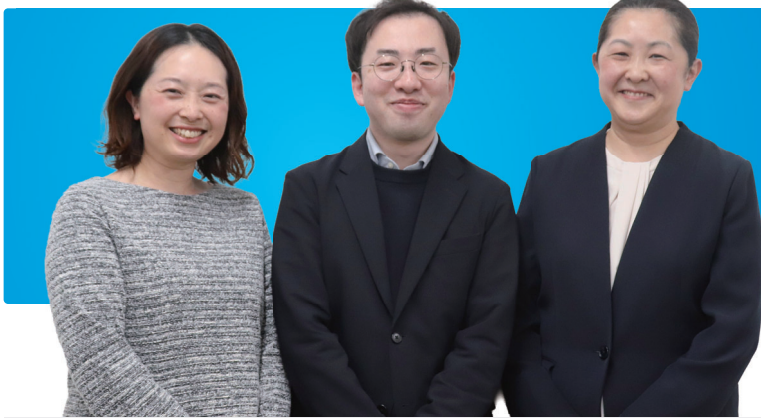


AQstage IPコールセンターサービス オムニチャネルプラン



クラウド型で
柔軟な運営体制を実現
拠点を越えた連携と
AI活用でCX向上へ

株式会社ディーエムエス 業務本部
BPO統括部 BPO推進部 オペレーショングループ

佐伯 敦子 課長 塚本 功治 主任 太田 美夏 課長

業 種	サービス業
センター規模	2拠点(さいたま拠点・関西拠点)
課 題	柔軟性や拡張性の高いシステムへの更改
導入サービス	AQStage IPコールセンターサービス オムニチャネルプラン

3つの
ポイント

1. 拠点到依存しないコンタクトセンター運営を実現
2. 繁忙時の増席など柔軟な体制構築が可能に
3. PBX・録音・レポート機能を統合し運用効率を向上

導入効果

物理的制約にとられない柔軟で効率的な運営を実現

今回のシステム更改によって、インターネット環境があれば場所を問わず利用できるようになり、関西拠点で新型コロナウイルス感染が発生した際には、さいたま拠点から応援体制を構築し、業務を継続することができました。さらに、さいたま拠点の法定停電時には東京本社に臨時対応体制を構築するなど、クラウドならではの柔軟な運営体制を確立できました。

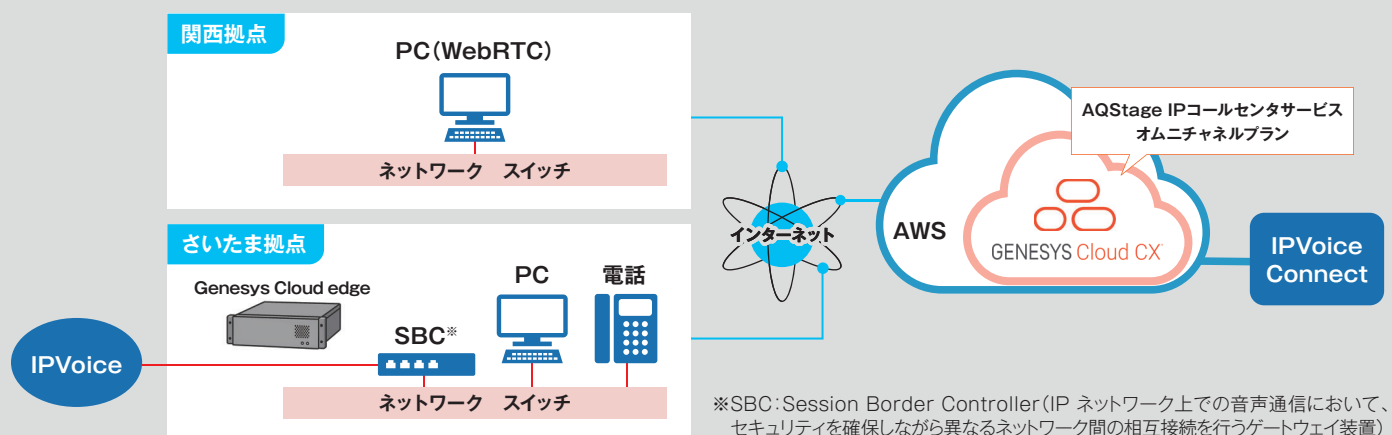
旧PBXでは固定電話機が必要でしたが、現在はWebRTCを利用することで、PCから直接受発信が可能となり、ノートPCを活用した一時

