

## ダイレクトメールの受取拒否手続きをVoice Watchで監視 リスクにつながる兆候をプロアクティブに察知し、 業務効率も飛躍的に向上



### Case Study

### 株式会社ランドスケープ

日本最大級のデータベースを中核としたマーケティング支援やCRM戦略立案を主要事業とし、DM(ダイレクトメール)ソリューションを提供しているランドスケープは、DMを受け取ったお客様が、その後の受取拒否手続きを電話で簡単に行える自動MPSという個人情報保護対策システムを運用しています。このシステムにとって最も重要なことは、いつかかってくるかわからない受信拒否の電話に確実に対応する安定稼働を担保することにあります。そこでVoice Watchを導入し、予防的にエラーに対処するプロアクティブな監視体制を整えました。

※自動MPS:DMの受取拒否を希望する方の電話を自動応答装置で受け付け、データベースのリストから削除する特許取得済みのシステムです。

— まずはランドスケープのビジネスの特徴を聞かせてください。

**本家** 独自構築した日本最大級のデータベース(企業情報750万件、消費者9,500万件)を中核としたデータベースマーケティングの支援やCRM戦略立案を主要事業として手がけ、顧客データベースの整備や一元管理、顧客分析、実際の運営に至るトータルサービスを提供しています。

— その一環であるDM(ダイレクトメール)ソリューションでも、他社にはない強みを発揮していると聞きました。

**本家** はい。「自動MPS」という個人情報保護対策システムを独自開発し、特許(第3455112号)を取得しました。DMの受け取りを望まないお客様が、送られてきたDMに記載されたフリーダイヤルに電話をかけ、自動応答の音声案内に従って個別コード番号をプッシュ入力するだけで、受取拒否の手続きを簡単に行えるというものです。

システム部 エキスパート  
**藤田 敏成 氏**

当社は過去10年以上にわたり、この自動MPSシステムを24時間365日体制で運用してきました。ただ、そこにもまったく課題がなかったわけではありません。

— それは、こういった課題ですか。

**本家** 万が一、「受取拒否の手続きができない」といったエラーが起きた場合、クライアント企業ならびにその先にいるお客様から信用・信頼を失うなど、我々のビジネスにも重大な損失をもたらす恐れがあります。

— ITツールなどで自動的に監視するのは難しいのですか。

**本家** もちろん、我々としても入念な監視体制を敷いていますが、一般的な運用管理ツールでは限界があります。サーバのハードウェアや

OS、アプリケーションの死活状態を監視するところまでは可能なのですが、実際にお客様が体感する操作レベルのエクスペリエンスは別の方法でチェックする必要があります。



### ユーザー視点のサービスレベルをVoice Watchで監視して正確にチェック

— その課題の解決策としてたどり着いたのが、Voice Watchというわけですね。どういう経緯でお知りになったのですか。

**本家** エンプレックスには以前、大規模コールセンターの負荷テストでお世話になった縁があり、周辺ソリューションを調査したところVoice Watchが目にとまりました。

— 他の選択肢も検討されたのでしょうか。

**本家** 当初は独自開発することも検討したのですが、多大なコストと時間がかかるため、現実的な解決策にはなりませんでした。

### 株式会社ランドスケープ

- 本社所在地 東京都新宿区西新宿3-20-2 東京オペラシティ15F
- 設立 1990年9月10日
- 資本金 4億6,633万円
- URL <http://www.landscape.co.jp/>
- 事業概要 ランドスケープは、日本最大の企業および消費者データベースを駆使したデータベースマーケティングで顧客開拓・育成を支援するコンサルティング会社です。消費者9,500万件・企業情報750万件を超えるデータベースを独自構築し、企業にとって価値のある最適なマーケティング活動を提案しています。さらに、そこから導き出された結果を反映し、より精度の高いマーケティングを行い、「企業と企業」「企業と人」「人と人」との距離をより近づけていくための新しいコミュニケーションのあり方、新しいデータベースのかたちを提案しています。

### —Voice Watchのどんな点が良かったのですか。

**藤田** 公衆回線を通じて実際に対象システムと試験通話をを行い、ユーザー視点に基づいた音声アプリケーションの稼働状況や性能を監視できるツールは、Voice Watch以外になかなか見当たりません。加えて、既存のシステムにまったく影響を与えず、ASP/SaaS型で導入できる点に魅力を感じて、約1ヶ月間のトライアルを開始しました。

