

パナソニックが選んだ コンタクトセンターソリューション

2024年7月19日

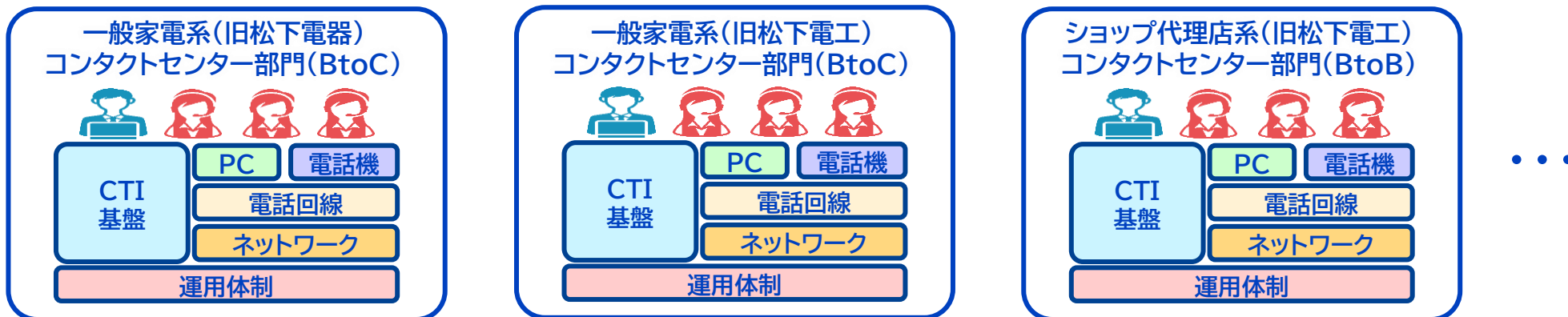
パナソニック インフォメーションシステムズ株式会社
インフラソリューション本部 ネットワークサービス事業部
フィールドソリューション部



- 1) 背景
- 2) コンタクトセンターソリューションに求める要件
- 3) コンタクトセンターソリューションの選定
- 4) コンタクトセンターソリューションの工夫ポイント
- 5) コンタクトセンターソリューションのロードマップ
- 6) WebRTC導入による通信費の削減
- 7) 在宅ソリューションの導入によるBCP対応
- 8) 標準コンタクトセンターソリューションを導入した部門のコメント
- 9) 最後に

As-Is

パナソニックグループは、旧松下電器・松下電工などの旧事業体制や一般家電系・ショップ代理店系などの業種ごとに独自でコンタクトセンターを運営しております。そのため、独自でコンタクトセンター設備の投資・運用を行っており パナソニック全体で鳥瞰した場合、非効率な部分が多々発生しているのが状況



