

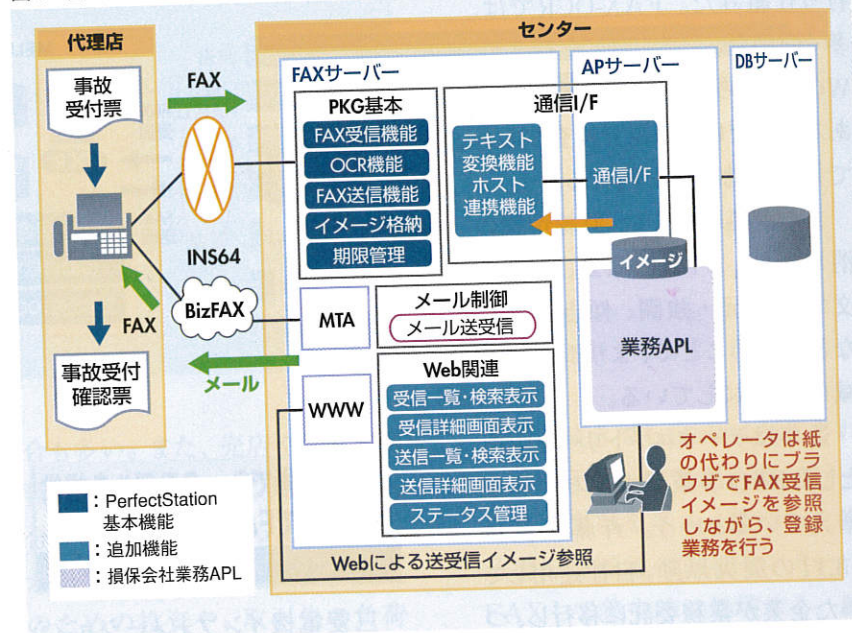
**1日1万件以上の受発信！
大規模FAXシステムを構築
富士通SSL**

富士通 ソーシャルサイエンストラボラトリーは、富士通グループの一員としてソフトウェア開発・システム構築を中心に事業を展開。ソリューション群「PoweredSolution」を揃え、さまざまな業種に適用できる幅広いソリューションを提供している。CRM分野では、コンタクトセンター構築などとあわせ、大規模なFAX業務支援システムの構築を手掛けている。

同社の『PerfectStation』は、1日に1万件以上のFAXを送受信するような業務を対象とする。高信頼性・高速処理を実現するため、UNIX系OSのSolarisを採用した世界に類のないFAXソリューションで、INS1500対応、1サーバーにつき23回線～92回線の大量回線を収容できる。キャリアビジネス本部第四システム部の高野祥子部長は「基本的にシステムインテグレーションが前提です。お客様の要件を伺って業務設計を行い、OCR帳票を設計し、システム構築、運用設計、オペレーションマニュアルの作成、教育まで含めて全部個別に作り込みます」と説明する。

図4は大手損害保険会社の導入事例だ。代理店販売の自動車

図4 富士通SSL『PerfectStation』をベースにした大手損害保険会社の事故受付処理事例



保険の場合、事故受付の電話で代理店で受けるケースも多い。担当者は顧客の連絡をもとに「車両事故受付票」を作成し、損保会社本体の事務センターにFAXする。その件数は32回線・毎時1000枚で、円滑にホスト登録する必要がある。

「OCRで認識するのは、実は保険証書番号のみ。これをキーに代理店情報、顧客情報、契約内容呼び出し、オペレータは受付票のイメージを見ながら受付処理を行い、登録が終われば代理店に確認票を返します。コールセンターでは発信者番号で顧客情報呼び出しですが、代理店経由ではそれができないため、保険証書番号を利用してい

ます」(同本部第四システム部の塚本真知子担当部長)と、一風変わったOCR利用を行う。

大手通信事業者の事例では、全国1万店以上存在する販売店や量販店から送られてくる申込書の登録にOCRを活用。552回線で毎時1万枚のFAXを処理する。大手流通業の事例では、188回線でピーク時に毎時5000枚のFAXを受ける。いずれも大量処理であり、まさにFAXセンターと言える。

