

IPコミュニケーション 基盤

松井証券コールセンターへの
次期電話システム構築プロジェクト



NRI
Solutions

www.nri.co.jp/nriss/

NRIグループが提供するソリューション事例のご紹介

消費の多様化、個性化が進むなかで、
顧客と企業とをつなぐコミュニケーション手段も、
電話、メール、Web、店舗での対面など、さまざまに広がっています。
こうした多様なチャネルを通じて、顧客と企業とのタイムリーな
情報受発信を可能にするのがNRIの「IPコミュニケーション基盤」です。
コミュニケーションのチャネルとして、
近年、重要性がますます高まっているコールセンター。
NRIの「IPコミュニケーション基盤」は
コールセンターのシステムを高機能化するとともに、
環境変化を見通し、基幹システムとも連携しながら、
顧客と企業を確実に結びつけるサポートをします。
2010年に「IPコミュニケーション基盤」を導入した松井証券では、
効率的で柔軟なコールセンターの運営を実現しました。

NRI
Solutions

新たなIP電話システムによって 効率的で柔軟な運用を実現

お客様：**松井証券株式会社**

1918年に創業し、日本で初めて本格的なインターネット取引を開始したことで知られる松井証券。同社は2010年9月に、新たなIP電話システムをコールセンター（顧客サポートセンター）および本社オフィスに導入しました。顧客接点としてコールセンターの役割が重要になるなかで、より効率的で柔軟な運用を実現するためです。これを支えたのが、NRIの「IPコミュニケーション基盤」でした。

システム運用・管理の一元化に向けて

コールセンターのシステムを、より効率的かつ柔軟に運用できないか——。そんな検討が松井証券で始まったのは2008年の終わりごろでした。

日本で最初にインターネット取引を開始した松井証券は、電話による取引も業界では早くから着手、1986年にはコールセンターを開設します。その後、インターネットの普及とともにコールセンターは顧客のネット取引を補完する役割になるものの、顧客の直接コンタクト先として、常に重要な位置づけにありました。2002年には顧客の情報を活用すべくコールセンターのシステムを大きく拡充。2005年には、北海道に新しいコールセンター（顧客サポートセンター）が誕生します。

この過程でコールセンターに欠かせない、PBX（構内交換機）などの機器やシステムが導入され、リプレイスが繰り返されます。その結果、使用機器やシステムの納入ベンダーがバラバラとなり、各システムの運用・管理が非常にしづらくなっていました。そのため、ちょっとした変更も外部ベンダーに頼らねばならず、そのつど費用やベンダー間の



松井証券株式会社
取締役 システム担当役員

佐藤 邦彦 氏

調整が発生していました。サポート期間が短い機器を入れ替えるときには、稼働の整合性を取るためにほかの機器も変えなければならないという課題もありました。

「そのためシステムの運用・管理をなんとか一元化したいと思っていました。ちょうど2010年10月にPBXが保守切れを迎えていたので、このタイミングで、コールセンターのシステムを一気に刷新しようと思ったのです」と、松井証券システムグループの見沢正明氏は話します。





松井証券株式会社
システムグループ 専門職

見沢 正明 氏



松井証券株式会社
システムグループ

保田 心平 氏

提案内容、スピード、 実績による安心感が決め手

2009年に入ると、松井証券は新たな電話システムの構築に向けて本格的に動き始めました。複数社のシステムインテグレーターにも話を聞きながら、8月までにはNRIを含む数社にコンペを実施。最終的に決まったのがNRIのソリューションでした。

その理由は「提案内容、コスト、将来あるべき方向を提示してくれたこと」だと松井証券取締役（システム担当役員）の佐藤邦彦氏。しかし、当初は「NRIがコールセンターのソリューションを手掛けていることを知らず、候補にさえ考えていなかった」と言います。

