

コールセンターが元気になる！

G;G Works
X IT

ギグワークスクロスアイティ株式会社

コールセンターが元気になる！

オペレータの元気をひき出す、
人が辞めないコールセンター！

CRM・RPA・音声ボット等、テクノロジーを 活用するポイント



ギグワークスクロスアイティ株式会社
ICTソリューション営業統括部長

矢内 章英



ギグワークスクロスアイティ株式会社
ICTソリューション営業統括 アドバイザー
CCAJ 日本コールセンター協会
人材育成委員・情報調査委員

佐藤 光章

本日のアジェンダ

1. 自己紹介・会社紹介
2. 一緒に考えてみませんか？
3. CRM「デコールCC.CRM 3」の活用ポイント
4. 代表的なテクノロジーの活用ポイント
5. RPAの活用ポイント
6. 在宅化の実現に向けて

※セミナー資料のダウンロード方法についてのご案内



自己紹介

佐藤光章

(さとう みつあき)

1966年生まれ さそり座 A型

趣味：情報調査・海外ドラマ鑑賞・英語の勉強・センター見学

座右の銘：為せば成る 笑顔になる言葉：ワイキキビーチー

ギグワークスクロスアイティ株式会社

ICTソリューション営業統括 アドバイザー

CCAJ 日本コールセンター協会

人材育成委員会・情報調査委員会メンバー

EQ1990認定 EQPI(R) アナリスト

《略歴》 1986年ソフトウェア開発（オー・エイ・エス株式会社）へ入社。以来、電話とコンピュータをつなげるCTIシステムの研究開発や製品開発、コールセンター構築プロジェクト等に多数参画。現在はCCAJ人材育成委員会、情報調査委員会にも参加し、アドバイザーとして活動中。2020年2月「ギグワークスクロスアイティ株式会社」に社名が変わり、現在に至る。



S V 意見交換会 （日本コールセンター協会）



ソリューションセミナー（CRMデモ&カンファレンス）

会社紹介

1974年設立。金融業務および通信系ネットワーク業務のスペシャリストが中心となり、各種ソフトウェアの開発会社として発足。1980年よりCTIシステムの開発に取り組み、1999年にはコールセンター向けCRMシステムをリリースいたしました。以来、当社製品は約2000以上の出荷実績があります。企業全体では、金融・流通・製造・通信・公共・交通・サービス業など、様々な業種・業務のシステム開発、運用保守、導入支援、各種関連サービスを提供しています。

ICTで未来をスマートに 世界の人々の心をゆたかに



ギグワークスクロスアイティ株式会社



商号	ギグワークスクロスアイティ株式会社（ギグワークスグループ）
設立	1974年5月14日
従業員数	449名
代表取締役	代表取締役会長 太田 義明 代表取締役社長 山本 剛也
本社所在地	東京都港区虎ノ門2-10-1 虎ノ門ツインビルディング
拠点	東京本社、静岡事業所、京都事業所、大阪事務所、ミャンマー・ヤンゴン
加盟団体	CSAJコンピュータソフトウェア協会 CCAJ日本コールセンター協会 JTUA日本電信電話ユーザ協会 日本テレワーク協会 AWS公式パートナー
グループ企業	ギグワークス株式会社 ギグワークスアドバリュー株式会社 株式会社アセットデザイン ギグワークス・アドバンス株式会社



ICTで未来をスマートに 世界の人々の心をゆたかに
©2020 ギグワークスクロスアイティ株式会社

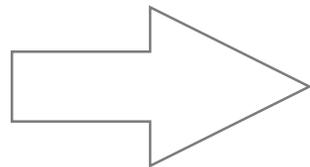


コンタクトセンターをスマートに変える
デコールCC.CRM 3

社名変更のお知らせ



Humanware



ギグワークスクロスアイティ株式会社

2020年2月1日より、オー・エイ・エス株式会社とヒューマンウェア株式会社は合併し、
「ギグワークスクロスアイティ株式会社」として新たに発足しました。
ギグワークス株式会社（東証2部：2375）のITテクノロジー分野の中核子会社として、
より一層のサービスの充実を図ってまいります。