パナソニック インフォメーションシステムズの取り組み

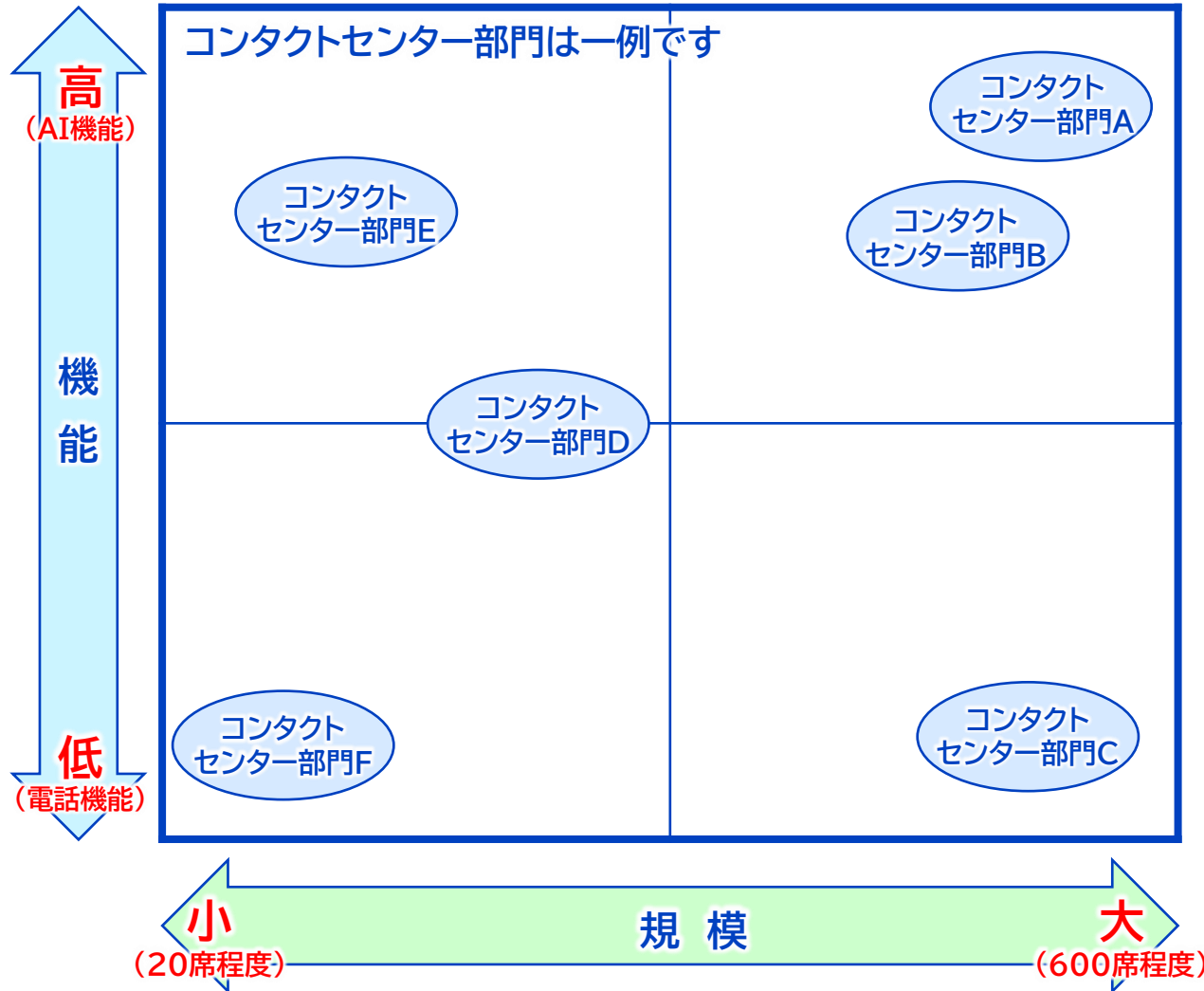
To-Be

パナソニックの標準コンタクトセンターソリューションをコンタクトセンター部門へサービス提供し個別投資・運用を廃止、更に最新技術を活用することでEX・CX向上に貢献



2) コンタクトセンターソリューションに求める要件

コンタクトセンター部門が求める要件は、規模は20～600席と幅があり、求める機能要件も様々で電話機能のみでよい部門と AIを活用した高機能を希望する部門に分けられている状況



	コンタクトセンター部門が求める要件
機能	電話機能、CRM連携、座席表、音声テキスト化文章要約、インターネット電話(WebRTC)在宅利用、LINE連携、ボイスボットなど
変動利用料	閑散・繁忙期などの利用実績に基づく利用料の支払いが可能なこと
運用時間	24時間365日、平日9-18時
利用環境	パナソニック拠点、アウトソース拠点
セキュリティ	パナソニックのセキュリティ基準に準拠