「5月にたまたまある情報交換会でNRIの方と話したことをきっかけに、提案いただくことになったのです。ところがそれからのNRIさんの対応は、素早かった。情報交換会のほぼ1週間後に最初の提案をしてくれました。その提案を受けて、いくつか質問を返しましたが、その間の応答も非常に速やかで確かなものでした。これならシステム構築・運営においてもスピーディーに対応してもらえるのではないかと期待が持てました」

コールセンターのシステム構築に関して松井証券がまず掲げた条件は、現状の機能を維持し、操作性は変えないこと。自社主体でシステムの運

用・管理が容易に行えて、将来はIP電話への切り替えも可能、といったことでした。そのうえで従来ベンダーの後継製品を利用する基本案と、別ベンダーの製品を起用する案の2案の提示を、NRIも含む数社に依頼しました。

日本ではまだ馴染みのない 独自のソリューション

NRIは、後者案についてはさまざまな製品を組み合わせた5つのバリエーション案を提示。その中でベストなソリューションとして掲げたのが、国内で7～8割のシェアを占める従来機に替わってフランス Alcatel-Lucent社のPBX、ならびに同社の子会社である Genesys社のミドルウェアを起用する案でした。

松井証券は最終的にNRIの提案を受け入れますが、このソリューションは日本のコールセンターでは一般的ではなかったため、採択には勇気が必要でした。それでも踏み切った理由を「自社での運用・管理が容易にできるなど、提案いただいたラインナップは当社の要望を汲んだものでした。ベンダーと交渉いただいて価格メリットも出していたいていました。さらに、弊社にとって新しい挑戦をする意味もありました」と佐藤氏。加えて見沢氏は「提案内容もさることながら、NRIさんにはすでに、日本最大級のIP電話システムの構築実績が、別の証券会社さんにありました。豊富なノウハウもお持ちでしたから、お願いして間違いないだろうと思っていました」と話します。

言葉にできないことまで 汲み取って形にしてくれた

システムの構築は2009年9月から始まり、翌年10月には新システムが稼働します。プロジェクトは「特にトラブルもなく、スケジュールどおり」（見沢氏）に進みました。およそ140人のオペレーター

を擁し、最大では300人体制を実現する北海道のコールセンターと、本社オフィスの電話機、システムはすべてスムーズに切り替わり、松井証券主体による、すべてが一体となったシステムの運営・管理が実現しました。

「これで当初の課題を解決できました。窓口もNRIさんに一本化できたので、何かあってもNRIさんにひと言伝えれば済みます」と見沢氏。現行システムの運用にあたるシステムグループの保田心平氏は「ちょっとしたシステム修正を行うときでも、NRIさんはいつでもこちらにかけつけてくれる体制なので、安心です」と話します。

北海道のコールセンターの副センター長である矢島嘉信氏は、現場を運営する立場として、特にコールデータを活用しやすくなったことに「たいへん満足している」と話します。

「たとえば、注文を出そうとかけられてきたお客様のお電話を、お待たせして受け損ねるなど、コールセンターとしてあってはならないことです。そのためわれわれは、お客様の用途に合わせて適切なオペレーターに素早くつなぐ仕組みを整えています。それにはコールデータの活用が不可欠です。オペレーターが1日に、お客様からの電話を何本くらい取っているのか、あるいは取り損ねているのか。そんなコールデータを、以前は手間をかけて自分たちで集計していました。今回のシステムではNRIさんに、コールデータをリアルタイムで引き出せるようにしてもらったので、オペレーターの

指導にすぐに活かせるようになりました。結果として、お客様からの大切なお電話を取りもらさないことにつながっていると思います」

システムの仕様を詰めるなかでNRIからは何度も要望を聞かれ、「自分たち自身、うまく伝えられない部分も汲み取って形にしておいて、たいへん助けられた」と矢島氏は実感しています。