ICTで未来をスマートに 世界の人々の心をゆたかに



ICTで未来をスマートに 世界の人々の心をゆたかに
©2020 ギグワークスクロスアイティ株式会社



コンタクトセンターをスマートに変える
デコールCC.CRM 3

ギグワークスクロスアイティの取り組み

コールセンター向け製品・RPA導入支援・品質改善サービス等

コールセンターCRM



PC操作を丸ごと録画

CTIミドルウェア



従業員の不安やストレスを見える化

CTIツールバー



ソフトウェア品質の改善・AI検証



RPA導入支援サービス



RPA導入支援サービス



Webアプリローコード開発



ワークフローシステム開発



SI・システムインテグレーション

金融・流通・製造・通信・公共・交通・サービス業など、様々な業種・業務のソフトウェア開発、運用保守、コンサルティングサービスや支援サービスも提供しています。

当社グループのコンタクトセンター

- ・福岡第1コンタクトセンター 170席
- ・福岡第2コンタクトセンター 130席
- ・北九州コンタクトセンター 30席
- ・大阪コンタクトセンター 140席



- ・熊本コンタクトセンター 130席



全国6拠点

総席数870席

G;G Works
+ Value

ギグワークスアドバリュー株式会社

- **コンタクトセンター運営**
インバウンド／アウトバウンド
チャットサポート・スタッフ支援
- **マーケティング**
- **フィールドサポート**
- **キッティングサービス**
- **テレワーク診断+導入サービス**

全拠点をIP網で接続し拠点リソースの有効活用およびBCP対策を実現

一緒に考えてみませんか？

一緒に考えてみませんか？

- 従業員は、今の職場環境にモチベーション高く入社してくれるだろうか？
- 電話に出ないマネージャや管理スタッフは、在宅勤務になったけど…
- できることなら、入社したくない…
- できることなら、入社させてくない…
- 在宅化にあたり心配な点が多い（運用面・システム面・コスト面…）
- コールセンター500人の全面在宅化を実現（チューリッヒ保険様）
- 本社ビルを解約する企業も…
- ニューノーマル時代の新しいテクノロジーも活用したいけど…



活用のポイント

デコールCC.CRM 3 とは

ありがとう

20TH

ANNIVERSARY



現場の運用を重要視！

センター業務をスマートに変える

国産CRMシステム

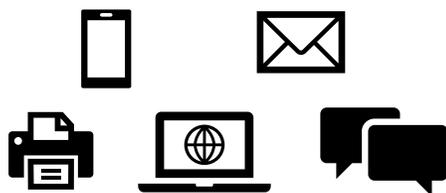
導入実績
多数

豊富な機能とカスタマイズで
様々な業種のセンターへ導入

- ⇒ オンプレミス型
- ⇒ クラウド型
(プライベートクラウドにも対応)

マルチ
チャンネル
対応

時代の変化に合わせて
オムニチャンネル化の推進



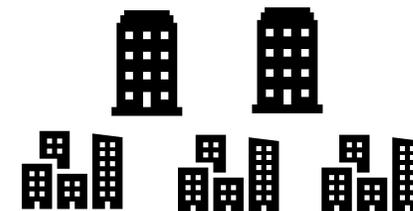
マルチ
ベンダー
対応

先進的なソリューション
を組み合わせるご提供



マルチ
テナント
対応

アウトソーサーや
グループ会社に最適



① 必要な業務機能で構築して、将来的に拡張していく

- **使いやすい1画面設計**
- マルチチャネル対応
- マルチベンダーCTI連携
- **マルチテナント対応**
- インバウンド業務
- アウトバウンド業務
- **セルフカスタマイズ**
- レポートカスタマイズ
- **FAQナレッジ**
- ダッシュボード
- **ファーストスク립ト**
- 画面レイアウト切替
- 応対履歴の多階層管理
- 定型文入力
- TODOリスト
- アラート通知
- **各種入力支援**
- **相関チェック機能**
- メール送信機能
- エスカレーション
- 個別転送・グループ転送
- メッセンジャー
- システムランチャー
- ステータスワークフロー
- アクセス権限管理
- 掲示板
- メール受信連携
- FAX送受信連携
- 通話録音連携
- **多言語対応**
- **モバイルアプリ**
- データインポート
- データエクスポート
- 操作ログ・操作録画
- プライベートクラウド導入
- API連携
- ✗ **外部FAQ連携**
- ✗ **音声認識・要約連携**
- ✗ **チャット連携**
- ✗ **各社ソリューション連携**

