



King's College
Londonは
いかにして、1年の
最も忙しい時期でも
問い合わせの99%に
対応しているか

受賞歴を誇るソリューション

King's College Londonは研究・教育において世界有数の名門大学であり、その質の高い教育が国際的にも高く評価されています。2014年の入学志願者は40,000人を超え、志願倍率は10倍でした。このうちの数%が合格基準に達することができず、その欠員補充で他の入学志願者にチャンスが与えられました。

そのため、Aレベル試験の結果発表日には、条件付合格の条件を満たし入学を確定できたか、部屋は確保できたか、欠員補充で自分は追加合格の対象となったか、などを確認したい学生から、何千件もの電話が殺到しました。

改善前

- ・ 例年、King Collegeのコンタクトセンターには入学希望者からの問い合わせが殺到します。そのため、すぐに処理しきれなくなり、未対応のままになってしまった問い合わせの数は、把握しきれないほどになっていました。
- ・ 入電の数がキャパシティに達すると電話をかけても話中音が鳴るだけだったため、入学希望者たちは何度も電話をかけ直さなければならず、不満が募っていました。
- ・ ピーク時に話し中でつながらなかった入電件数を管理者が把握できるようになっていなかったため、問い合わせの合計件数と需要レベルを正確に計測することができませんでした。
- ・ King Collegeの既存のシステムでは、ピーク時に大量に寄せられる重要な問い合わせを処理しきれず、専用のエージェントソフトウェアや設備にかけられる予算も限られていました。

ケーススタディ

King's College London

課題

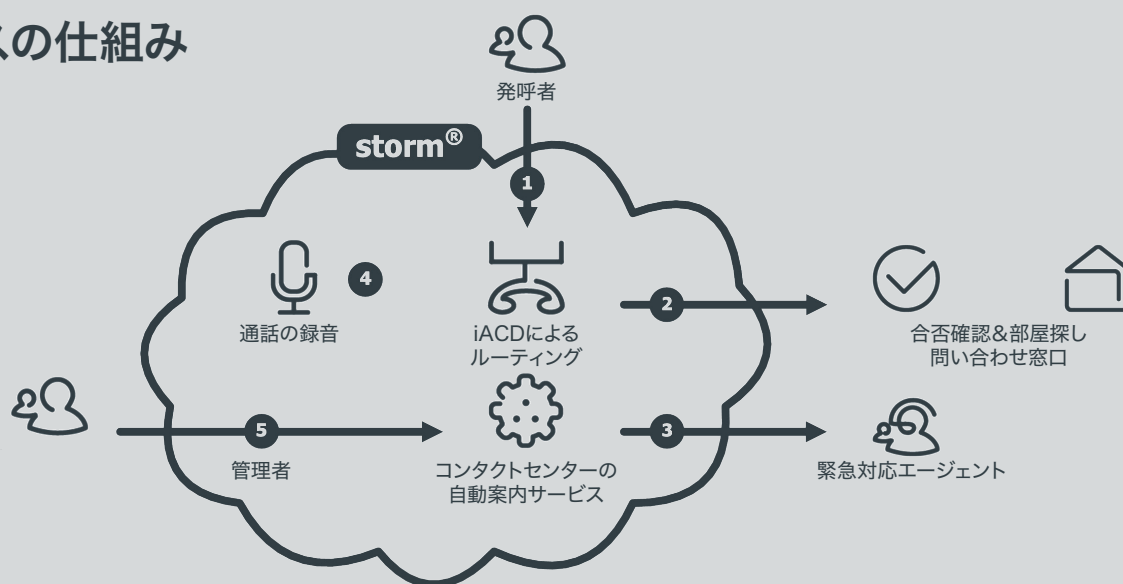
2014年の入学志願者は40,000人を超え、志願倍率は10倍でした。このうちの数%が合格基準に達することができず、その欠員補充で他の入学志願者にチャンスが与えられました。

そのため、Aレベル試験の結果発表日には、条件付合格の条件を満たし入学を確定できたか、部屋は確保できたか、欠員補充で自分は追加合格の対象となったか、などを確認したい学生から、何千件もの電話が殺到しました。例年、この時期以外は余裕をもって対応できていた同大学のインフラでしたが、この時ばかりはパンクしてしまっていました。入電がシステムのキャパシティに達すると、電話をかけても話中音が鳴るだけでした。このよう

な時の入電件数を管理者が把握できるようにはなっていなかったため、ピーク時にどれほどのキャパシティが求められるかを数値化することができませんでした。

定員には限りがあるものの、人生の大切な時期にある志願者にとっては、あらゆる問い合わせが重要かつ緊急であると考え、King's College Londonはすべての志願者に迅速で信頼できる対応を行いたいと思っていました。しかしながら、既存のオンプレミス型のインフラを拡張するには、年に一度しか求められない膨大なキャパシティのために、過度に高額で高性能なシステムに投資する必要がありました。

サービスの仕組み



- 1 入学希望者からの電話を大学が受ける前に、**storm**上でサービス、エージェントグループ、キューの設定が行われます。
- 2 コンタクトセンターの自動案内サービスとiACDにより、合否に関する問い合わせは適切なエージェントグループにルーティングされます。部屋探しに関する問い合わせは別の専門サービスに転送されます。
- 3 問い合わせが殺到してキャパシティを超えた場合、**storm**によって自動で緊急対応エージェントにルーティングされます。エージェントが全員電話中の場合は、クラウド上のキューに追加されます。
- 4 すべての通話が品質改善のために録音されます。
- 5 サービスビルダーとレポート機能を活用し、管理者が通話の監視・改善を行います。

