

イー・テレサービスは、東海地区におけるテレマーケティング会社ジャパンメディアマーケティング（以下、JMM）の事業開始に合わせて、沖電気の『CTstage』導入をサポート。システムを柔軟に拡張できるメリットを生かした、幅広いテレマーケティング業務を実現させた。地元企業からの受注に加えて、今後は名鉄グループ各社からの受注も見込まれ、CTstageの柔軟性がさらに威力を発揮しそうだ。

## 『CTstage』+『LACS』による柔軟なシステムが テレマーケティングを強力にサポート

東海地区のテレマーケティング事業展開を目的に、名古屋鉄道とリロ・ホールディング（旧社名・日本リロケーション）が手を組んで開設したJMMのコールセンターは、100坪50席の規模を誇る中規模コールセンターとして、2001年4月に事業を開始した。

地元企業を中心に、ダイレクトメールのフォローコールや各種調査などのアウトバウンド業務を受注。今後は、各種受付サービス、お客様の相談窓口といったインバウンド業務の受注や、地元企業および名鉄グループ約300社からの受注にも積極的に乗り出す計画だ。

### 50席規模の コールセンターにフィット

同事業を開始するに当たって、体制構築を後方支援したのが、リロ・ホールディングの100%出資子会社であるテレマーケティングの専門会社イー・テレサービスである。設立準備段階のプロジェクト

チームにも、イー・テレサービスの社員が参加、テレマーケティングのノウハウを生かした体制構築やシステム選定が行われた。プロジェクトチームのサブリーダーとして参加したイー・テレサービス経営企画室・大木伸之室長は、「50席の規模にフィットすること、さまざまな案件にも柔軟に対応できるシステムの導入を条件として選定に当たりました」と導入決定プロセスを振り返る。

イー・テレサービスは、コールセンター部門だけで2500人の専任者を擁する中堅テレマーケティング会社。リロ・ホールディングのグループ会社でありながらも、同グループ関連からの業務はわずか10%で、残りは、グループ外からの受注となる。また、人材派遣業務も行っており、テレマーケティングと人材派遣のシナジー効果を生かした取り組みも同社の特徴といえる。

「設立準備の段階では、見込みクライアントはあったものの、今後どんなクラ



イー・テレサービス経営企画室・大木伸之室長

イアントから、どんな業務を受注できるのかというのは未知数でした。そのため、受注内容によって、柔軟にシステム変更ができるということが大きなポイントになりました」（大木室長）

テレマーケティングは、期間、規模、手法などが、クライアントの要求によって変化する。1週間に期間を限定したアウトバウンド業務もあれば、2年以上におよびインバウンド型の業務もある。同じ「テレマーケティング」という言葉で括ることはできても、その業務内容は大きく異なる。テレマーケティング会社にとって、業務に合わせて、システムを柔軟に変更できることは重要なポイントだ。

すでにイー・テレサービスで導入していたシステムや外資系/国産メーカーのシステムなどを含めて検討した結果、沖電気の『CTstage』と、これをエンジンとしたランドスケイプのオートコールシ

### ユーザープロフィール

#### 株式会社イー・テレサービス

所在地：東京都豊島区東池袋1-10-1  
住友池袋駅前ビル7階

資本金：3億円

設立：1993年5月

代表取締役社長：西塚淳一

主な業務：テレマーケティングサービスおよびテレサービス業務、人材派遣サービス

#### ジャパンメディアマーケティング

所在地：愛知県名古屋市中区波寄町25番1号  
名鉄金山第一ビル6階

資本金：1億5000万円

設立：2001年3月

代表取締役社長：麻生 忠

主な業務：テレマーケティングによるアウトバウンド業務およびインバウンド業務

システム「LACS (ラックス)」を導入することにした。

「ユーザーサイドで環境設定ができること、国産ベンダー同士の組み合わせなので親和性が高いシステムとして完成していること、そして、沖電気の全国規模でのサポート体制の安心感が重要な選定理由になりました」と大木室長は話す。

## テレマーケティングの現場を知り尽くしたシステム

CTstageの基本的機能であるプレディクティブダイアリング機能およびプレビューダイアリング機能により、効率的なオートダイアル環境が実現されること。さらに、LACSの標準機能の1つとして搭載されている勤怠管理機能などにより、マネジメント管理の点にもシステム構成が及んでいる点も導入理由の1つだったという。