②セルフカスタマイズで貴社のセンター業務にフィットさせる

- 住宅設備保守代行
- 新聞
- コンビニ機器保守
- 医療システム販売
- ネットワークプロバイダ
- オフィス総合商社
- POS機器保守受付
- 医薬品医療機器卸
- 写真関連機器メンテ
- 包装品製造販売
- ホテル
- 介護通販
- 清涼飲料水メーカー
- 自動車部品製造
- 百貨店カード会社
- スポーツ用品メーカー
- 事務用品住環境機器
- 医療検査
- 保守サービス代行
- 通信系保守代行
- 事務用品製造販売
- 事務用PKGソフト
- 清涼飲料水販売
- 水道設備サポート
- 鉄道バス
- 金融ファイナンス
- 飲食店保守代行
- 精密機器製造
- 音響機器メーカー
- DM発送代行
- 駐車場レンタカー
- 空調機器
- 広告
- 時計製造販売
- 医薬品医療機器卸
- アパレル用ソフト開発
- 通信機器工事
- 自動車部品製造
- 化粧品通販
- 健康食品通販
- 他、アウトソーサー多数
(マルチテナント)

③ 先進的なソリューションと連携させて活用する



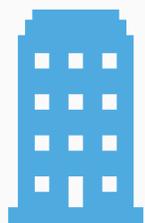
- ・ コールセンターシステム
- ・ PBX/CTI ・ 通話録音
- ・ **FAQ** ・ **FAQ作成支援**
- ・ チャット ・ **音声ボット**
- ・ **音声認識** ・ 要約
- ・ **感情解析** ・ データマイニング
- ・ FAXソリューション
- ・ **AI・RPAソリューション**
- ・ クラウド基盤 ・ BCP対策
- ・ セキュリティ対策
- ・ 各種研修 ・ **テレワーク対応**

各社のソリューションと順次対応しています。くわしくはお問い合わせください。

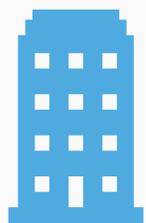
マルチベンダ対応とは、様々な企業の製品を選んで組み合わせ、より最適なシステムを構築すること

④ マルチテナント機能を活用して、トータルコストを削減

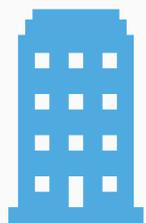
例) 東京・大阪・九州の3つのセンターで別々のCRMシステムを導入すると…



東京
A業務



大阪
B業務



九州
C業務

- ✓ システムコスト…
- ✓ 情シス担当の手間…
- ✓ 要員管理・教育は…
- ✓ お客様情報の一元管理…
- ✓ VOC/VOEの一元管理…
- ✓ 運用の統一感…
- ✓ BCPの検討…
- ✓ 冗長化の検討…

マルチテナント対応に必要な機能や特長

業務別

セルフカスタマイズ

マルチベンダー

CTI

連携

同時接続

ライセンス

(クラウド)

席数

ライセンス

(オンプレ)

お客様情報

VOC

一元管理

(全社CRM)

BCP

冗長化

検討

マルチテナントは、オンプレミス型でもクラウド型でも導入可能

CRMの活用ポイント

- ① 必要な業務機能で構築して、将来的に拡張していく
- ② セルフカスタマイズで自社のセンター業務にフィットさせる
- ③ 先進的なソリューションとの連携も検討し、活用する
- ④ マルチテナント機能を活用して、トータルコストを削減する
- ⑤ 使いやすさ・見やすさを重要視すること（品質や離職にも影響）
- ⑥ 在宅でも活用すること、できること（クラウド・オンプレ問わず）
- ⑦ 定期的に活用方法を検討し、見直すこと、見直せること
- ⑧ 運用面で相談できる社内外のサポート体制を用意すること



新しいラインアップのご紹介

さらに充実のラインナップで、様々なご要望にお応えします



- 貴社のセンター業務を強かに支えるCRMシステム 「デコールCC.CRM3 スタンダード」
- エージェンシー業務を強かに支えるCRMシステム 「デコールCC.CRM3 エージェンシー」
- AWSのメリットを最大限に活用できるCRMクラウド 「デコールCC.CRM3 クラウド」

