

富士ソフトサービスビューロ株式会社様

オンプレミスからクラウドまで お客様の要件に応じた 高品質なコンタクトセンター基盤の早期提供を実現



目的

複雑化・高度化するコンタクトセンター業務に対応するため、ラインナップを揃えることで、案件ごとの要件や制度要件などに合う基盤を選定する。

ソリューション

案件ごとの要件を見極め、Avaya、NiCE CXone Mpower(以下、NiCE CXone)、Zoom Contact Centerの3製品から最適な基盤を選定し、業務内容や制度要件に応じた柔軟かつ高度な運用体制を構築する。

効果

短期間で高品質なコンタクトセンターの立ち上げを実現。業務要件ごとに基盤を最適に選定することで、制度要件や業務特性に応じた安定運用とコスト最適化を両立するとともに、業務効率化や運用負荷軽減を通じて、運用品質と生産性の向上につなげている。



名称	富士ソフトサービスビューロ株式会社
所在地	東京都墨田区
事業内容	官公庁や自治体、民間企業向けに、コンタクトセンターサービスおよびBPO(事務代行、文書電子化、データ入力等)を中心としたアウトソーシングサービスを、高品質かつ高セキュリティな運用体制を強みとして提供。

富士ソフトサービスビューロ様は、コンタクトセンターサービスとBPO(Business Process Outsourcing)サービスを中核に展開する、トータル・アウトソーシング企業です。特に、官公庁・自治体向けコンタクトセンター業務において豊富な実績を有し、短期間でのセンター立ち上げや大規模運用、24時間365日対応など、高度な運用力を強みとしています。近年は、オンプレミス型からクラウド型まで複数のコンタクトセンター基盤を案件の性質に応じて使い分けることで、業務要件や制度要件に柔軟に対応する体制を構築。長年培ってきた運用ノウハウを生かし、複雑化・高度化する顧客業務を支えています。

官公庁案件を中核に、BPOとコンタクトセンターの両輪で成長

富士ソフトサービスビューロ様は、BPOとコンタクトセンターの2軸で事業を営んでいます。売上規模もほぼ同水準となっており、顧客先常駐型コンタクトセンターと自社運営型コンタクトセンターの双方で事業を拡大してきました。同社のお客様は、約7割を中央省庁や地方自治体などの官公庁が占めており、厳格な要件に応える運用力を強みとしています。

コンタクトセンターは、東京・錦糸町をはじめ、我孫子市、新潟市、会津若松市、名古屋市、大阪市の6拠点に展開しており、案件の性質に応じて役割分担しています。錦糸町と我

孫子市のセンターは中央省庁案件を担い、新潟市は24時間365日対応の民間向け窓口、会津若松市は自治体連携型の運用を担当しています。名古屋市は西日本への展開の起点として機能しており、大阪市では現在、新たなセンター立ち上げに向けた準備を進めています。特に錦糸町と我孫子市のセンターについて、執行役員であり第1カスタマーサービス事業部長も務める穂苅英昭氏は、「官公庁案件の要件として、中央省庁から1時間から1時間半で駆けつけられる範囲に拠点を置くことが求められました」と説明します。

オンプレミスからクラウドまで対応する コンタクトセンター基盤を提供

富士ソフトサービスビューロ様が採用するコンタクトセンター基盤は、オンプレミス型のAvaya、クラウド型のNiCE CXone、Zoom Contact Centerの3製品です。Avayaは約20年前から利用してきた実績ある製品で、安定性や信頼性が重視される案件で強みを発揮します。一方、近年のお客様の傾向について、執行役員で技術本部長の秦貴幸氏は「自社でPBXの管理・運用が不要な、クラウド型のコンタクトセンターに移行したいという考え方に変わっ

てきました」と説明します。

そこで同社は、必要な機能を柔軟に追加できる点を評価し、約4年前からNiCE CXoneの採用を開始しました。また、昨年からは採用を開始したZoom Contact Centerは、お客様からのISMAP対応への要望が背景にあるといいます。ISMAPは、日本政府が求めるセキュリティ基準を満たしたクラウドサービスを評価・登録する制度で、民間企業での採用も増えてきました。