予算をオーバーすることなく、問い合わせの99%に対応できる環境を構築できました。

Aレベル試験の結果発表日はコンタクトセンターが年度内で最も忙しくなる日です。学生からの問い合わせが1時間で1,000件にも上り、毎年、大学のオンプレミス型のインフラでは対応しきれませんでした。2014年にstormを導入したことで、この課題は解決されました。膨大な数の問い合わせでもクラウド上に同時にキューイングされるため、問い合わせ対応のキャパシティは事実上無制限になり、コンタクト

センターのキャパシティが自動的に拡大されることで、問い合わせが殺到した場合でも対処できるようになりました。さらに、使用料は従量課金制のため、予算をオーバーすることなく、問い合わせの99%に対応できる環境を構築することができました。

King's College London
プロジェクトマネージャー

ソリューション

Content GuruはKing's College Londonの既存の通信インフラ上に、大規模なクラウドコミュニケーション統合プラットフォームであるstormを導入しました。stormはクラウド上のバッファとして機能し、大学の問い合わせ窓口がキャパシティに達する前に、問い合わせの量に合わせて自動的に拡張されます。プラットフォームのライセンス供与モデルでは、実際にサービスを利用した分だけ課金されるため、King Collegeは年間を通して使用した分だけの支払いで済ませることができます。

stormのPSTNペアリングを利用し、エージェントが引き続き既存のPBX電話機、固定電話回線、モバイル端末を使って電話を受けられるようにしました。コンタクトセンターの自動案内サービスと、iACD® (intelligent Automated Contact Distribution) 機能により、可否確認と部屋探しに関する問い合わせを最適なエージェントグループまたはサービスへとシームレスにルーティングします。処理しきれない問い合わせはプラットフォームに設定された緊急対応エージェントへと転送されるため、コンタクトセンターでは問い合わせの99%に対応できるようになりました。

すべてのエージェントが対応中の場合は、stormが入電をクラウド上にキューイングし、エージェントが対応可能になると、次の順番の発呼者に自動で電話が接続されます。これによりKing Collegeのリソースを最大限に活用できるようになりました。管理者はstormのリアルタイムおよび履歴レポートのダッシュボードを通して、プラットフォームで受けたすべての電話を把握することもできるようになりました。これによって発呼者の行動に関する詳細な分析が可能となり、大学が今後のサービスを最適化する方法を検討するうえで役立っています。



storm®によるコンタクトセンター自動案内サービスとiACDの機能が利用できるようになったことで、電話対応の効率が改善され、出られなかった電話の割合が0.7%以下にまで低減されました。



緊急対応エージェントを含むすべてのエージェントが話し中の場合は、入電はstormのプラットフォームのキューに追加されます。発呼者には、自動音声案内で順番とおおよその待ち時間が知らされます。



管理者はリアルタイムおよび履歴レポートダッシュボードで、キューのサイズや入電件数などの重要な数値を監視して、サービスの拡張に役立つ重要なデータを得ることができます。



King's College Londonは、試験の結果発表がある特に忙しい1ヵ月間だけ、stormプラットフォームが提供するクラウドベースの膨大なキャパシティを活用しています。stormを利用するエージェントは、標準的なデスクトップブラウザと既存の電話機を使ってサービスにアクセスできます。

Content Guruについて



世界最大級のクラウド型コンタクトセンタープロバイダー

国際的なネットワークであるstormプラットフォームを所有・運営、数千人規模のオペレーターを擁する顧客にサービスを提供



グローバルな拠点の配置

北米、ヨーロッパ、アジア太平洋をカバーする複数の地域にオフィスを構え、グローバルに時差に対応する24時間体制のサポートネットワークを運営



クラウドイノベーションにおける豊富な経験

2006年にクラウド型コンタクトセンターのソリューションをいち早く市場に投入し、独自に開発した技術で世界最大級の企業にミッションクリティカルなサービスを提供



受賞歴を誇るソリューション

IT Europa Awards の Vertical Solution of the Year 2019 から Queen's Award for Enterprise (英国女王賞・企業部門) 2016 に至るまで、さまざまな栄誉ある賞を受賞

オフィス所在地

イギリス 本社

Content Guru Ltd
Radius Court
Eastern Road
Bracknell
Berkshire
RG12 2UP, UK

電話: +[44] (0) 1344 852 350
Eメール: info@contentguru.com

ベネルクス 本社

Content Guru BV
Maanplein 20,
2516 CK
Den Haag
The Netherlands

電話: +[31] (0) 88 242 8000
Eメール: cgnl@contentguru.com

米国 本社

Content Guru Inc.
900 E. Hamilton Avenue
Suite 530
Campbell
CA 95008, USA

電話: +[1] 408-340-6981
Eメール: info@contentguru.com

DACH 本社

Content Guru GmbH
Dornierstrasse 4
82205
Gilching Germany

電話: +[49] (0) 8105 203 4611
Eメール: beratung@redwoodtech.de

アジア太平洋 本社

175 Bencoolen Street
#12-11 Burlington Square
189649
Singapore

電話: +[65] 3158 8907
Eメール: info@contentguru.com

日本 本社

Content Guru KK
〒107-0061
東京都港区
北青山1丁目2-211

電話: +[81]-3-6447-4326
Eメール: cgjp@contentguru.com



イギリス、オランダ、ドイツ、米国、日本

[+44] (0) 1344 852 350

www.contentguru.com