20周年記念モデル

- フィールドサポートに最適なCRMシステム 「デコールCC.CRM3 フィールドサポート」
- 様々な業務をスマートにこなすモバイルアプリ 「デコールCC.CRM3 モバイル」
- 短期間・低価格ではじめる本格的なCRMクラウド 「デコールCC.CRM3 Lite」
- 営業マンを強かにサポートする営業支援型CRM 「デコールSFA」 (予定)

フィールドサポート業務に最適なCRMクラウド

ありがとう
20TH
ANNIVERSARY

これからも進化し続けるCRMシステム

テコ・ILCC.CRM³

フィールドサポート
モバイル活用

受電からディスパッチ、作業報告まで一気通貫！

フィールドサポート向けCRM
テコ・ILCC.CRM³
Field support フィールドサポート

受電からディスパッチ、作業報告まで一気通貫！

受電 (受電) → 対応 (受付) → ディスパッチ (受検) → 作業 (現場) → 報告 (報告)

フィールドサポート業務によくある課題

- × サポートの状況を確認しきれない、サービス品質に不安がある
- × トラブルのシステムを覚えていない、ミスが頻りてくる
- × 顧客への業務に理解を促しているが、システムが分からない
- × 1日の高単価が心配、ノウハウがなかなか蓄積できない
- × 現場の負担が増加している、体調不良者の増加や離職が心配

フィールドサポート業務に活用できるモバイルアプリ



くわしくは、お気軽にご相談ください
OAS オールエイエス株式会社
〒100-0001 東京都千代田区千代田1-1-1
TEL: 03-5561-1111
https://www.oas.jp/



フィールドサポート等幅広い業務をカバーするモバイルアプリ誕生！

短期間・低コストで始めるCRMクラウド

ありがとう
20TH ANNIVERSARY
これから進化し続けるCRMシステム
テコ-ILCC.CRM3

Lite

Start small, Scale fast

スモールスタートで始めるCRM
テコ-ILCC.CRM3 Lite
Smart start, Scale fast

小さく始めて、将来的にも素早く拡張できるCRM
導入実績20社以上、20年における豊富な実績を持つテコ-ILCC.CRM3。今まさに、迅速に成長できる導入できるクラウド型CRMです。

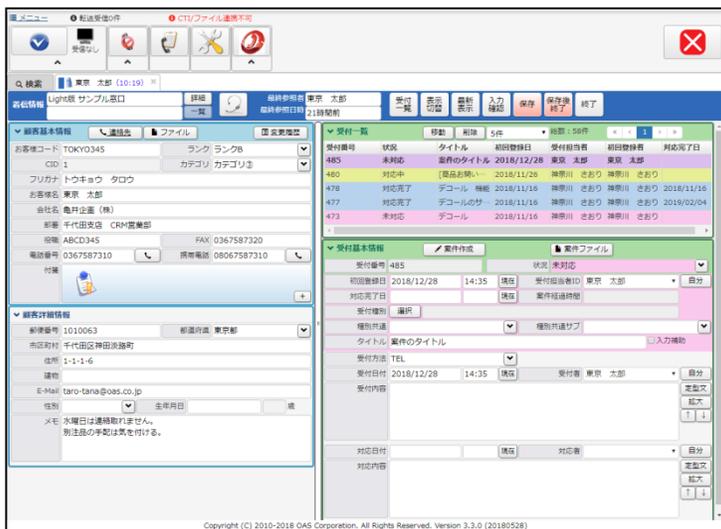
大切なコンセプト Think big, Start small, Scale fast
大きく考えて、小さく始めて、(チャンスをとらえたら) 素早く拡張できること！

スモールスタートを実現するサービス・コンポーネント

くわしくは、お気軽にご相談ください

オーストラリア 株式会社
OS オールエス株式会社

小さく始めて、素早く拡張できるクラウド型CRM



基本5席
電話チャネル

席数課金
コスト抑制

CTI連携
ライセンス付

標準画面
使いやすい

単一業務
シングルテナント

顧客件数
基本 50,000件

サポート
電話サポート
リモート接続

大切なコンセプト Think big, Start small, Scale fast

大きく考えて、小さく始めて、
(チャンスをとらえたら) 素早く拡張できること！

代表的なテクノロジー

活用のポイント

代表的なテクノロジーとは

リモートPC
接続

CTI
電話設備

コミュニケー
ション
ツール

FAQ
(作成支援)