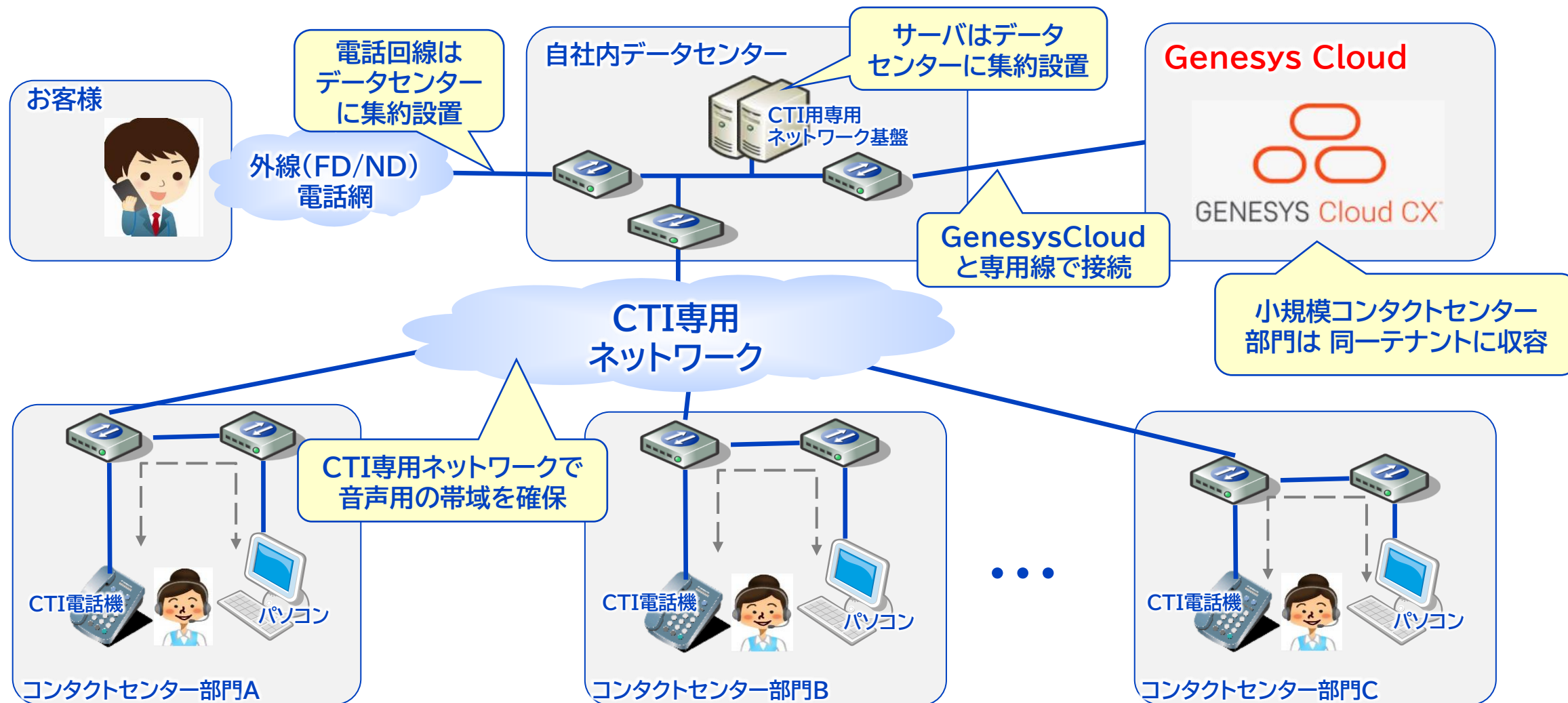
3) コンタクトセンターソリューションの選定

コンタクトセンター部門が個別最適化していた要件を、ひとつのプラットフォームで対応するためには **拡張性・柔軟性・多様なAPI連携が可能なGenesys Cloudが最適と判断**

		ジェネシスクラウド サービス株式会社	A社	B社	C社
CTI基盤	商品名	Genesys Cloud	A	B	C
	クラウド	パブリッククラウド	パブリッククラウド	プライベートクラウド	パブリッククラウド
評価	拡張性	音声テキスト化、在宅利用、AI等の機能に対応可 ◎	音声テキスト化、在宅利用、AI等の機能に対応可である一部の機能要件 不可 ○	音声テキスト化等の機能実装不可 ×	音声テキスト化、在宅利用、AI等の機能に対応可である一部の機能要件 不可 ○
	柔軟性	席数の利用実績の応じた利用料の支払いが可能 ◎	席数の利用実績の応じた利用料の支払いが可能 ◎	席数の利用実績の応じた利用料の支払いが不可 ×	席数の利用実績の応じた利用料の支払いが不可 ×
	API連携	Google ServiceCloud等の多様なAPI連携が可 ◎	Google ServiceCloud等の多様なAPI連携が可 ◎	個別開発要 ×	Google ServiceCloud等の多様なAPI連携が可 ◎
	コスト	一時費用、月額費用のトータルコストが安価 ○	一時費用、月額費用のトータルコストが標準 △	一時費用、月額費用のトータルコストが高価 ×	一時費用、月額費用のトータルコストが安価 ○
	ネットワーク連携	ネットワーク含めたトータルコーディネイトが可 ◎	ネットワークは提供不可 △	ネットワークは提供不可 △	ネットワークは提供不可 △

