

データネットワークセンター(DNCC)

加入者の増加により負荷が高まるコールセンターシステム。

セキュリティ強化およびシステム効率化のためにシンクライアントシステムを導入。



放送と通信の融合が進み、視聴者の嗜好が多様化、放送の多チャンネル化が進んでいる。衛星放送事業を手がけるスカイパーフェクト・コミュニケーションズは加入者を年々増やしている。それら加入者の顧客情報管理を掌るのが子会社のデータネットワークセンター(DNCC)。加入者増加に伴い、コールセンターを拡充するとともに業務の効率化を狙ってシンクライアントシステムを導入している。



目的

- ・加入者増加に対応するためコールセンターを拡充しオペレータも増員。
- ・オペレータの使用するPCの保守管理の簡素化を狙う。
- ・顧客情報を守る高いセキュリティレベルの実現。

アプローチ

- ・2007年1月に東京都内にコールセンターを新設。セキュリティ面からシンクライアントを選定し160台を導入。
- ・データセンターにブレードPCを設置し保守管理コストの削減を図る。

システムの効果

- ・新コールセンターにシンクライアントを導入することにより、常駐のシステム担当者の増員が不要。
- ・既存のコールセンターにおいてもシンクライアントに変更。
- ・将来的な顧客管理システムのバージョンアップにも一括で実施可能な体制に。

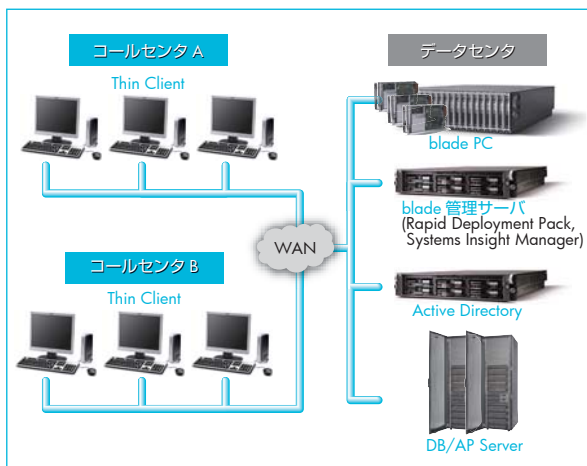
ビジネスへの効果

- ・端末の故障がなく、トラブルがあった場合も、ブレードPC側のシステムを迅速に切り替えられるためオペレータ業務の停滞が無くなる。
- ・操作は従来のPCと変わらないため、既存コールセンターのオペレータにも違和感なく使用が可能。



■ データネットワークセンター

国内のCSデジタル放送は、番組コンテンツを制作する放送事業者、通信衛星の運営事業者、そして顧客管理、販促業務、番組(コンテンツ、番組表他)の送出業務を行うプラットフォーム事業者に分けられる。そのなかで、スカイパーフェクト・コミュニケーションズはプラットフォーム事業者としての役割を担っている。そのスカイパーフェクト・コミュニケーションズが51%出資、顧客管理を専門に行う子会社がDNCCであり、スカイパーフェクト・コミュニケーションズ以外の株主はNTT東日本(34%)、NTTドコモ、NTTデータ、NTTコミュニケーションズ(各5%)となっている。スカイパーフェクト・コミュニケーションズが運営する衛星放送「SKY PerfecTV!」の総登録件数は2008年4月末の段階で426万6000件。これら顧客情報の管理と顧客対応業務をDNCCが受け持つ。顧客対応を行うコールセンターのオペレータの登録数は約1500人である。DNCCでは、このコールセンターの業務端末を2007年1月にシンクライアントシステムに移行し、まず160台を導入した。さらに2007年度末までに全体で約850台のシンクライアントを設置した。