チャット
対応

音声ボット
(音声認識)
(感情認識)

RPA
ソリューション

リモートPC 接続

在宅勤務を実現するために必ず必要になるテクノロジー。運用面も大事。稼働状況を把握できること。

Q. 個人用のPCを使う？ 会社からの貸与！

- ①専用のVPNに接続する
- ②リモートデスクトップ等でセンターのPCを操作する  RemoteView
- ③VDI環境にある仮想PCを操作する **Amazon WorkSpaces**
- ④他、専用ソフトでセンターのデータのみ一次的に利用方式等

CTI 電話設備

在宅勤務で電話にでるため必ず必要になるテクノロジー。クラウドなら何でも良いというわけでもない。

Q. クラウド型がいい？ オンプレ型でも！

NECネットエスアイ

UNIVERGE

AspireWX

SoftBank

aws partner network

IWATSU

GENESYS™

AVAYA

NTTネオメイト

twilio

BIZTEL

CT-e1

TIS CTI Cloud

MediaCalls
IP-PBX software for Contact Center

MediaSystem
株式会社メディアシステム

InfiniTalk

OKI

Serverworks

音声ボット
(音声認識)
(感情認識)

昔からあるIVR（自動音声応答装置）の発展形ともいえる音声ボット。応対の前さばきやオペレータの指示で切り替わるなど等、導入効果に期待。

Q. 音声応答との違いは？ どのくらい賢いの？！

- ・よくある問い合わせで、簡単なものは音声ボットに任せる
- ・必要に応じて、チャットに切り替えたり、SMSで情報を送る
- ・音声認識・感情認識・AIを活用し、将来的には自動成長も
- ・NPSの調査にも活用



NECネットエスアイ

RPAソリューション

活用のポイント

RPA (Robotic Process Automation)

■ RPAとは？

- 👉 ロボット化による**業務自動化**を実現する取り組み
- 👉 処理の自動化による**業務の生産性向上**や**ミスの回避**などを期待するもの

■ RPAの仕組みと特徴

- 👉 **ソフトウェア型ロボット**に**PC操作を記憶させる仕組み**
- 👉 **複数のアプリケーション**を横断できる
- 👉 **プログラミングは不要**
- 👉 **RPAツール**といっても**各製品それぞれには特徴がある**
 * AIや機械学習の技術を取り入れ**非定型業務への対応も一部可能なものなど**

■ RPA利用が有効な業務

- 👉 **ルール化が可能で、頻繁に発生する繰り返しの多い業務**
- 👉 **状況に応じた臨機応変な判断を要するプロセス**は一般的に**苦手**

コールセンターを取り巻く環境例

■ 顧客と企業に接点として重要性の高まり

👉 簡易な問い合わせは自動対応が進むものの、難易度の高いコールが増加

■ 業務オペレーションの複雑化

👉 業務拡大と複雑化から現場オペレーションがマネジメントからは見えづらい

👉 レポート作成のための間接業務が増加し、現場負担が増加

■ 慢性的な人手不足

👉 定着率が低く、常に人手不足の状況になりがち

👉 新人教育のためのスキル人材時間確保とコスト負担が大きい
顧客満足を高め、かつ、業務の合理化を進められるか？

RPAによる改善策例

1. クレーム対応の記録・転記

顧客からのクレームなどで、対応履歴を業務管理システムに入力し、またクレーム報告書を作成するなどのケースで、
転記作業をRPAにより自動的に処理する

2. メール対応の履歴・転記

特定情報をインターネット回線に非接続のネットワークで保存し、顧客とのメール対応履歴などをインターネットから業務システムへ転記するなどの作業を行っているケースで、
システム間をまたぐ転記作業をRPAで自動処理する

3. 大量の情報の取得・集計や転記

顧客別・製品別などの問い合わせ件数、各オペレータの受電件数や対応時間、苦情件数、解決に時間を要している問い合わせとその時間、顧客を待たせた時間などのデータの集計や転記を行っているケースで、
RPAによりロボットが自動で収集・集計し、別システムに転記する作業を自動化する