環境変化に合わせ、 将来への対応に期待

お客様からのコンタクト先として、今後もコールセンターが、松井証券において重要な位置づけにあることは変わりありません。「その大切な部分を、今後も障害なく維持していくことがわれわれにとっては、第一に重要」と佐藤氏。そのうえで「環境変化に速やかに対応できるようにしていきたい。その部分で今後もNRIさんに期待したいと思います」。一方、見沢氏はNRIに対して次のように見えています。

「一体化したシステムの運営ができるようになったので、今後さまざまなベンダーさんからソリューションを提案いただいた場合に、当社で導入検討がしやすくなったと考えています。証券の知識も豊富で、コールセンターの知識もお持ちのNRIさんが弊社と組んでいただけたので、今後はオンライン証券向けのソリューションも考えていただけるのではと期待しています」



松井証券株式会社
顧客サポートセンター
副センター長 兼 お客様相談室長

矢島 嘉信 氏



コールセンター内

豊富な実績とマルチベンダーの強みを生かしてソリューションを提供

大手証券会社のシステム構築を支援してきたNRIには、企業の基幹システムと顧客チャネルとを最適なカタチでつなぐソリューションを手がけた実績があります。そのなかで生まれたのが「IPコミュニケーション基盤」です。事業の本格展開は2009年に始まりました。ベンダーフリーである立場と、これまでの経験やノウハウ、幅広い知識を備えた人材によって、お客様の要望に応える、最適なソリューションを提供しています。

長年の実績と豊富なノウハウ

証券会社のシステムを手掛けていることではよく知られるNRI。しかし、証券会社のコールセンターを支えるIP電話システムの構築にも実績があることは、世の中にあまり伝わっていません。

「そのようですね。しかしNRIはこの分野に長年の実績があり、実はノウハウも豊富に持っているのです」と、IPコミュニケーション事業を推進する福田理は言います。

NRIが提供する「IPコミュニケーション基盤」は、コールセンターのシステムに限らず、ファイルサーバーやPCを導入するオフィスシステム、企業内ネットワークの構築など、幅広い分野を含んでいます。

「基幹システムの基盤以外のすべてのシステム基盤が範疇です。店舗、コールセンター、Webサイトと、顧客とのチャネルは多様化しています。その顧客チャネルと企業の基幹システムとをつなぐ最適なシステムを提供するのが、われわれのソリューションです」(福田)