■ 新コールセンター稼働開始を機にシンクライアントを導入

シンクライアントシステム導入のきっかけになったのは、それまでの横浜市にあるコールセンターに加えて2007年1月、都内にコールセンターを開設したこと。都内に設けたコールセンターは横浜のような専用ビルではない。顧客の個人情報を扱うことから、新コールセンターでは、より強固なセキュリティ基盤を構築する必要があった。横浜の場合は、専用ビルであるため出入りの際の持ち物検査を実施することで、情報を持ち出さないための厳重なチェックが可能。だが、他の企業も入居するテナントビルの場合それができない。そのため、システム的にデータ持ち出しを不可能にする必要があったわけだ。

加えて運営上の課題もある。従来からの横浜のコールセンターではWindowsベースのPCで顧客情報を扱う「顧客管理システム(SMS)」にアクセスする。しかし通常のPCでは何らかのトラブルが発生することを織り込んでおかなければならない。システム担当者のいる横浜事業所ならばトラブルの際にも迅速な対応が可能だが、コールセンターが増えた場合、同じようにオペレータがPCを操作して対応する方法を採用しては、常駐のシステム担当者が新たに必要となり、その分、人件費が増大する。そのため新コールセンター開設に当たっては、シンクライアントシステムを導入することでセキュリティの強化とともにサポートコストの増大を回避した。シンクライアントシステム導入の計画から完了までは約3か月という短期間で完了している。クリスマスシーズンから年末年始まで12月は例年新規受付数が増加する。その後、加入者からの問い合わせなどは年の明けた1月から増大することが予想され、そのためにも新しいコールセンターを早急に立ち上げなければならなかった。SMSを開発・運用しているのは出資会社であるNTTデータ。DNCCとNTTデータは、迅速に新コールセンターを稼働させるためにブレードPC型

のシンクライアントシステムの導入を決めた。

■ 既存のコールセンターもシンクライアント化し

850台が稼働

最初に都内の新コールセンターに160台を導入し2007年1月に稼働。さらに横浜のコールセンターも順次、シンクライアントに切替を進めており同10月に150台を導入し、2008年3月末までさらに500台を導入済みだ。また、2007年12月にもう1拠点設けたコールセンターでも50台のシンクライアントシステムを活用している。

シンクライアントから接続されるブレードPCは、NTTデータのデータセンターに置かれている。それぞれのコールセンターからはWANを経由して接続される。オペレータはWindows環境で使用するため、特別に移行の研修などを行わなくても済んだ。同時にシステム面でもトラブルなく稼働している。仮にシンクライアント側にトラブルがあれば、他の空いている席に移って業務を継続するだけ。また、ブレードPCにトラブルがあっても、データセンター側でブレードPCの予備機を置いて差し替えれば済むというわけだ。

スカイパーフェクト・コミュニケーションズにとって、顧客との接点となるコールセンター業務は非常に重要である。とくに多チャンネル時代となり、顧客ニーズがますます多様化していく中であって加入者を確保し、さらに伸ばしていくためには適切なコールセンター品質を維持し、向上していくことは不可欠となる。そのために、オペレータの対応能力向上ばかりでなく、それを裏で支えるコールセンターシステムも効率的な運用が求められる。障害時の迅速な復旧を可能にし、さらにSMSのバージョンアップについてもセンター側で一括実施できることなどコスト負担を軽減することにも、ブレードPCによるシンクライアントシステムが貢献している。

お問い合わせはカスタマー・インフォメーションセンターへ
03-6416-6660 月～金9:00～19:00 土10:00～17:00(日、祝祭日、年末年始および5/1を除く)
 HP CCI 製品に関する情報は <http://www.hp.com/jp/ccj>

本カタログは、環境に配慮した用紙と植物性大豆油インキを使用しています。 PRINTED WITH SOY INK

記載されている会社名および商品名は、各社の商標または登録商標です。
 記載事項は2008年3月現在のものです。
 本カタログに記載されている情報は取材時におけるものであり、閲覧される時点で変更されている可能性があります。予めご了承下さい。
 © Copyright 2008 Hewlett-Packard Development Company, L.P.