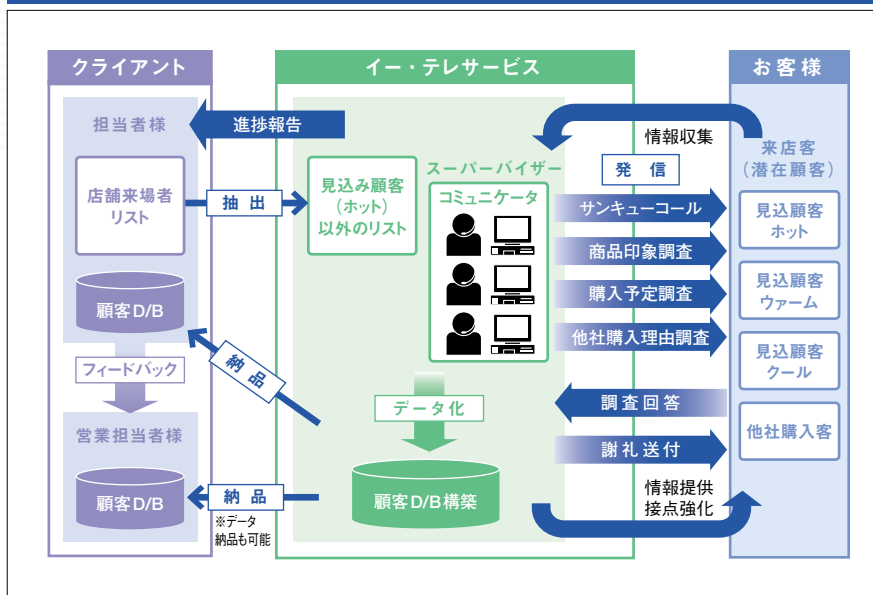
LACSを開発したランドスケイプは、自らもテレマーケティングを行っている企業。そのため、現場での実戦経験がシステム開発に生かされている。テレマーケティングの業務を知り尽くしたシステムだといえるだろう。

「競合会社のシステムを導入することを意外に思われるかもしれませんが、テレマーケティングの業界では、お互いに協業するという部分も少なくない。単純な競合の位置づけとは異なるのです」という業界ならではの背景もある。

さらに、「CTstageは、この分野では、日本で一番実績のあるシステムだと認識しています」と、その豊富な導入実績に支えられた安定感も大きな要素だったといえそうだ。

システムを選定したのが2001年1月初旬。3月中旬までのわずか2カ月半でシステム稼働にこぎつけた点も見逃せない。

## 業務フロー図～店舗来場者のフォローコール～



そして、大木室長はこうも話す。

「数社とのコンペを行いました。仕様提案、見積りなどに対する、レスポンス、センス、スピードの面で、いい反応を得られたことも、導入を決定した理由の1つといえます」

システムの柔軟性、安定感、そして、SI（システムインテグレーター）への信頼感などが導入決定に大きく影響しているというわけだ。

## システム拡張に加えて、システムの外販も

導入後は、大きなトラブルもなく稼働しており、システムの安定度は極めて高く、しかも、万が一、トラブルが起こった際のサポートに対する安心感も心強い。

「本稼働を前に、一度、急なサポートが必要となった時、翌日にはすぐに駆けつけくれました。しかも、外資系メーカーに比べて、年間の保守費用が3分の1程度におさえられていることも大きなメリットといえます」

JMMおよびイー・テレサービスでは、

今後、名古屋事業所の拡張を予定しているというが、CTstageを核にしたシステム拡張が最有力候補となっている。こうした名古屋事業所における安定稼働の実績から、同社顧客がコールセンターを設置したいといった場合には、積極的にCTstageの導入を働きかける姿勢をとる考えだ。

すでに、イー・テレサービスの一部営業担当が、クライアントに対する提案活動を行っている実績もあり、今後は納入実績も出てくることになりそうだ。

自らが導入し、安定稼働の実績を目の当たりにしているだけに、提案にも迫力がある。

テレマーケティングを知り尽くしたメーカー、運用会社、SIのドリームチームがもたらした実戦型のシステムだといえるだろう。

## お問い合わせ先

**沖電気工業株式会社**

PC/WSインフォメーションセンター

TEL : 0120-490-988

URL : <http://www.ctstage.com/>