要件・業務・運用負荷を見極め、3製品を案件ごとに最適配置する高度な運用体制

お客様の多様な要望に応じて選定

富士ソフトサービスビューロ様の強みは、Avaya、NiCE CXone、Zoom Contact Centerを単に併存させるのではなく、お客様の要望や案件の性質に応じて選び分けられるラインナップとして整えている点にあります。制度要件や運用条件を踏まえた最適な基盤選定により、安定性と実用性を兼ね備えた運用体制を構築しています。例えば、Avayaはオンプレミス指定などの案件で不可欠な存在です。秦氏は「今でも、Avayaを指定されるお客様は多いです」と語っており、特に官公庁の大規模案件では、既存システムとの接続性や運用の安定性が重視されます。実際に大規模公共案件でAvayaが指定されることがあり、顧客側のPBXとの通信要件がある場合にもAvayaが選ばれています。このように、Avayaは堅牢性や既存環境との親和性、指定要件への即応性という観点で重要な役割を担っています。

一方、クラウド型では制度要件や機能要件に応じて、NiCE CXoneとZoom Contact Centerを使い分けています。大きな分岐点になるのが、やはりISMAP対応です。穂苅氏も、「官公庁向けでは、ク

ラウド利用の前提としてISMAP対応が強く求められるケースが増えています。その条件を満たす基盤として、Zoom Contact Centerの優位性が高まっています。他にも、ISMAPに対応している製品はありますが、それ以外の機能面からも弊社ではZoom Contact Centerを選びました」と語ります。

これに対してNiCE CXoneは、「ISMAPが必須でない案件や、必要機能を絞り込んだ電話中心の業務で競争力を持ちます。機能過多を避けつつコストを抑えたい案件では、有力な選択肢となっています。これによって、オンプレミスや接続要件が残る環境ではAvaya、制度要件が厳しい公共領域ではZoom Contact Center、コストと機能のバランスを見ながら運用する案件ではNiCE CXoneという整理ができるのです」と第1カスタマーサービス事業部オペレーション統括部長の町田有輝氏は説明します。

AI活用、オペレーター育成、人材不足対応まで含めた最適運用の仕組みづくり

同社の選定軸はそれだけにとどまりません。運用現場での使いやすさや、AIによる生産性向

上、教育のしやすさ、さらには短期間での立ち上げ力まで含めて、3製品を総合的に最適化しています。とりわけZoom Contact Centerが評価されているのは、最初からAI機能がパッケージ化され、現場に実装しやすい点です。AIがオペレーターとお客様の通話内容を文字起こしして自動的に要約することで、オペレーターの応対後処理負荷を軽減します。さらに、応対の感情分析や品質分析も行うことで、現場オペレーターの教育・品質向上にも役立ちます。クレーム化しそうな会話の兆候を検知し、SV(スーパーバイザー)に通知することも大きな価値といえます。町田氏も「AIが会話の内容から判断してFAQを提案できれば、習熟度が低いオペレーターでも対応できる幅が広がっていきます」と語ります。

一方、NiCE CXoneもAIによる感情分析や品質分析など高度な機能を備えていますが、その特長は機能を組み合わせながら段階的に設計できる柔軟性にあります。「業務要件や成熟度に応じて必要な機能から導入し、将来的な拡張や高度化にも対応できるため、中長期視点でコンタクトセンター基盤を進化させていきたい企業に適したプラットフォームといえます」(穂苅氏)

西日本エリアへの展開と規模拡大への期待



左から、執行役員 技術部長の秦貴幸氏、第1カスタマーサービス事業部 オペレーション統括部長の町田有輝氏、執行役員 第1カスタマーサービス事業部長の穂苅英昭氏

豊富な導入実績と運用ノウハウを持つ富士ソフトサービスビューロ様は、通常数カ月～1年近くかかる準備期間を大幅に圧縮し、短期間でのコンタクトセンター立ち上げを可能にしています。制度対応・コスト最適化・AI活用・教育効率など複数の経営課題に対し、案件単位で最適解を提示できる点が同社の強みです。

今後は年率10%以上の成長を見据え、西日本エリアで300席規模の新センターを段階的に増設するとともに、全国規模で10年後には約3,000席への拡大を計画。この戦略を実現するには、オンプレミス・クラウド双方に柔軟対応できる拡張性の高いコンタクトセンター基盤の設計が不可欠です。

三井情報は、同社の取り組みを設計・構築から保守・運用まで一貫で支えています。

※三井情報、MKI及びロゴは三井情報株式会社の商標または登録商標です。※このカタログに記載されているその他の社名・商品名は、各社の商標または登録商標です。

MKI 三井情報

www.mki.co.jp

〒107-0062 東京都港区南青山三丁目8番35号 表参道Grid Tower

【本製品サービスに関するお問い合わせ先】

NEXT1営業本部 CX第一営業部

E-mail: ccsol-sales-dg@mki.co.jp