4) コンтактセンターソリューションの工夫ポイント

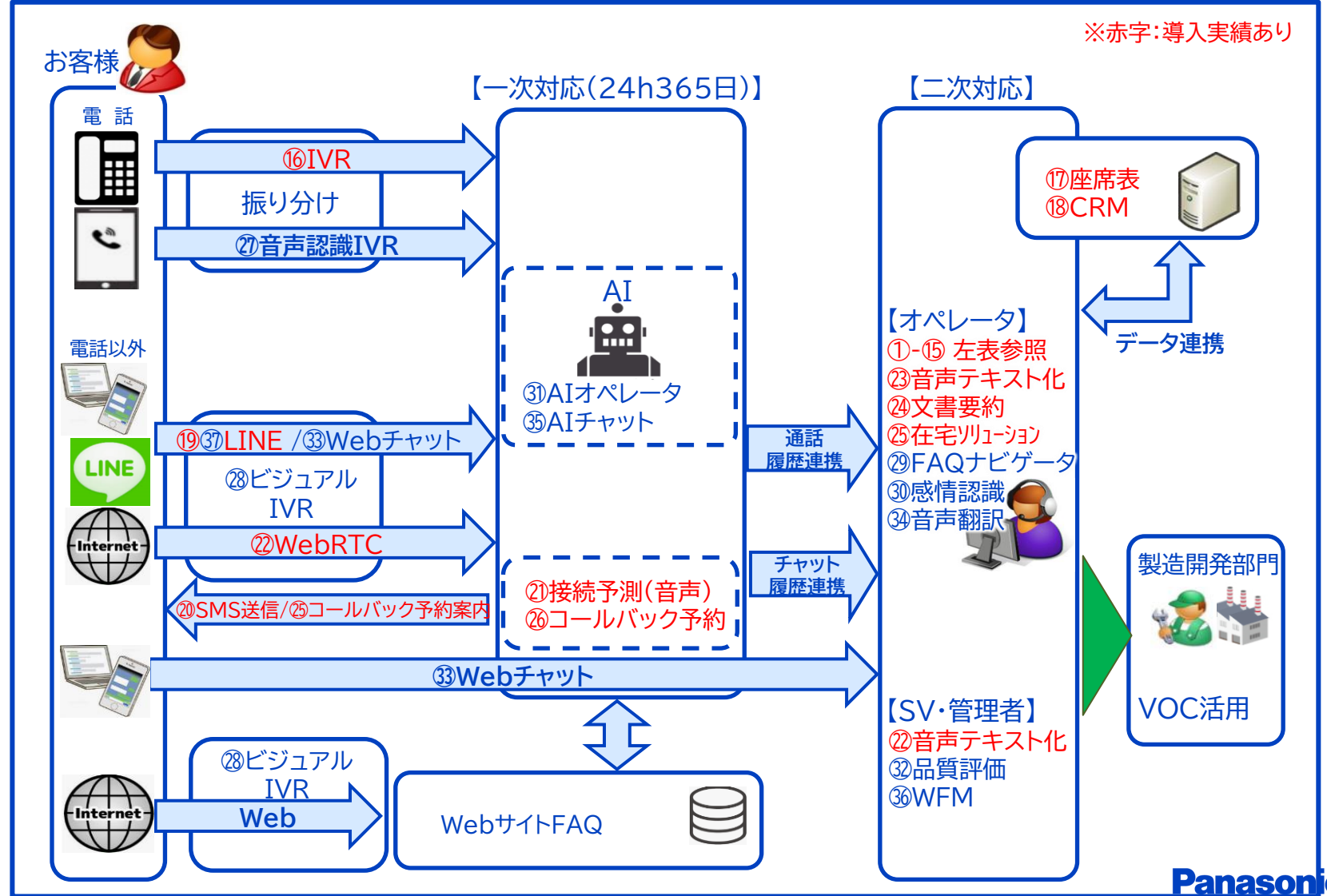
- 【品質確保】CTI専用ネットワークを構築し 音声専用の通信経路を確保することで、安定した音声品質を確保
- 【BCP対応】自社内データセンターに電話回線・サーバを集約設置することで 拠点障害時は他拠点で電話対応が可能
- 【合理化】小規模のコンтактセンター部門は 同一テナントに收容することで、ネットワーク設備の共用利用が可能



