成。ティッカー機能もこれと一緒に作成されたものだ。

「実はSIPを提案したベンダーは他にも2社あったのですが、ネットマークスの提案内容は最もコストパフォーマンスに優れていました」（高宗氏）

また提案時点ですでに、他社においてシステ



ム構築実績があったことも高く評価されたという。「コールセンターでは通話基盤の信頼性が何より重要です。今回構築したコールセンターは設計上のキャパシティが1000シートとなり、フルSIPとしてはかなり規模が大きいのですが、ネットマークスなら安心して任せられると判断しました」

採用決定を受け、ネットマークスは即座にシステム開発に着手。2007年1月には開発・構築・テストを完了、2007年3月に本番稼働を開始している。

「新しいコールセンターシステムに移行することで、シート数の拡張や新しいサイトの立ち上げを、短期間かつ低コストで行えるようになりました」というのは、東京海上日動システムズ株式会社ITサービス本部 オープン基盤サービス部ソリューションデザイナーの田添 直樹氏。新しいサイトの立ち上げに必要な期間はわずか1~2週間程度。現在は八王子にもサイトを展開しているが、地元祭りの際に太鼓の音を避けるため一時的に一部のシートを別サイトに移した時には、わずか1日に対応できたという。

運用管理を集中化できたのも大きなメリットだ。PBXやIP-PBXでは設定変更を複数の機器に対して行う必要があるが、今回構築したシステムはSIPサーバの設定を変更するだけで済む。COPC認定に必要な日次の統計レポートも作成しやすくなった。レポートサーバにアクセスするだけで、必要な情報が即座に得られるの

だ。通話品質も向上した。SIPはデジタルで音声処理しているため、S/N比（シグナル/ノイズ比）が極めて高いのである。

今後はSIPの横展開を計画 ネットマークスの協力を期待

それでは実際にシステム構築を行った後は、ネットマークスをどのように評価しているのか。田添氏は「ネットマークスと一緒に仕事をしたのはこれが最初ですが、非常にスキルが高いと感じました」という。また「問題が発生したときの対応も迅速で、段取りに時間がかかりそうなケースではスケジュールを立てて提示してくれるので、安心感も高い」と指摘する。「構築されたシステムそのものの安定性も極めて高い。すでに1年以上運用しているが、通話機能が止まったことはない」という。

今後はこのシステムをさらに横展開していく予定。これまでもヘルプ業務のメニュー単位で段階的にSIPへの移行を進めてきたが、現在でもまだ約200シートが既存のPBXを使用している。この部分をなるべく早い段階でSIPへと移行することを目指している。

「東京海上日動グループはこれからも様々な面で新技術を取り入れていくことになるでしょう」と田添氏。「ネットマークスには今後もぜひ、システム開発などの面でご協力いただきたいですね」

代理店向けのコールセンターをPBXからSIPへと移行 柔軟性とスケーラビリティの高い通話基盤を確立

日本で最も歴史のある保険会社であると共に、正味収入保険料、経常利益共に国内首位を走る東京海上日動火災保険。そのIT戦略を支える東京海上日動システムズが、コールセンターのSIP化を着々と進めつつある。まず最初に東京海上日動火災保険の代理店向けコールセンターを2007年3月にSIP化。今後はこれを横展開する計画だという。システム開発にはネットマークスがパートナーとして参画。コストパフォーマンスの高い提案内容とハイレベルな技術力、対応の迅速さが高く評価されている。

東京海上日動システムズ株式会社

http://www.tmn-systems.co.jp/

東京海上システム開発と日動火災システム開発、東京海上コンピューターサービスの3社合併により、2004年に誕生したIT企業。日本で最も歴史があり、正味収入保険料、経常利益共に国内首位を走る東京海上日動火災保険の、IT戦略を支える存在として重要な役割を担っている。「技術に心を乗せてお届けします」という企業コンセプトのもと、業務分析からビジネスプロセスの構築、幅広いソリューションの提案によって、ITシステムのライフサイクル全体を通じたトータルサービスを提供。顧客のビジネスに高い価値を創造する「バリューパートナー」になることを目指している。

お問い合わせ先

NETMARKS

ネットマークス

We are here

On Customers' Side.

[URL] <http://www.netmarks.co.jp>

株式会社ネットマークス マーケットコミュニケーション部
〒135-8560 東京都江東区豊洲1-1-1
TEL.03-5144-1110 FAX.03-5866-4311
E-mail:info@netmarks.co.jp