4. システムをまたぐ情報の1画面表示

複数のアプリケーションを別々に参照して計算や回答をしているようなケースで、RPAにより会社名からサイトにアクセスし、必要な情報を自動的に取得したり、問い合わせの受信時に、会社データを取得して、問い合わせ内容に対して情報（カテゴリー分類等）を加えてオペレーターに提示する

5. 勤怠の突合作業

労務上の管理面から、システム使用の開始・終了のタイミングのログと、センター入退室時間のログに乖離がないか突合をするなどといったことを行っているケースで、RPAを利用したの定期的なチェックにより労務関連の問題有無を早期に発見する

6. 電話履歴データのダウンロード

音声データを保管し、一定のデータ蓄積がされたらシステムからダウンロードし、別のサーバーへ格納するなどのケースで、データのダウンロードといった反復作業をRPAで自動化する（人の関与軽減）

RPA活用による期待効果例

1. オペレータやSVの方の業務効率化

- ☞ オペレーターの業務負荷軽減による業務効率化と人件費削減
- ☞ ヒューマンエラーの低減、属人化を解消

2. 人手不足の対処

- ☞ コールセンター運用が効率化による人手不足解消

3. オペレータの習熟度ギャップの最小化

- ☞ RPAが応答ガイドなどでオペレータをサポートすることで、オペレーターの習熟度の差の縮小

4. 顧客満足度の向上

- ☞ オペレーターの閲覧・入力などを軽減し、応対に集中、応対・回答速度の向上に図れることによる顧客満足度の向上

5. 蓄積データの活用によるサービス向上

- ☞ RPAのデータ蓄積・分析機能を問い合わせ・クレームなどのデータ分析とその効率化による製品/サービスの改善

6. 適用の容易性

- ☞ 既存システムを修正せずに、ロボットによる周辺システム連携を実現可能

RPAツールのAI、機械学習などの機能強化が今後さらに進み、ますます利用用途と期待効果の拡がりが見込まれる

RPA活用のポイント

- ✓ **RPAは業務改善のための「手段の一つ」**でしかない
- ✓ **RPAで自動化できる業務が存在するか、の確認が必要**
(例外や人の判断が入るケースはないか)
- ✓ **事前の業務整理とルーチン化**
(事前に業務作業フローを明確にし、自動化が可能か検討)
- ✓ **運用、維持・拡張できる人材の考慮**
(野良ロボット化、ブラックボックス化の回避)

ギグワークスクロスアイティの取り組み

RPA
ソリュー
ション

コールセンター向け製品、RPA製品・導入支援、品質サービス等をご提供

コールセンターCRM



PC操作を丸ごと録画

CTIミドルウェア



従業員の不安やストレスを見える化

CTIツールバー



ソフトウェア品質の改善・AI検証



品質クリニックサービス

RPA導入支援サービス



RPA導入支援サービス



Webアプリのローコード開発



ワークフローシステム開発



製品認定資格者を保有

- * サービス支援例
- 自動化プログラム (Bot、シナリオ) の開発支援
- 自動化対象業務の選定支援
- 開発標準 (コーディング規約) の作成
- 教育支援



