

アイフルがコンタクトセンターシステムを全面刷新、本格稼働を開始 ～アイティフォーの複数システムの連携でトータルサポートを実現～

株式会社アイティフォー（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：佐藤 恒徳）は、アイフル株式会社（本社：京都府京都市、代表取締役社長：福田 光秀）のコンタクトセンターシステムを当社の統合コンタクトセンターソリューションで全面刷新し、本番稼働したことを本日発表いたします。今回導入されたのは、大規模コンタクトセンターシステム「Aspect Unified IP（アスペクト・ユニファイド・アイピー）」、自動受架電システム「ロボティックコール」、通話録音「NICE Engage Platform（ナイス・エンゲージ・プラットフォーム）」の3製品です。当システムは約350席あるコンタクトセンターをサポートしており、既存の勘定系システムと連携することで、利便性向上を図ります。

◆導入の背景

同社は、業務効率化、コンプライアンス順守、お客様満足向上を目的に、保守サービス終了を機にコンタクトセンターシステムを全面刷新し、機能の拡充を図ることを決定されました。

◆システム導入の概要

今回当社は、アイフルにおけるコンタクトセンターシステムの改革を統合的にご支援しました。導入したのは、大規模コンタクトセンターシステム「Aspect Unified IP」と自動受架電システム「ロボティックコール」、通話録音の「NICE Engage Platform」です。これらは当社のパッケージクラウド「IPaC（アイパック）」上で稼働させるほか、既存の勘定系システムと連携。さらに電話回線の導入など、当社はコンタクトセンターシステムをトータルでご提供しています。

◆システム導入による期待される効果

自動化に伴う業務効率化により、コンタクトセンターのコンプライアンスを順守した低コスト体制が図れます。また、オペレーターはより専門的な対応が必要なお客様に専念することが可能になることで、お客様満足の向上が期待できます。

当社は引き続きアイフルのコンタクトセンターシステムの改革に向けて、総合的なソリューションをご提供してまいります。

◆アイフルのコメント

「今回は、当社のコンタクトセンターシステムを全面刷新するという非常に大規模なシステム更改でしたが、大きなトラブルもなく大変満足しています。現場の職員からも、『使いやすくなった』『無駄な時間が削減され、重要な業務により専念できるようになった』といった声が聞かれます。今後はさらに効果的にシステム化を図ることでコンタクトセンターの業務改革を推進し、お客様に信頼される企業であるよう引き続き尽力していきたいと考えています。」

◆製品概要

・大規模コンタクトセンターシステム「Aspect Unified IP」とは

当製品は国内外でさまざまな業種・企業に採用されている Aspect Software 社（米国）^(注1)の製品で、コンタクトセンターに必要な機能を全て備えたオールインワンプラットフォームです。インバウンド、アウトバウンド、電話やメールなど複数のチャネルを一元化して対応できるオムニチャネル対応などさまざまな機能を持ちます。当製品には、自動受架電システム「ロボティックコール」や顧客リスト管理機能「Advanced List Management (ALM)」などのモジュール製品が備わっており、両製品とも今回の導入対象となっています。

・自動受架電システム「ロボティックコール」とは

自動音声システム (IVR)^(注2)から電話をかけ、お客様が入力した生年月日などの情報から本人確認を実施したり、ご案内をしたり入金約束を取得するシステムです。自動化によりオペレーター業務が効率化されるほか、人間ではなく自動音声のためお客様の心理的負担が軽減されることから、入金約束の取得率が向上します。他社では、インバウンド業務で入金約束の取得率が35～40%に達した例もあります。

・顧客リスト管理機能「Advanced List Management (ALM)」とは

「ALM」は架電用の顧客リストの一元管理・運用を実施します。本来は既存の債権管理システムにて実施しますが、当機能を活用すると既存の債権管理システムの改修を最小限に抑え、開発費削減が可能になります。例えば架電用の顧客リストの振り分け作業を ALM 側で実施させることで、SMS 配信システムや電話システム、ロボティックコールなどの各チャネルにそれぞれ顧客リストを自動振り分けすることが可能になります。

・通話録音「NICE Engage Platform」とは

1 台のサーバーで音声、ビデオ、画面、アーカイブ、ストリーミングに対応可能な全通話録音型プラットフォームです。最新の通話録音装置を使い、最大 5000 チャネルをサポート。事業継続性の観点からすべての対応を二重に録音するデュアルレコーディングを実施するほか、PCI-DSS の第三者認証を取得済みのためセキュリティも安心です。大容量の通話録音データをさまざまな条件で検索、再生できるため、会話分析、顧客対応品質管理などの機能の拡張が容易です。

・パッケージクラウド「IPaC」とは

「IPaC」は ITFOR Package Cloud の略であり、当社ソリューションをパッケージ導入からネットワーク構築、運用までワンストップでご利用いただけるクラウドサービス (IaaS)^(注3)です。なお当社は IPaC において、2019 年 2 月に「ISMS クラウドセキュリティ認証」を取得しています。

(注1) Aspect Software (アスペクト・ソフトウェア) 社は、1973 年に設立されたコンタクトセンターソリューションの専門ベンダーで、グローバル市場でトップレベルの実績を誇ります。

(注2) インタラクティブ・ボイス・レスポンス。自動音声応答装置。

(注 3) IaaS (イアース : Infrastructure as a Service) とはクラウドコンピューティングの1つ。仮想化技術を使ってハードウェアリソース (CPU、メモリー、ストレージ) などをインターネット経由のオンデマンドで提供するサービスのことです。

【関連 URL】

- ・ アイフル株式会社のホームページ
<https://www.aiful.co.jp/>

【製品 URL】

- ・ 大規模コンタクトセンターシステム
https://www.itfor.co.jp/cti/sol_CTI_Aspect_CCC.html
- ・ 自動受架電システム「ロボティックコール」
<https://www.itfor.co.jp/cti/robotic-call.html>
- ・ 通話録音
https://www.itfor.co.jp/cti/sol_CTI_logger.html

【プレスリリース URL】

<https://www.itfor.co.jp/ne/news/index.asp?nr=201008a>

【報道機関からのお問い合わせ先】

広報部 TEL : 03-5275-7914 E-mail : kouhou_ml@itfor.co.jp

【株式会社アイティフォーの概要】

代表者 : 代表取締役社長 佐藤 恒徳

本社所在地 : 〒102-0082 東京都千代田区一番町 21 番地 一番町東急ビル

事業内容 : システムインテグレーター (システム構築)

東証第一部 (4743)

電話 : 03-5275-7841 (代表)

URL : <https://www.itfor.co.jp/>

このプレスリリースのコンテンツはご自由にお使いください。