

クラウド新時代のコンタクトセンター基盤事例で示した「全方位型CX」の実践法



セミナープログラム

開会のご挨拶	楽天コネク ト Storm エグゼクティブサミット～オープニング～ 楽天コミュニケーションズ株式会社 代表取締役社長 COO 金子 昌義
基調講演	ベスト・イン・クラス カスタマーエクスペリエンス Content Guru,Ltd. Global CEO Sean Taylor 氏
楽天コネク ト Storm 導入事例 1	楽天コネク ト Storm導入プロジェクトー事業部全体プロジェクトとの同時リリースを実現せよ！ー ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社 NURO技術部門 カスタマーサポート部 カスタマーサポート1課 課長 西澤 竜 氏
楽天コネク ト Storm 導入事例 2	楽天コネク ト Stormによるコンタクトセンターのコールフロー改革 楽天モバイル株式会社 CS本部 本部長 赤根 直之 氏

2022年6月、都内で開催された「楽天コネク ト Storm エグゼクティブサミット」。クラウド型コンタクトセンター・プラットフォーム「楽天コネク ト Storm」の機能を、開発元である英国Content GuruのGlobal CEO、ショーン・テイラー氏が解説するとともに、国内の導入事例2社がその経緯や導入効果を紹介。100名を超える参加者が熱心に耳を傾けた。同ソリューションが持つ「全方位型CX」実現へのポテンシャルを強く感じた2時間となった。

コロナ禍では、コンタクトセンター向けITソリューション市場の構造も大きく変化した。具体的には「クラウドシフト」の進行だ。特にPBX/ACD、CTIといった電話対応の主機能と、メール、チャットなどのオムニチャネルのコミュニケーション機能を包括したプラットフォームにおいて、その傾向が顕著となっている。

楽天コミュニケーションズ(東京都世田谷区、金子昌義 代表取締役社長 COO)は、中大規模センター向けに「楽天コネク ト Storm」、中小規模センター向けに「楽天コネク ト Speed」をクラウドサービスとして展開、着実にユーザー数を伸ばしている。このほど、都内で主要なユーザー企業やパートナーを招待、「楽天コネク ト Storm エグゼクティブサミット」を開催。コロナ禍ではあるが、100名

以上が参加し、同ソリューションの機能のデモンストレーションやユーザー事例の解説に耳を傾けた。

グローバルでの実績から訴求する「オムニチャネルとオムニデータ」

サミットのプログラムは上記の通り。金子社長は冒頭、同社のコンタクトセンタービジネスは楽天グループ各社のコンタクトセンターとともにシステムを検討し、成長してきたという独自性を紹介。これまでのクラウドサービス変遷を振り返りつつ、今後は「カスタマーエクスペリエンス(CX)を進化させる全方位プラットフォームへ発展させます」と方針を説明した。

さらに来日した「楽天コネク ト Storm」の開発元である英国Content GuruのGlobal CEO、ショーン・テイラー氏は、「ベスト・イン・クラスの

カスタマーエクスペリエンス実現」をテーマに「オムニチャネルとオムニデータ」の活用について講演した。

同社は、1993年からエンタープライズ向けコミュニケーション・ソフトウェアの開発を進め、英国、北米、日本、欧州にビジネスを展開。クラウド黎明期の2005年からCPaaS (Communication Platform as a Service)、CCaaS (Contact Center as a Service)を提供している。「楽天コネク ト Storm」(欧米では「storm」)は、金融サービス、医療、インフラ、政府機関などにも導入される高い信頼性や柔軟なインテグレーションなどを武器に、数百社にのぼる導入企業を持つ。テイラー氏は、「CX向上には、様々なコミュニケーションチャネルと企業が持つ情報システムの橋渡しをする機能が必要。『楽天コネク

ト Storm』はそれを実現し、CDP(カスタマーデータ プラットフォーム)を介してオムニデータを自在に扱うことが可能となります(図)」と説明した。

短期稼働、使いやすいUIや機能 2社の先進事例に見る導入効果

事例企業として登壇したのが、ソニーネットワークコミュニケーションズのNURO技術部門カスタマーサポート部 カスタマーサポート1課 課長の西澤竜氏と、楽天モバイルのCS本部 本部長の赤根直之氏だ。

