

# アウトバウンド業務の人手不足をSMSとAutoCallで解決

サイオンコミュニケーションズは沖縄を拠点に展開するソリューションベンダーである。同社はこのほど、コールセンター専用CTIシステムの最新版「TetraCS3.0」をリリースし、従来のオンプレミス版とともに新たにクラウドサービス版の提供を開始している。このほか、CC/CRMデモ&コンファレンス2017では、SMSメッセージ送信サービス「Tellya SMS」（テルヤエスエムエス）とオートコール発信サービス「Tellya AutoCall」（テルヤオートコール）を公開し、コールセンターのアウトバウンド業務を大幅に効率化するツールとして提供をはじめている。

## 人手不足でアウトバウンド業務の負担がさらに大きく

人手不足に悩まされる多くのコールセンターでは、顧客からのアウトバウンド業務の受託に二の足を踏むケースも増えている。

アウトバウンド業務は多くの場合人海戦術となる。加えて、架電効率も上がりにくく、人手不足の中では容易に手がけることが出来ない分野である。

## 到達率の高いSMS・アウトバウンドのインバウンド転換

人手不足の解消は容易でないものの、業務効率を高める手段はある。その一つが電話以外のコンタクト手段の併用である。例えば、個人に対する支払督促業務などにおいて、Emailの場合は多数のメッセージの中に埋没しかねないが、携帯電話のSMSを利用することでメッセージの到達率・開封率は飛躍的に高まる。「TellyaSMS」はクラウドサービス型のSMSメッセージ送信サービスであり、送信先リストに対してSMSメッセージを一斉配信することで、アウトバウンド業務を大幅に省力化し、メッセージの到達性を高める。

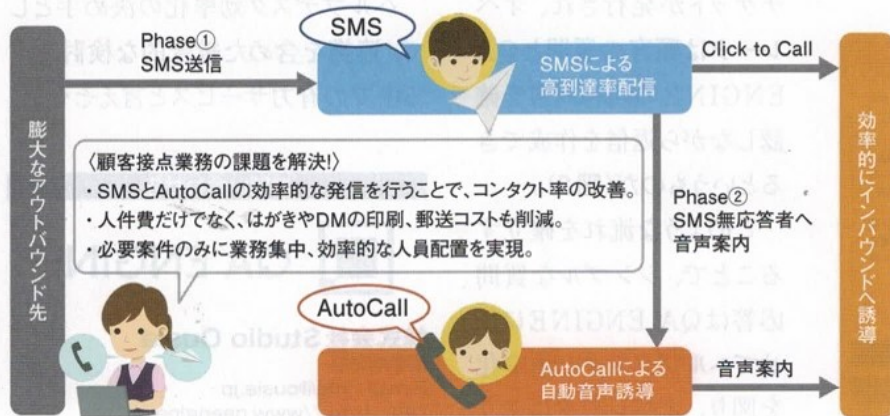
加えて、SMSの「Click-to-Call」（SMSメッセージへの電話番号の埋め込み）機能は、メッセージを読んだ個人をインバウンドに誘導しやすい。これにより、当初はアウトバウンド業務であったものが、インバウンド業務として処理できる可能性が高まり、コールセンターの業務効率化にもつながる。

## オートコールによる一斉音声案内

SMSで応答がなかった相手先に対しては「Tellya AutoCall」がある。AutoCallは音声合成で案内用メッセージを作成し、指定されたコール先に対して1分間に約60コールを発信できる。音声案内ではIVRを活用し、通話相手方の選択により必要なメッセージを案内しながら、適宜コールセンターのインバウンドにつなげることができる。

TellyaSMSとAutoCallの導入によりアウトバウンドの負担軽減、効率的なインバウンド誘導を実現し、コールセンターの業務効率化が期待できる。

図 SMSメッセージと自動音声案内で業務効率化



お問い合わせ先



サイオンコミュニケーションズ株式会社  
営業部  
TEL : 098-877-4700  
E-mail : info@syon.co.jp  
URL : http://www.syon.co.jp