IT基盤インテグレーション事業本部
IPコミュニケーション事業部
部長

福田 理



IT基盤インテグレーション事業本部
IPコミュニケーション事業部
グループマネージャー

石井 秀幸

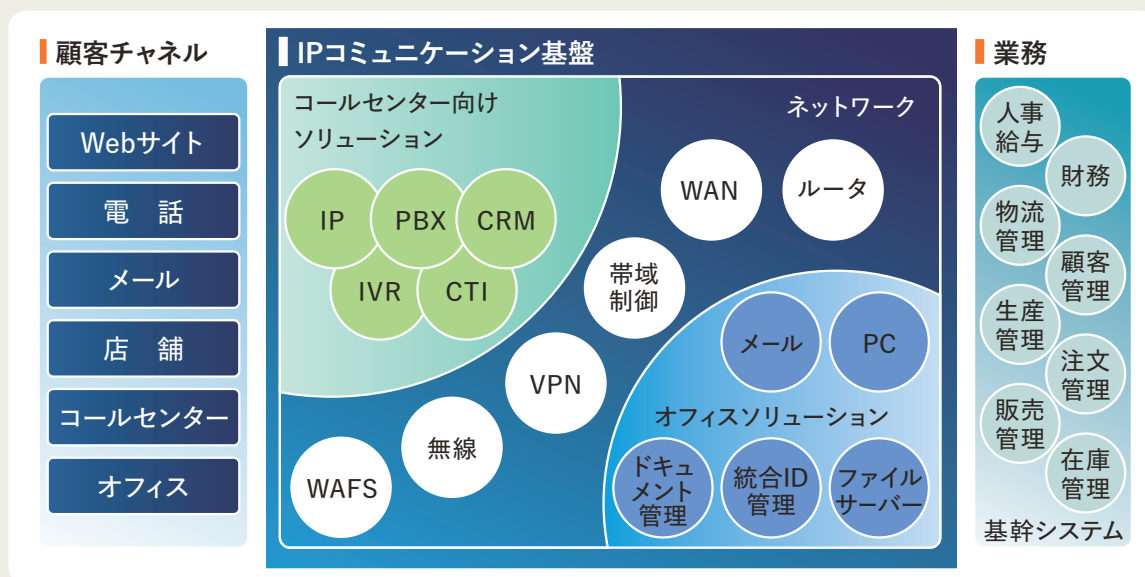
ベンダーフリーであるからこそその強み

コールセンター内の音声システム、あるいはデータ共有の仕組みなど、それぞれでサービスを提供するベンダーやシステムインテグレーターは数多くあります。しかしお客様のニーズや環境に合わせ、フロント部分のシステムを全体に最適化したカタチで構築し、運用・管理までトータルに支援できるのは、NRIならではの強みと福田は言います。

「そもそも、その規模で発注を受ける機会が他社には少ないのです。しかしNRIは、大手証券会社のシステム構築・維持管理を通じて、この分野ではおよそ40年にわたる経験を積んできました。2000年代半ばには、100を超える店舗と複数のコールセンターをつなぐ大規模プロジェクトも成功させています」

NRIがベンダーフリーであることも、大きな強みとなっています。松井証券への提案では、さまざま

「IPコミュニケーション基盤」の領域



まなベンダーの製品からなる5つのバリエーションを提示し、日本では馴染みのないAlcatel-Lucent社の製品起用も提案しました。これは、お客様の要望を第一に考える、マルチベンダーの立場にあったからこそできたことです。提案・営業にかかわった海瀬修は言います。

「松井証券様への製品ラインナップの検討には1カ月くらい要しています。従来製品に対する不満の声をお客様からうかがっていたので、これに替わるものとして探し出したのがAlcatel-Lucent社の製品でした。欧州ではシェアが高く、最終的にはリスクがないと判断してご提案しました」

プロジェクトマネージャーを務めた石井秀幸は「お客様は自分たちで自主的に運用・管理ができる仕組みを望まれていました。そんなご要望も、製品ラインナップに反映しています」と付け加えます。

幅広い経験と知識を備えた人材がお客様のニーズに添えていく

実績はあるものの、事業としての本格展開は2009年に始まったばかり。今後の事業を成長させていくには、「何よりも人の育成が大切」と福田は言います。

「フロント部分のソリューションには、音声システムやCRMなどのコールセンターの仕組みから、PC環境やファイルサーバー構築などのオフィスシステム、WANやVPNなどのネットワーク、さらに基幹系システムなどのさまざまな経験と知識を持つ人材が必要です。一朝一夕にはそのような人材は育ちませんから、事業部内には各分野の専門家をそろえたとともに、それぞれがローテーションを組んで、どの分野にも対応できる体制づくりを心がけています。

また、NRIの標準フレームワークに完全準拠したかたちでプロジェクトを進めることで、品質を監理するとともに、ノウハウが属人化しない仕組みも整えています。そのうえで、さまざまなお客様のご要望に添えていきたいと思っています」



IT基盤インテグレーション事業本部
IPコミュニケーション事業部
グループマネージャー

海瀬 修

本ソリューションに関するお問い合わせ

IPコミュニケーション基盤サポートデスク

Tel: 03-6660-9593

E-mail: ipcom@nri.co.jp



株式会社 野村総合研究所

〒100-0005 東京都千代田区丸の内1-6-5 丸の内北口ビル
Tel.03-5533-2111 <http://www.nri.co.jp>

無断転載禁止 Copyright © 2011 Nomura Research Institute, Ltd. All Rights Reserved.