西澤氏は、「楽天コネク ト Storm」導入に至った経緯について説明。事業部内の3種のPBXの統合、基幹システムの同時更改が発生した結果、

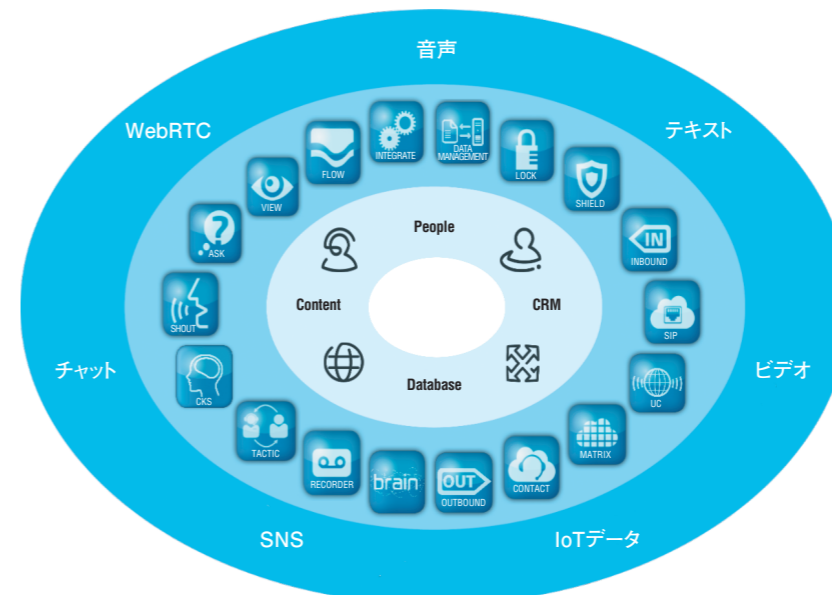
「プラットフォームのリプレース計画が急速に動き出しました。発注から切替完了までが5か月というリミットの中、『楽天コネク ト Storm』の超短期間での納品が可能で、長期利用を想定した場合のコストパフォーマンスなどを評価し、導入にいたりました。リリース後は安定稼働しており、音声品質もよいので現場評価も高いです。今後は新機能を採用し、NUROが通信品質No.1キャリアであることのみならず、CCの対応品質もNo.1を目指したいと思います」(西澤氏)という。

楽天モバイルは、急速に拡大するユーザーへの顧客対応強化のため、2022年2月から新会社「楽天モバイ

ルカスタマーサービス株式会社」を設立した。宮城県仙台市に拠点を構え、楽天モバイルのCS本部と強固に連携、「CS No.1」を目指し、様々なサービスを展開している。

一般的なコンタクトセンターの課題として赤根氏は、「細かい分析ができない、システム変更の手間がかかる、急な人員の増減に対応できない、導入時トレーニングが煩雑ということが多く」とこれまでの経験を紹介。そして、「『楽天コネク ト Storm』では、DBルーティングによる一対一の対応と詳細なレポート、IVRのカスタマイズなどが可能となり、分析やシステム変更の課題が解消。また、クラウド上でアカウント管理できるので人員増減にも柔軟に対応でき、かつ直感的なUIなのでオンボーディング時のトレーニングも省力化できました」とその効果を説明した。

いずれの事例においても、従来型のオンプレミスのプラットフォームにおける課題を短期間に解消している。コロナ禍を経て、あらゆるビジネスで重視されつつある「スピード感」。「楽天コネク ト Storm」のメリットが活きる時代が到来したといえそうだ。



- カスタマーがアクセス可能なコミュニケーションチャネル
- 楽天コネク ト Stormプラットフォーム
- カスタマーデータ/情報(インフォメーションシステムなど)

図 CDP(カスタマーデータ プラットフォーム)を介し、オムニデータを提供する

お問い合わせ先

Rakuten Communications

楽天コミュニケーションズ株式会社
コンタクトセンタービジネス部
E-mail : rcomm-cn-ib@mail.rakuten.com
URL : https://connect.rakuten.co.jp/