

自由度の高い画面と 柔軟なシステム仕様で コンタクトセンターの やりたいことを実現してくれます

納入製品

- QuickCRM（インバウンド）オンプレミス版
- Quick eDialer（アウトバウンド）オンプレミス版



日本トータルテレマーケティング株式会社



カスタマー及びセールスサポート、CRM システム、チャット・SNS 運用を行うコンタクトセンター事業、商品の入庫管理・決済や物流をワンストップで行うフルフィルメント事業、EC の事業戦略立案から制作・運用・集客・検証をワンストップで提供する EC ソリューション事業、自治体のデジタル化や多様化・煩雑化する業務の最適化を支援する公共 BPO 事業、これらのサービスでクライアント企業の価値を共創しています。

【お話を伺った部署】

日本トータルテレマーケティング株式会社
デジタルインベーション本部

日本トータルテレマーケティング株式会社
コンタクトセンター事業本部 運用統括部 OBS 運用部

導入の経緯と当初の課題

情シスが動かなくても立ち上げができる ということが非常に画期的だった

MIT システム研究所の Quick シリーズを初めて導入したのが 2012 年ごろになります。当初はまだコールセンターでは紙でメモをとるのが主流で、ダイレクトエントリー（電話を聞きながら情報を入力する）やデータ管理をするためのシステムの導入が検討されていました。初めに検討していたシステムは業界内でのシェアが高いものだったのですが、画面の自由度が低く、システムに合わせて業務を設計しなければならなかったため導入には至りませんでした。

次に検討した QuickCRM も当初の機能ではまだ合わない部分があったものの、当社の要望も踏まえたバージョンアップを重ねていただき、導入後、徐々に業務に合うようになってきました。

当初の古いバージョンの QuickCRM は、業務ごとにひとつひとつ

画面を作らなければならないため、まだ現場で自由に画面を作れるというものではありませんでした。システム部門の人間が説明を聞いても、まだ現場だけでは使いこなせないだろうという評価でした。

導入から約 1 年後に大型バージョンアップを行い、根本的な設計が変わって画面設計が非常に簡単になりました。マスタ設定をしておけば画面に連動してデータが管理できるようになり、情報システム部門が特別な設定をしなくても現場でさまざまな設定ができるようになりました。このことで、現場での活用が急速に広がりました。

システム部の手を離れて運用ができるようになったことは、特にスピード感を重視する当社にとっては大きなメリットでした。

新しい業務が始まる際に情報システム部門が関わらなくても立ち上げができるということが非常に画期的でした。

システムの拡張と導入効果

データベースに直接アクセスできる数少ないシステム、サポートのレスポンスも非常に早い

活用が広がった要因は、他にもあります。一般的なCRMシステムではノーコードやローコード設計というものは現在たくさんあると思うのですが、顧客データの元となるデータベースを公開しているものはほとんどありません。Quickシリーズでは、データベースに直接アクセスできるため情報システム部門が業務管理用のシステムを走らせたいといった場合にも、独自の取り組みができる非常に自由度の高い仕様になっています。

他社に比べてサポート面でも優れていると思います。MITシステム研究所のみなさまはCTIやCRMに関連するシステムに非常に詳しく、サポートのレスポンスが早いのが魅力的です。これまで他社のシステムも利用したことがありますが、質問をしてから回答までに数日かかることがありました。また、担当者に聞いても、開発元まで遡らないと回答が得られない場合もありました。

MITシステム研究所の場合、すべての機能を自社で構築しているためワンストップでサポートをしてもらえます。質問や相談をしても、ほぼ当日にはなにかしらの返信はもらえており、非常にスピーディに対応していただけています。

また、追加の機能開発にも柔軟に対応してくれます。我々が実現したいコンタクトセンターになるために常に改善をしていかなければなりません、みなさんが協力的で助かっています。

AVAYA サービス終了に伴い、アウトバウンドでも活躍を期待

その後 2022 年あたりから、世界的なシェアが高かった AVAYA (APC) のサービス終了に伴い、アウトバウンド向けのシステムのリプレイス検討が新たに始まりました。後継のシステムも提案されましたが当社の要求を満たす機能ではなかったため、インバウンドで実績のある Quick シリーズの検討を始めました。

現在、Quick eDialer(アウトバウンド)の PoC を推進中で、実際

の業務で実験を行っています。機能的には旧システムを網羅的にカバーしており、品質的にも大きな問題は出ていません。アウトバウンド特有の短期間で多数発信するテストにも十分耐えられています。

旧システムと大きく変わった部分は、情報入力ブラウザ操作になる点でした。現場のメンバーが無理なく、安定的に業務ができるか検証を重ねてきましたが、こちらも問題はなさそうです。むしろ音質や画面立ち上げのタイムラグの部分に関しては、旧システムよりも良くなったのではないかと思います。

今後の期待

今後も柔軟性の高いシステムと手厚いサポートを

現在、画面設計が20ページ以上にわたる複雑なものでも、現場だけで十分に対応できています。現場が独立して業務を推進できる一方で、情報システム部門が直接データベースにアクセスすることで、さまざまな他のシステムとの連携なども試すことができます。まさにコンタクトセンターがやりたいことを叶えるシステムになっていると思います。

さらに、営業担当・サポートメンバーのみなさまも距離感が近く、小回りの利く対応をしていただいています。日々の手厚いフォローに感謝しております。

我々がお客様へスピード感のあるサービスを提供するためにも、今後は、通話記録の管理や解析、AIのさまざまな場面での活用など新しいチャレンジを検討しています。今後も手厚いサポートで、ともにプロジェクトを推進していただければありがたいです。

(2024年7月取材)