テレワークの実現に向けて

テレワークの実現イメージ



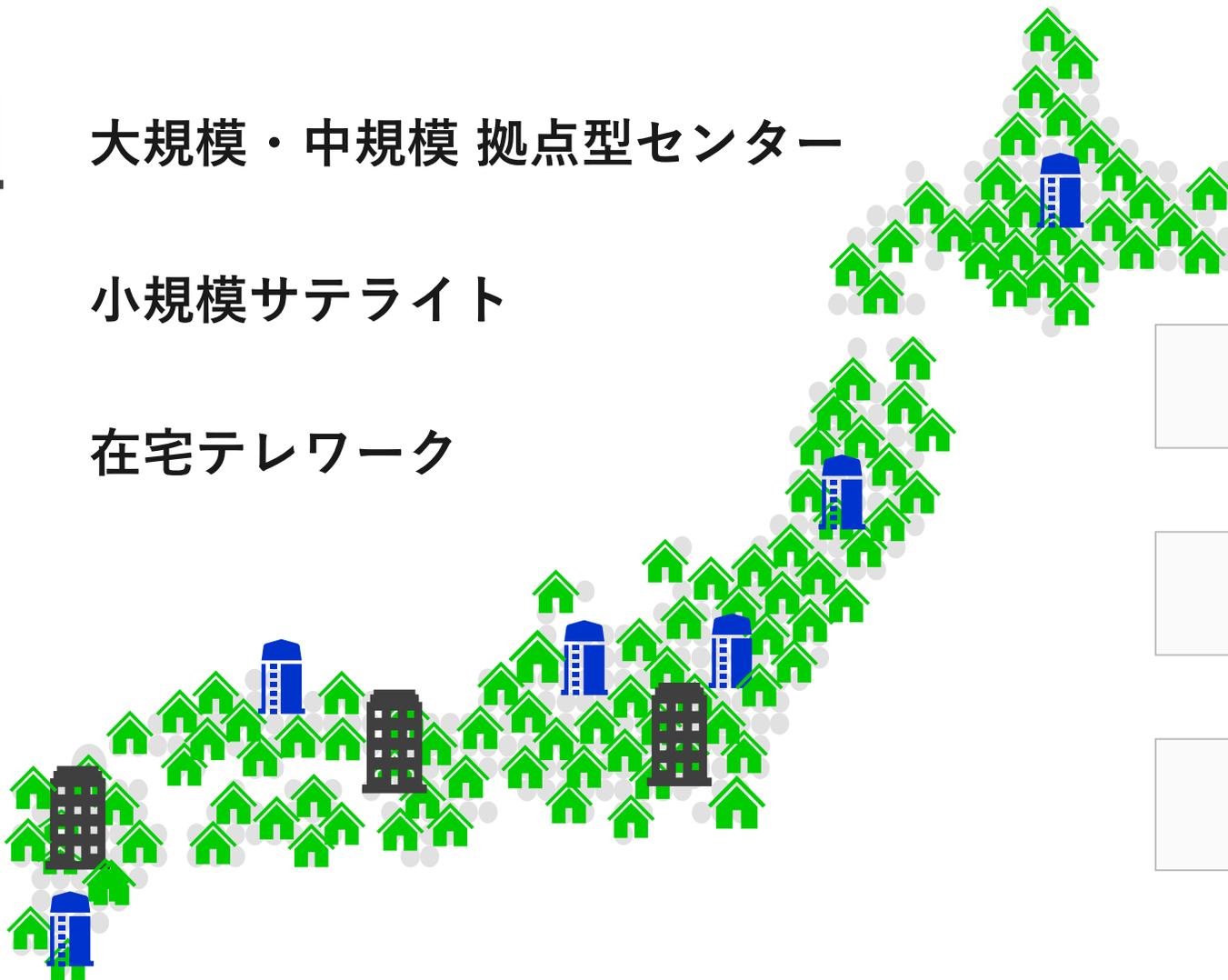
大規模・中規模 拠点型センター



小規模サテライト



在宅テレワーク



働き方の多様化

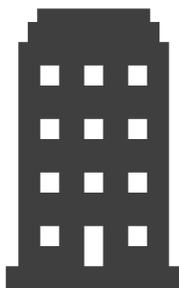
雇用の安定化・品質向上

分散型のオペレーション

BCP対策

センター・サテライト・自宅から同時接続できるCRM

大規模・中規模 拠点型センター



- ※ オンプレミス型
- ※ クラウド型
- ※ 物理PC/仮想PC (VDI)

小規模
サテライト



- ※ クラウド型
- ※ 仮想PC(VDI)
- ※ 多段階認証・操作録画

自宅
在宅スタッフ



- ※ クラウド型
- ※ リモートデスクトップ
- ※ 多段階認証・操作録画

テレワークに必要な機能やサービスを強化

- ※ マルチテナントによる複数業務対応
- ※ マルチベンダー対応によるCTI・チャット連携
- ※ RPAやAIを活用したテレワーク向けソリューション

- ※ パートナー企業様との連携
- ※ グループ企業との連携
- ※ 運用支援や研修など、テレワークを推進するサービス

資料ダウンロード

ご清聴ありがとうございました。
CRM・各ソリューション・運用面など
何でもお気軽にご相談ください。



ギグワークスクロスアイティ株式会社
ICTソリューション営業統括
部門長 矢内 章英 / アドバイザー 佐藤 光章
☎ 03-6758-7340 ✉ decall-sales@oas.co.jp
Webサイト <https://gigxit.co.jp/>