5) コンタクトセンターソリューションのロードマップ

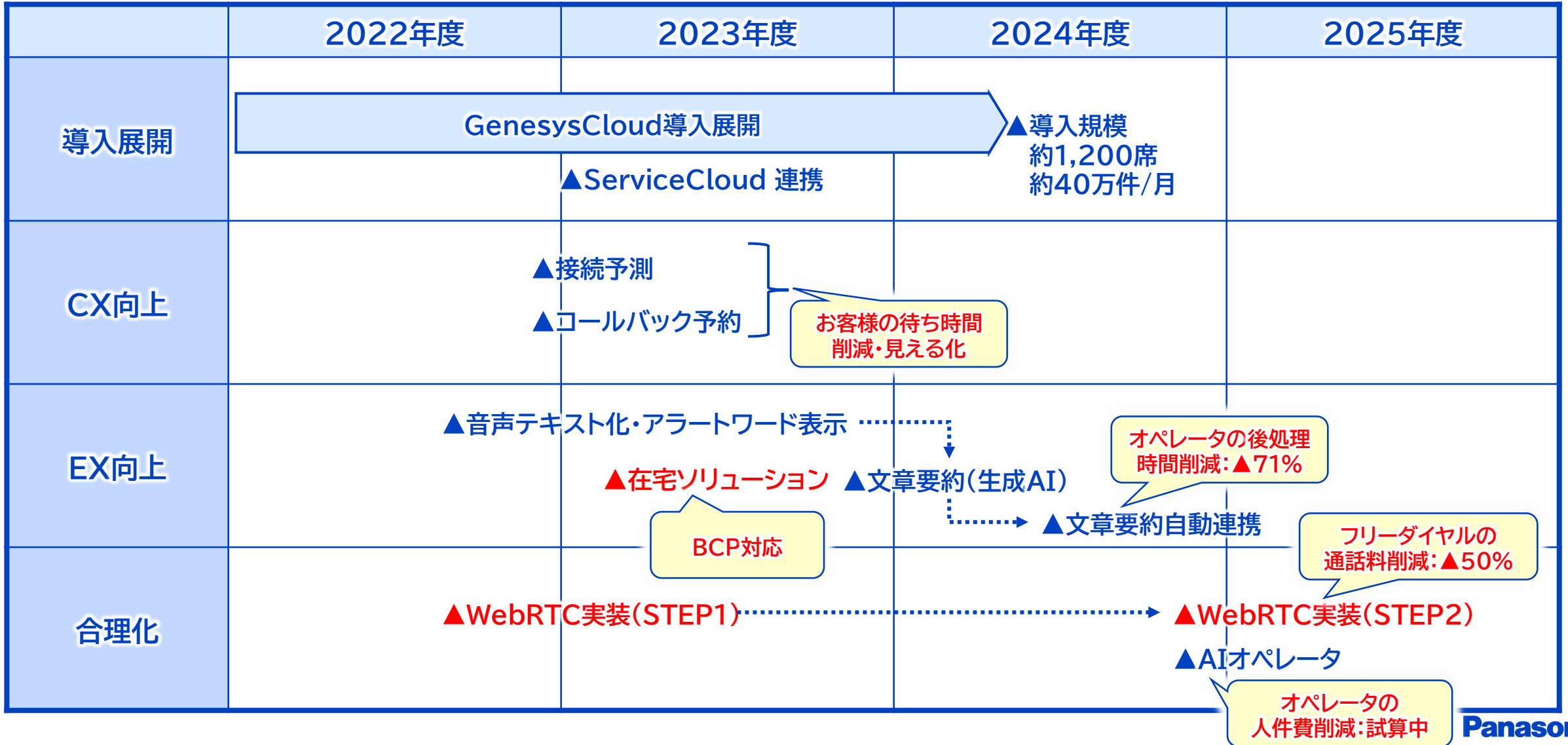
電話対応機能だけでなく、音声テキスト化やWebRTC(インターネット電話)、生成AIを活用した文章要約など高付加価値機能を実装

