

# 株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ 様

VoiceWatchでカスタマーセンターのコールフローを監視  
問題解決の時間を短縮し、さらなる品質向上も実現!

## 製品 & サービス

### エンピレックス VoiceWatch

公衆回線を通じてカスタマーセンターへ試験通話を行うことで、IVRなど自動音声応答システムや、システム全体を監視。システム障害の発生予防や迅速な対応を可能にする。

## 課題

- IVRを統合するプロジェクトは完了したが、試験通話によるシステム全体の監視ツールがない。
- 障害の発生を検知する際に、オペレーターからの申告に頼らざるをえない。
- 障害の発生から原因究明、解決までに多くの時間と人を要してしまう。

## 解決

- IVRを含めたコールフロー全般のシステムを24時間365日監視。
- 公衆回線を利用した自動的な試験通話により、システムを定期的に巡回し、障害発生をいち早く検知。
- 障害が発生した場合、通知メールが送信されるので、障害ポイントをWeb上ですぐに確認でき、的確な対応と時間短縮を実現。

加入者数約340万人を誇る、日本最大の有料多チャンネルデジタル衛星放送「スカパー！」のカスタマーセンターを運営するスカパー・カスタマーリレーションズ。札幌、東京、横浜、沖縄の全国4拠点にカスタマーセンターを展開し、約1100人のオペレーターが業務に励む。お客様からの電話をスムーズに処理するには、システムエラーの発生予防、早期発見、迅速な対応が重要となる。そのため、2008年にVoiceWatchを導入し、通話試験によるシステムチェックを24時間365日体制で行っている。そうしたなか、2015年には顧客満足度向上への取り組みが認められ、「コンタクトセンター・アワード2015」の最優秀ストラテジー部門賞を受賞している。

### 課題

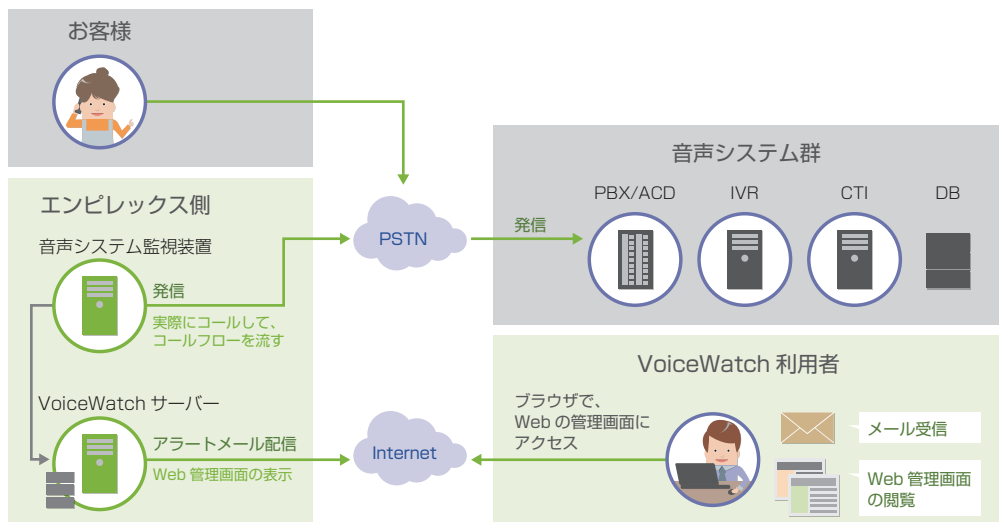
スカパー！のフロントラインとして、お客様の要望に応えたい一方で、システム統合で発生した様々な不具合対応が課題に

スカパー・カスタマーリレーションズ(以下、SPCC)では、スカパー！の加入から契約変更、解約に至るまで、手厚いサポートをしている。お客様からの要望や問い合わせに真摯に応えるために、SPCCで特に大切にしていることがあると、情報システム部・部長の池田英男氏は言う。

「まず、『お客様の快適なスカパー！ライフをサポートする』というミッションと、3つの行動指針『お客様の時間を大切に』『お客様の期待を大切に』『お客様の気持ちを大切に』を経営層から現場まで、組織全体に浸透するように努めています」

ミッションと行動指針遂行には、お客様からの電話を受けるIVR(自動音声応答システム)を含むコールフローの安定稼働や、障害発生時の迅速な対応が不可欠となるが、VoiceWatch導入前、SPCCではエラーチェックに対する課題を抱えていたという。情報システム部・課長代理の大山裕宗氏がこう振り返る。

「2007年に3つあったIVRを統合したのですが、IVRを監視するツールがなかったためリリース直後には色々不具合がありました。これを改善するために導入したのがVoiceWatchでした」



