

高齢者・障害者対応に特化した コールセンター向けeラーニングを展開 パステルラボ

コンサルティングやプロモーションを手がけるパステルラボ(石川県金沢市、伊藤数子社長)は、高齢者や身体障害者の対応に特化したコールセンター向けeラーニングコンテンツ「イーパステル」をリリースした。

同社の主席研究員である矢部敏明氏は、「言葉が速すぎてわからない、聞こえにくいけど言い出しにくいといった高齢者や障害者の対応をスムーズに行うための教育コンテンツ」と説明する。

講座は、電話対応する女性オペレータに鳥のキャラクターがアドバイスする形で進行する。

受講料は1人あたり1980円、学習期間は3カ月。基本はASP提供だが、CD-ROM版も用意している。すでに中央官庁が管轄する業務のコールセンターで採用されている。



レクチャー画面の例。
キャラクターがポイントを指導する

「コンタクトセンター簡易運用診断サービス」を提供 コンサルティングニーズを事前にチェック ベルシステム24

ベルシステム24は、コンタクトセンターの運用状況をスピーディーに診断しセンターの課題を洗い出す「コンタクトセンター簡易運用診断サービス」の提供を開始した。コンタクトセンターのコンサルティングをニーズに合わせてオーダーメイドで実施している同社が、「コンサルティングが本当に必要かどうか事前に判断をしたい」「コンサルティングのポイントを絞りたい」というクライアントの要望を受けて、同診断サービスを提供するもの。

同サービスは、現状のコンタクトセンターの運用状況を、戦略、プロセス、組織、マネジメント、人材開発といったあらゆる領域から、複数の調査方法で多角的かつ詳細に検証する。網羅性の高い診断をすることにより、本質的な課題を見極め、センター運用戦略に合致した「あるべきコンタクトセンター」の実現に向けた運用改善の方向性などを探し出す、としている。約5000社にのぼるコンタクトセンター運用実績と10数年にわたるコンサルティング経験に裏付けられた診断を最大の特徴としている。提供価格は65万円(税抜き)から。

韓国のコールセンター運営子会社2社を合併し トランスコスモスコリアに社名変更 トランスコスモス

トランスコスモスは、韓国で主にコールセンター事業を行う子会社であるCIC Korea Inc.(シアイシコリア)とInwoo Tech Inc.(インウテック)の2社を合併し、2009年7月31日より、「transcosmos Korea Inc.(トランスコスモスコリア)」と社名を変更した。この合併により、トランスコスモスコリアの売上高は韓国独立系でナンバーワンの規模となるという。

韓国のコールセンター市場は2008年1兆6000億ウォン、成長率107.4%で、アジアにおいて日本に次ぐ2番目の市場。2社の合併により、トランスコスモスコリアは売上高1100億ウォン(2009年計画)、従業員数4285名、コールセンター設備3380席となり、韓国のコールセンターアウトソーシング市場でナンバーワン(Korean Telecomのコールセンター運営子会社を除く)となる。トランスコスモスは、合併会社が持つ100社を超える韓国大手企業の顧客資産をベースに、2社が個々に行っていたダイレクトメール事業およびソリューション事業を融合し、サービス領域を拡大していく。

アドバンスト・メディアとの共同プロジェクトが 経済産業省の平成21年度支援事業の公募に採択 テレマーケティング ジャパン

テレマーケティング ジャパンとアドバンスト・メディア(東京都豊島区、長谷川一行社長)が共同で行ったプロジェクトが、経済産業省の実施している平成21年度『サービスイノベーションを通じた生産性に関する支援事業(サービス工学適用事例開発分野)』の公募において採択された。同プロジェクト名は「音声認識技術を用いた対応品質評価業務のBPR」。

同プロジェクトに取り組んだ目的は、企業が継続的な顧客満足向上を実現するためには、顧客対応を行うオペレーションスタッフの育成が鍵であり、そのための効果的・効率的な管理、評価、教育の開発は緊急の課題となっているため。テレマーケティング ジャパンでは、これまでも電話対応の品質向上のために、全社横断的な品質管理の仕組みや評価制度を導入してきたが、今回の取り組みでは、音声認識システム・ソリューションの有力ベンダーであるアドバンスト・メディアとのコンソーシアム(共同事業体)という形で、同社の「AmiVoice」を導入。経験や勘に頼りがちな対応品質の評価業務に音声認識技術を用いた。