No.	機能一覧	導入実績	標準
1	ハードフォン	○	
2	外線発着信	○	○
3	内線発着信	○	○
4	パナソニック内線発着信	○	○
5	転送	○	○
6	自己保留	○	○
7	ACD	○	○
8	コールフロー	○	○
9	呼情報(コールデータ)	○	○
10	モニタリング	○	○
11	オペレータ管理(スキル付与)	○	○
12	レポート機能	○	○
13	ソフトフォン	○	○
14	通話録音	○	○
15	ダッシュボード	○	○
16	IVR	○	○
17	座席表	○	
18	CRM連携	○	
19	Call To LINE	○	
20	SMS送信	○	
21	接続予測(音声)	○	
22	WebRTC	○	
23	音声テキスト化	○	
24	文書要約(生成AI連携)	○	
25	在宅ソリューション	○	
26	コールバック予約	○	
27	音声認識IVR		
28	ビジュアルIVR		
29	FAQナビゲーター		
30	感情認識		
31	AIオペレータ		
32	品質評価(オペレータ)		
33	Webチャット		
34	音声翻訳		
35	AIチャット		
36	ワーク・フォース・マネジメント		
37	LINE To Call		



5) コンタクトセンターソリューションのロードマップ(直近)

パナソニック標準のコンタクトセンターソリューション(Genesys Cloud)に切替推進を行い
CX/EX向上 及び、合理化を実現

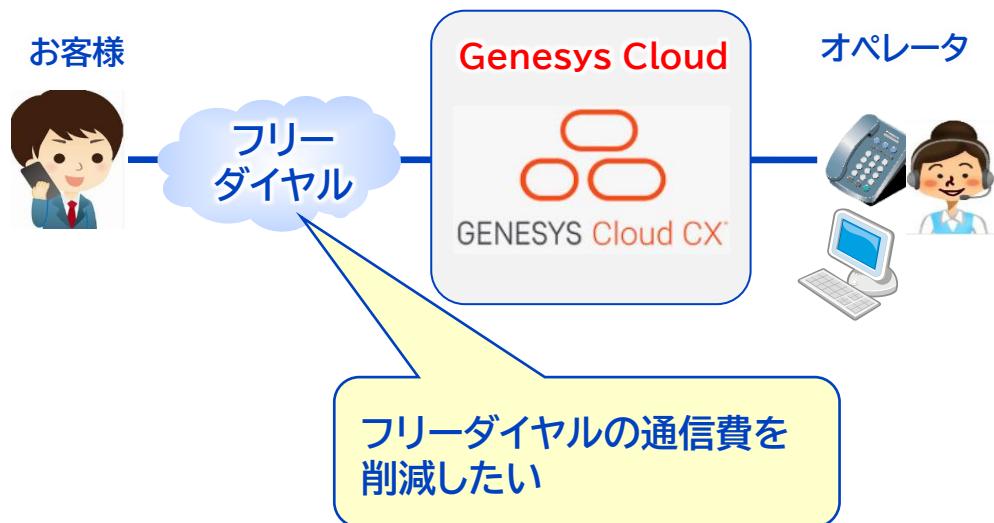