的な増席など、繁忙時にもフレキシブルな対応ができています。

旧システムでは、PBX・CMS・録音サーバなど複数システムを個別に運用していましたが、現在はこれらを一つのシステムで一元管理できるようになり、運用が効率化しています。

また、ダッシュボードなどにより、スーパーバイザーがチームの状況を把握しやすくなりました。各オペレーターのステータスや稼働状況を視覚的に確認できるため、休憩取得の状況や業務の偏りなども把握しやすくなり、より適切なマネジメントにつながっています。

利用イメージ



※SBC: Session Border Controller (IP ネットワーク上での音声通信において、セキュリティを確保しながら異なるネットワーク間の相互接続を行うゲートウェイ装置)

導入背景

CXの最前線を支えるコンタクトセンター基盤の刷新

多様なクライアントや生活者(エンドユーザー)の1人ひとりと向き合い、不特定多数を対象としたマス・コミュニケーションではなく「どこよりも深い1対1のコミュニケーション」をめざす当社にとって、コンタクトセンターはまさに「顧客体験(CX)の最前線」にあります。

私たちの対応はクライアントのイメージに直結します。お客様にご満足いただける、より良いコミュニケーションによって、信頼を構築

していき架け橋としての重要な役割を担っている部門だと考えています。

そんなセンターの基盤を支えていたオンプレミス型PBXが保守終了となることが決まっていたため、その約2年前からコンタクトセンター関連の展示会に参加したり、複数のベンダーに提案を依頼したりするなど情報収集を開始しました。

選定理由

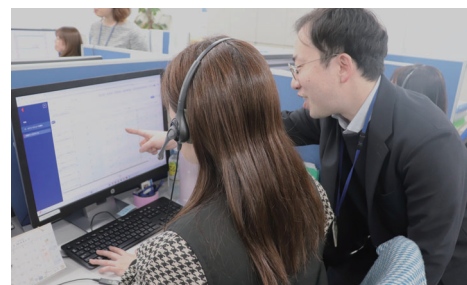
クラウド型への移行で拡張性と柔軟性を確保

当時利用していたオンプレミス型PBXは電話受発信の機能しかなく、更改費用も高額でした。新たな機能を追加するにはアプリケーションや機器を導入しなければならず、その分コストもかかります。

一方、クラウド型は継続的にアップデートされる機能を柔軟に活用できる点が魅力で、今後の拡張性も考慮してクラウド型を中心に検討を進めました。

「オムニチャンネルプラン」は電話だけでなくメールなど複数チャネルの問い合わせを一元管理でき、当社がめざす将来像とも合致していました。NTTグループの信頼感も大きく、導入後のサポート面でも安心して任せられると感じました。

選定にあたり重視したのは「既存利用番号を継続利用可能」「内製でPBX設定が可能」「電話以外の機能も基本機能として利用可能」「機能の拡張性」の4つであり、全てを満たす唯一のサービスが「オムニチャンネルプラン」だったのです。



今後の展望

AI活用による次世代コンタクトセンターの実現へ

現在、AIエージェントの検証を進めています。お客様の知りたい内容をスピーディーかつ的確にお答えできるようになれば、顧客体験の向上にもつながると期待しています。

今後はAIエージェントによる一次対応や、チャットボット・ボイスボットによる自己解決の促進などを通じ、AIと人が融合した24時間365日対応のコンタクトセンターの実現をめざします。

	株式会社ディーエムエス <small>ダイレクトマーケティングとBPOで企業と生活者をつなぐ</small>
	設立 : 1961年4月
	本社 : 東京都千代田区神田小川町1-11
	従業員数 : 293名(2025年3月)
	事業内容 : ダイレクトマーケティングを中心に、DM発送、物流、セールスプロモーション、イベント運営などを展開。近年はBPO(ビジネス・プロセス・アウトソーシング)事業にも注力している。
URL : https://www.dmsjp.co.jp/	

お客さまのさらなる本音はWebで

<https://www.nttbizsol.jp/case/dms/>

AQStage IPCC

検索

▶ 利用シーン・導入事例

本件のお問い合わせ



NTTビジネスソリューションズ株式会社 バリューデザイン部 ソーシャルイノベーション部門 IPCCビジネス担当
e-Mail : aqstage_ipcc@west.ntt.co.jp