### —簡単に使い始められるものなのでしょうか。

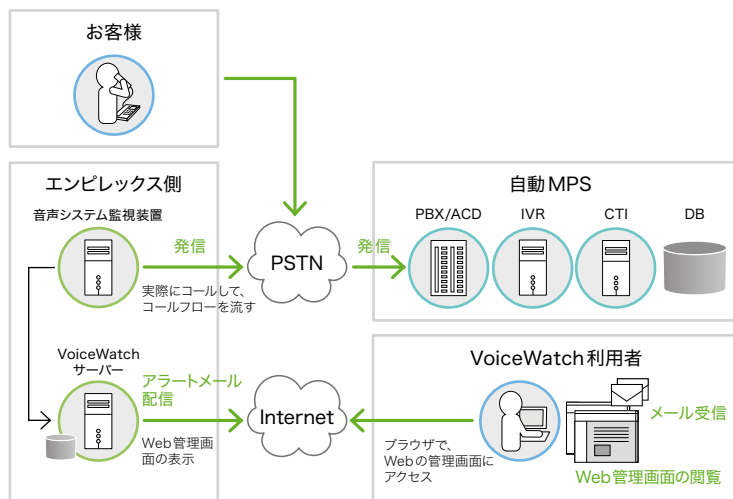
**藤田** 我々からエンプレックス側に伝えたのは、電話番号とDM停止のために必要となる入力コードのサンプル、エラー検知のアラートを上げるメールアドレスの3つのみです。他にはまったく準備作業もいらず、気軽に導入できることに驚きました。

### —実際に使ってみて、どんな結果が得られましたか。

**本家** トライアルでは30分間隔で監視コールを行うよう設定して運用を行ったのですが、お客様とまったく同じ条件でエクスペリエンスをありのままに監視し、システムのサービスレベルを正確に把握することができました。

万が一エラーを検出した場合でも、お客様からお問い合わせを受ける前に、先手を打って自動MPSに発生している問題を特定して解消することができます。Voice Watchの絶大な効果を確認し、正式導入しました。

### ● Voice Watchによる自動監視サービスシステム図



### 人力で行っていた非効率なチェック作業を解消し そのパワーを企画や開発など本来の業務に集中

### —ランドスケイプのビジネスに、Voice Watchはどんな効果をもたらしましたか。

**藤田** 仮に自動MPSに通常とは異なる兆候が検出された場合、Voice Watchは単にアラートを上げるだけでなく、その状況を録音して記録に残すことができます。録音内容を再生することでより詳しい分析が行えるのは、大きな安心感となっています。

**本家** 私は、システム部内における業務改善の効果を実感しています。

大量のDMを送付した直後の数日間は、お客様からの受取拒否手続きも増えるため、従来はシステム部のメンバーが一日に何度も電話をかけて応答/操作状況をチェックするなど、人力でシステムの監視にあたっていました。Voice Watchを導入した現在、こうした非効率な作業はなくなり、新規システムの企画や開発など、本来の業務に専念させることが可能となりました。



### —今後、Voice WatchをDMソリューション以外の業務でも使っていくといった考えはありますか。

**藤田** そうですね、例えばテレマーケティングにおけるインバウンド(受信業務)の自動応答の監視など、活用メリットは大きいと考えています。

**本家** コールセンターシステムなどのソリューションを求めているお客様に、その素材としてVoice Watchを提案していくことも考えています。

### —エンプレックスとしても、非常にありがたいお話です。

**本家** 昨今、お客様のコンタクトチャンネルは従来の電話から、Webやスマートデバイスへと急速にシフトしています。そうした中で、複雑なネットワーク環境に柔軟に対応し、顧客満足度を高めるエンプレックスのソリューションに期待を寄せています。ビジネスパートナーとしてお互いの関係性を深めつつ、テスト/監視/分析の様々なソリューションを適材適所で導入し、戦略的に活用していく考えです。

※記載するすべてのブランド名と製品名は、各社の商標または登録商標です。©2014 Empirix. All rights reserved.  
※製品名、概念図は導入当時のものを記載しており、現在と異なる場合があります。



エンプレックス株式会社

〒107-0052 東京都港区赤坂2-5-27 SKIビル 3F

Tel: 03-5573-8321 Fax: 03-3583-2191

E-mail: voicejapan@empirix.com URL: www.empirix.co.jp