6) WebRTC導入による通信費の削減

WebRTC(インターネット電話導入)を導入し、フリーダイヤルの通信費を▲50%削減

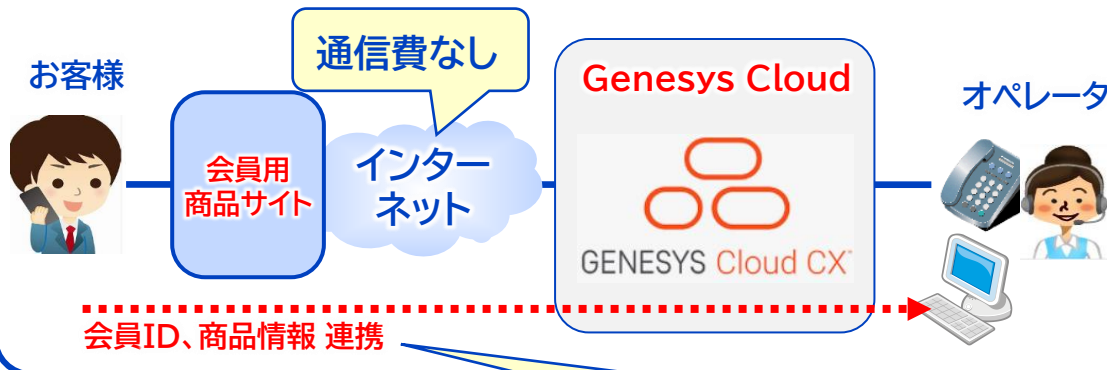
WebRTC導入前

【コンタクトセンター部門の要望】
フリーダイヤルの通信コストを削減したい



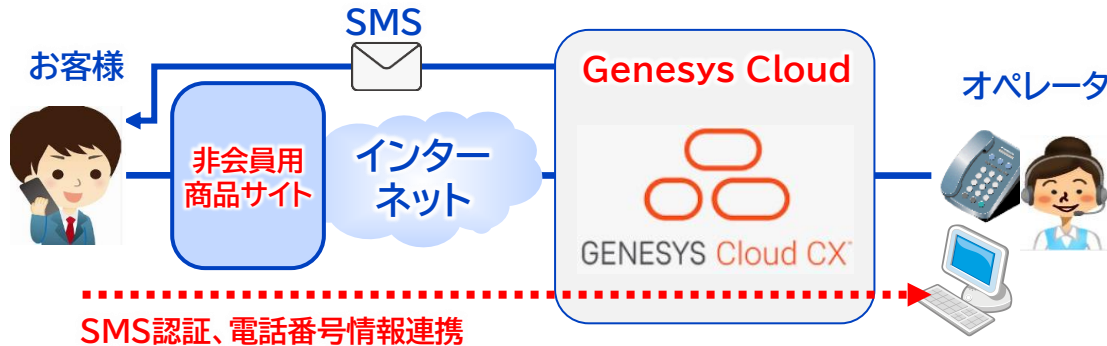
WebRTC導入後

STEP1: 会員対応



お客様に製品の品番確認が不要

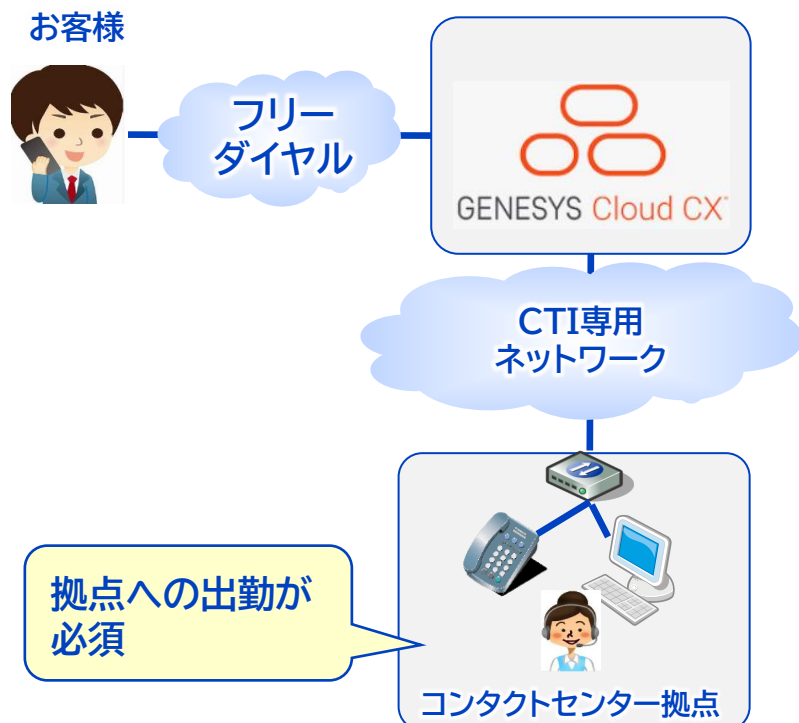
STEP2: 非会員対応



台風や感染症の流行などで 接触センター拠点への出社が不可の場合でも 在宅環境で 電話対応が可能

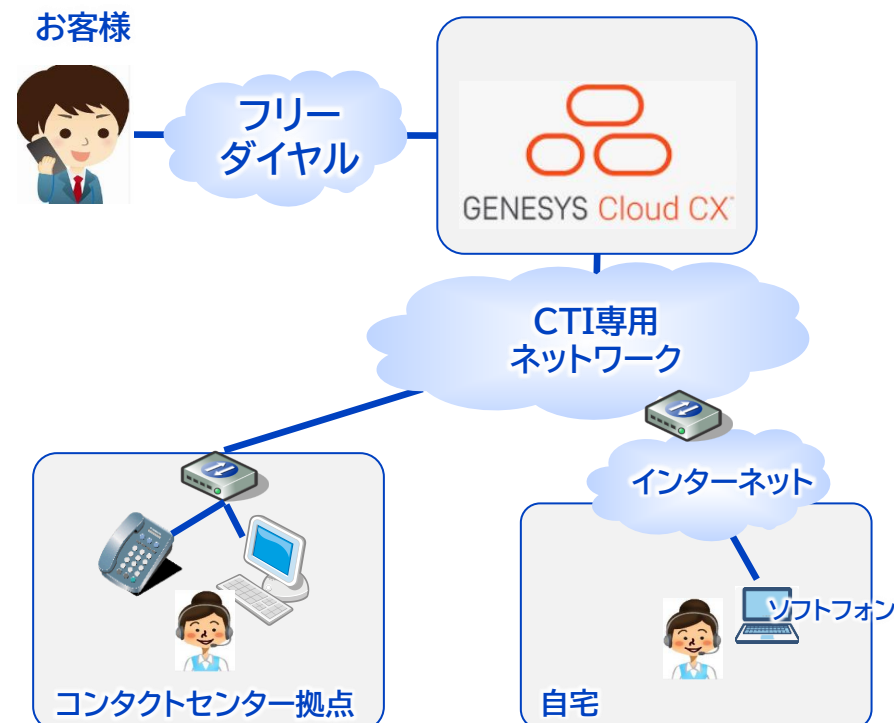
在宅ソリューション導入前

接触センター拠点でしか電話対応ができないため 台風・感染症流行などで出勤不可の場合は業務縮小を実施



在宅ソリューション導入後

自宅などの拠点外においてもソフトフォンを利用することで電話対応が可能(BCP対応、働き方改革支援)



拡張性・柔軟性に優れたGenesys Cloudを活用し、弊社で一元投資・運用することで
コンタクトセンター部門へ最適なコンタクトセンターソリューションの提供を実現

	導入前(他社CTI製品)	導入後(Genesys Cloud)
投資運用	<ul style="list-style-type: none"> ・コンタクトセンター部門にて個別投資・個別運用が必要であり。 また、CTIの専任者を確保する必要あり 	<ul style="list-style-type: none"> ・パナソニック標準コンタクトセンターソリューションとして弊社で一元投資・運用することでコンタクトセンター部門でのCTI技術専任者を確保する必要なし
機能拡張	<ul style="list-style-type: none"> ・機能拡張には投資が必要。製品によっては機能拡張不可のため機器更新が必要 	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的に機能がアップグレードされるため個別投資は不要 ・アップグレードのより仕様・UIが変更になり操作混乱が生じる場合あり
日常運用	<ul style="list-style-type: none"> ・CTIベンダーでの作業となるため、納期もかかり、費用も高額 	<ul style="list-style-type: none"> ・コールフローなどの定型作業は、コンタクトセンター部門で作業可能(内製化)なため短納期・安価な費用で対応可能

現在、コンタクトセンターシステムの更新・導入をご検討されている場合は、是非ともお声がけをください。

パナソニックで培った小・大規模 製造業の導入実績をもとに詳細のお話ができればと思います。

以上



Panasonic