FAXの活用シーンはまだまだ多い。コールセンターでなくても、その後に控えるバックオフィスで利用しているケースもあるはずだ。業務の全体プロセスを見直す際は、改めてFAXの効率化を検討するのも効果的かもしれない。

注目のソリューション

**「究極のシンプル操作」を追求
誰にでも使えるアクティブサポートツール**

顧客が企業のコンタクトセンターに問い合わせる前の段階でのサポート“アクティブサポート”を行う企業が増え、ツールが普及しつつある。ユーザーの声を反映して多機能化に向かうツールが多いなか、モバイルコマースはアクティブサポートに最低限必要な機能に絞り込んだ「ベストアクティブサポート」を11月に発表した。

モバイルコマースは、2013年11月にアクティブサポート専用ツール「ベストアクティブサポート」の提供を開始した。飯野勝弘社長は、「最大の特徴は、アクティブサポートに特化したシンプルな構造です。マーケットを調査したところ、分析・レポート機能までカバーしているため、使い方が煩雑でわかりにくいという声がありました。そこで、操作性を高めるために機能を絞って提供することにしました」と製品開発の意図

を話す。

主な特徴は、以下のとおり。

- ①アクティブサポートに特化
対応可否や返答文章の作成をすべて一覧ページで完結できるシンプルな構造となっている。Twitter同様に、下へ行くほど次々と過去のつぶやきや対応内容が表示されていく
- ②対応履歴の一覧性
過去の対応履歴は一覧ページ上に表示されるため、管理者へのスムーズなエスカレーションが実現できる
- ③ツイートタグのレポート機能
ツイートタグをつけたつぶやきを、各部門・担当者にレポートとして

メールで自動配信

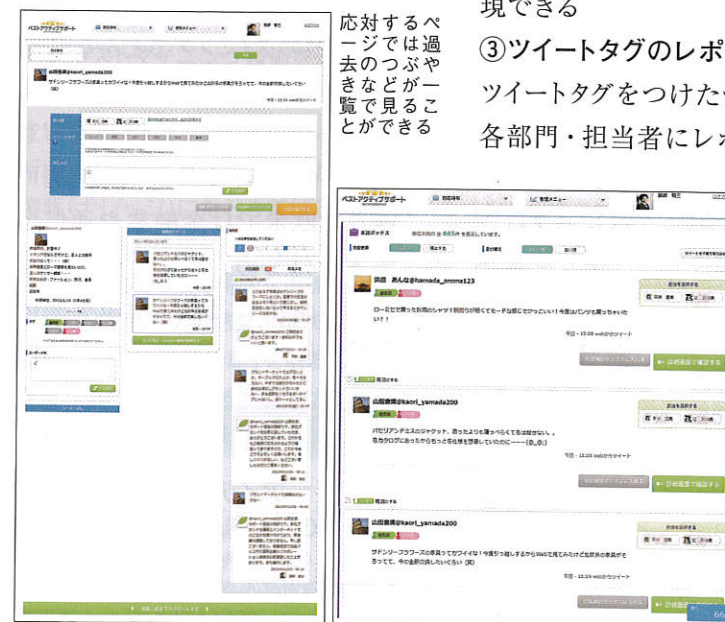
- ④リプライ率/満足率での評価機能

アクティブサポートした対応のうち、何%のリプライがあったかという「リプライ率」、自社の対応者が対応顧客の満足度を予測し、7段階で評価できる「満足率」を評価できる

- ⑤ミス・誤動作回避機能

投稿作業後、数分置いてから実投稿する設定をすることで、ミスや誤動作を回避する

初期トレーニングは2時間、4時間、8時間、10時間の全4コースを用意。初期費用10万5000円、月額費用は15万7500円。実際に投稿することはできない試用版(トレーニングモード)は、期間の定めなく無料。先着10社限定で月額利用料が解約まで永久に半額となるキャンペーンを開催している。初年度目標は100社を目指す。



エスカレーションを選別するページ

問い合わせ先
モバイルコマース
アクティブサポート事業部
TEL : 03-3700-5259
URL : best-activesupport.jp