

1
vol.

株式会社アイティフォーはコールセンター（顧客対応窓口）業務の効率化を図るべく求められる各種機能を統合したコールセンター構築パッケージ『Aspect Unified IP（アスペクト・ユニファイド・アイピー）』を発売した。パッケージ化したことにより、複数のシステムを統合する手間とコストが不要になった。導入期間、コストの両面にて大幅カットの実現である。2月5日、株式会社アイティフォー本社にて古内次長にAspect Unified IPの魅力を大いに語って頂いた。



テレマーケティングエージェンシー、ACDメーカーを経てアイティフォー入社。以来一貫してコンタクトソリューション（セールスサポート）に従事。

コンフィデンス まず、この商品が出来たきっかけや特徴を教えてください。

古内次長

コールセンターというのは、電話回線がたくさんあって、オペレーターがたくさんいます。ここに電話があった時、いかに効率よくオペレーターにつながかが大事なんです。今回、インバウンドシステム（電話の受信）とアウトバウンドシステム（電話の発信）をインテグレーションすることで、従来のようなデータを移行する作業が不要となったことから時間もコストも約半分に抑えることが出来ました。また、オペレーターにつながるまでの時間を待たずに電話を切ってしまったお客様をリスト化し自動的にコールバックしたり、これらコールセンターの稼働状況をリアルタイムで把握することも出来ますし、過去の稼働実績を履歴レポートとしても出力できます。メールやFAXも一元管理できるので各企業様には、業務の効率化に加えて今後の戦略に活かして頂きたいと考えています。



コンフィデンス 今まで、インバウンドシステムとアウトバウンドシステムが統合されたものはなかったんですか？

古内次長

これまでにあったものは、オペレーターに代わって自動的に電話をかけ、つながった電話だけを空きオペレーターにつなぐ「プレディクティブダイヤラー」機能により、一日のコール数を大幅に上げるメリットがありました。しかし同時に、かけすぎにより対応できるオペレーターがおらず、結果として無言電話になってしまうという弊害もありました。この無言電話に対するクレーム処理にはかなりの時間を要し大きなストレスとなっていたことから、空きオペレーターが不在の際には新たに電話をかけないという、迷惑電話防止機能「プレジジョンダイヤリング機能」を搭載しました。これは統合型プラットフォームとして業界初です。



コンフィデンス 業界初！すごいです。そうしますと、ご導入が対象となる企業様の規模

はどれくらいになりますか？

古内次長

機能は企業ごとに必要なものだけを選んで頂けるので、数十席の中小規模のコールセンターから、数千席という大規模なセンターまで上限は問いません。

コンフィデンス

上限だけでなく、業種も問わなそうですが・・・ちなみに導入コストと期間はどれくらいですか？

古内次長

業種も問いません。導入コストは従来の約半分で、例えば10席のコールセンターを構築する際の価格は1,000万円からで、導入期間も同じく約半分の3ヶ月程度ですみます。

コンフィデンス

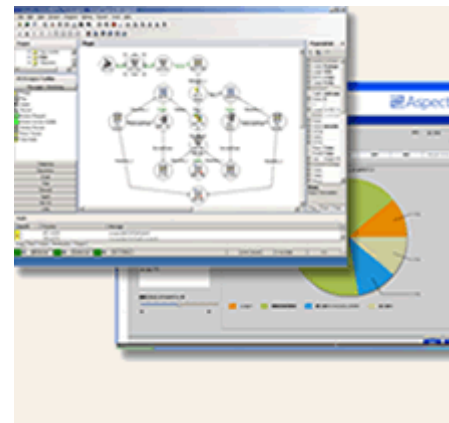
ズバリ目標は？

古内次長

初年度、15セットの販売を目指します。

コンフィデンス

今後の更なるご活躍、期待しております。ありがとうございました。



現代のコールセンターは、以前のような苦情処理中心の業務ではないため、コールセンターの充実が、マーケティングなど各企業にとって戦略の大きなカギを握る、無くてはならない存在となっている今、30年以上もの間、コールセンター向けシステムと向き合ってきた株式会社アイティフォーのノウハウと技術力を存分に発揮した主力製品の登場である。以下、更なる魅力を追記する。

まず、VoIP (VoiceoverInternetProtocol) の対応により従来のように拠点ごとにサーバーを設置するのではなく、1箇所でのみの設置で全拠点のコールセンターを運営できる。この他、待ち時間の長い顧客から順番につなぐ「ACD機能」、音声ガイドにより無駄なく顧客を誘導する「IVR」、電話とコンピュータシステムを統合し顧客情報を表示する「CTI機能」、ボスメール、電子メール、Webチャット、音声録音、品質管理などをはじめ、数十種類の機能を装備している。

株式会社アイティフォー

代表者 代表取締役社長 須賀井 孝夫
 本社 東京都千代田区一番町21番地 一番町東急ビル
 創業 1972年12月2日
 事業内容 システムインテグレーター(システム構築)
 ホームページ <http://www.itfor.co.jp/>

お問い合わせ先

株式会社アイティフォー CTIシステム事業部 担当: 古内(ふるうち)、褒地(ほろち)
 TEL: 03-5275-7919

[Exciting New Business一覧へ](#)

[株式会社コンフィデンスのページへ](#)

利用規約 | 個人情報保護方針