# 在宅勤務者の活用で コールセンターの人手不足を解消

沖縄を拠点に展開するサイオンコミュニケーションズは、このほど、コールセンター専用CTIシステムの最新版“TetraCS3.0”をリリースし、従来のオンプレミス版とともに新たにクラウドサービス版の提供を開始している。

“TetraCS”の特長は、コールセンター業務に特化したPBX/CTIとしての基本機能に加え、独自のAPIやエージェントアプリによって、エンドユーザが指定するCRMなど多様な外部システムとの連携が必要なアウトソーシング型コールセンターのニーズに柔軟に 대응できることにある。

## 人材不足解消手段としての 在宅勤務・テレワーク

人材確保はほとんどのコールセンターにおいて最も重要な経営課題の一つであろう。近年は、ビジネスの生産性向上はもとより、長時間労働の抑制をはじめとする政府の働き方改革の推進を受け、より良いワー

クラライフバランスを実現できる就業環境の創出も重要になっている。そのような中で、在宅勤務（テレワーク）は有用な選択肢の一つとして認識されている。

## 在宅勤務成功の鍵は “セキュリティ”にあり

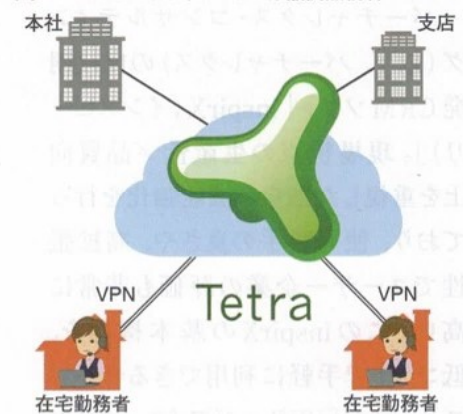
しかし、テレワークの実現には「セキュリティ」の確保という大きな課題がある。とりわけ、通信のセキュリティと在宅勤務者が利用する業務用端末のセキュリティは避けて通れない。

具体的には、会社支給の専用PCの利用やリモートデスクトップの利用などのほか、在宅勤務者の端末側では画面表示など最小限の処理のみを実施し、データの保管及び処理は全てサーバー側で実施するなどの仕組みが求められる。

## VPN接続による分散型コールセンター とテレワーク

1つの拠点に集約されたインバウンド通話を、複数の拠点に分散配信することは“TetraCS”の基本的な利用イメージの一つである。この拠点の一つとして在宅勤務者の業務用端末をVPN接続により参加させることで、多数の在宅勤務者を活用した仮想的・分散型コールセンターの構築も可能になる。また、“TetraCS”がもつエージェントアプ

図2 TetraCSクラウドによる分散拠点統合とテレワーク



リを在宅勤務者の業務用端末にインストールすることにより、社内にいるのと同様の業務状態管理も可能である。

## クラウド版“TetraCS”による 保守管理負担の軽減

“TetraCS3.0”ではオンプレミス版に加えてクラウド版もリリースされ、迅速・柔軟なシステムの拡張・縮退、拠点（ユーザ）の追加・削除の円滑化を図ることができる。また、クラウド版はサイオンコミュニケーションズのクラウドサービス環境上で運用されるため、ユーザのセキュリティ管理負担が軽減されることもメリットのひとつになるだろう。

お問い合わせ先



サイオンコミュニケーションズ株式会社  
営業部  
TEL: 098-877-4700  
E-mail: info@syon.co.jp  
URL: http://www.syon.co.jp

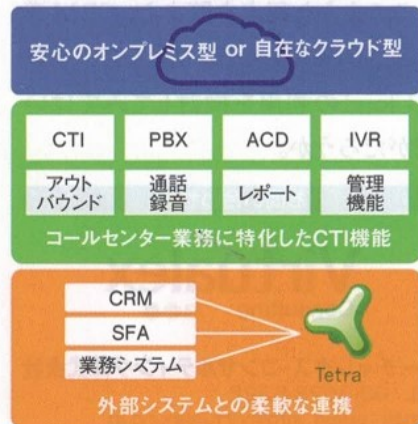


図1 コールセンター専用CTI「Tetra」3つの特長