## 解決

## 求めていた機能を遥かに超える、満足度の高さ 障害の原因究明に要する時間が、数日から数十分に短縮!

VoiceWatchによるシステムの監視を行うまでの障害の検知について、大山氏がこう説明する。  
「以前は、オペレーターからの申告で初めて障害に気づくという状態でした。また障害に気づいたとして、どこでエラーが発生しているかを特定するのに、数日を要することもしばしばありました」（大山氏）  
そのような状況でSPCCが求めていたのは、コールフローの稼働を監視してくれるツールだった。  
「コールフローがちゃんと動いているかを調べるために、人手と時間をかけて架電をしていましたから、自動で架電をしてコールフローの動作確認をしてくれるVoiceWatchに魅力を感じました」  
実際にVoiceWatchを利用してすぐに、大山氏はその有用性に気づいたという。  
「管理画面は見やすく、操作性もいい。ASPサービスなので細かい設定やテストコール実行のオン/オフも社内で簡単にできます。実際にエラーが出たときにはどこで障害が発生したのかをWeb上で確認し、即対応できます。これまで原因究明に数日を要していたのが、数十分で済みました」

## 応用

## コールフローに合わせた柔軟な設計と、 お客様目線の障害検知が、見えないエラーも浮き彫りにする

VoiceWatchがSPCCのシステムで確認している具体的な内容について、情報システム部・主任の西尾勇城氏がこう説明する。

「大きく分けて5つあります。まずPBX（構内交換機）の正常性。2つ目はIVRのフローの稼働確認とIVRデータベースの正常性。3つ目はCRMのデータベースの正常性。4つ目は、音声認識システムの稼働確認。最後に、IVR全体のプロセスの確認です。各ポイントごとに分岐フローを用意し、定期的に試験通話をしています。通常のエラー検知では、システム内部だけの監視ですが、VoiceWatchは公衆回線を利用するので実際のユーザーが電話をかけているような感じでエラーを検知してくれます」  
実際、VoiceWatchでなければ検知できなかったであろう事例があると大山氏が言う。  
「通信事業者内での障害、つまり、障害のポイントが弊社側ではなく電話網側にあったのです。IVRは正常なのに、お客様からのコールが最初の部分で繋がらない。この時、VoiceWatchは電話網側の障害発生も検知してくれました。一般的な監視システムでは決して拾えない障害ですから、頼りになります」

## 発展

## システムの安定稼働だけじゃない! 業務改善への貢献度も期待できるVoiceWatch

SPCCにおいて、VoiceWatchがもたらしたのはシステムの安定稼働のみならず、顧客満足度の向上、ひいては会社全体の利益にも貢献していると大山氏は言う。

「保守ベンダーとの月例会議で、VoiceWatchの集計レポートを使い、毎月のシステム稼働状況を報告しています。この報告が品質改善に役立っています」

SPCCでは、2012年から構造改革を推進している。オペレーターの業務範囲を広げるための育成を行いコストパフォーマンスを改善、同時にシステム面での品質強化も行った。こうした取り組みが評価され、業界唯一の公平なアワードである「コンタクトセンター・アワード2015」の最優秀ストラテジー部門賞を獲得している。

最後に池田氏が今後の展望について、こう話す。

「2016年度は次世代コンタクトセンターの基盤を作る元年と捉え、SNSやWebとの融合など、電話系システムの外部連携を目指します。こうした取り組みにおいて、VoiceWatchをはじめ、大量のコールで負荷テストを行うHammerテストサービスなどエンピレックスソリューションへの期待度は高いですね」



▲コンタクトセンター・アワード2015



株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ  
情報システム部  
部長

池田 英男 様



株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ  
情報システム部  
課長代理

大山 裕宗 様



株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ  
情報システム部  
主任

西尾 勇城 様

## 会社情報

## SPCC

株式会社スカパー・カスタマー  
リレーションズ

### 本社所在地

〒141-0021 東京都品川区上大崎3-1-1  
JR東急目黒ビル

### 設立

2000年8月

### 資本金

1億円

### 業務内容

有料多チャンネル放送「スカパー!」のカスタマーセンター運営

1. 衛星及び情報・通信ネットワークを利用した映像・音声・データの情報提供事業者に対する顧客管理業務の提供
2. インターネットによる情報サービス業
3. コンピューターシステムの企画、開発、販売及び保守
4. 経営・マーケティング・商品企画開発に関するコンサルティング
5. 家庭用電気製品等の販売
6. 通信販売業

### URL

<http://www.spcc-sp.com/index.html>