



株式会社 Trive

デジタル化が進む社会で「誰も取り残さない」 行政サービスの利用をサポートするTrive 公共の独自要件に対応しながら 約3カ月で横浜DXコンシェルジュセンターを始動

行政サービスのオンライン化が加速する中、デジタルツールの利用に不慣れな市民への支援が課題となっています。Triveは「横浜DXコンシェルジュセンター」を立ち上げ、「誰も取り残さない社会」を実現するための公共向けBPOサービスを提供しています。公共分野で求められる高度なセキュリティとコンプライアンス、特殊なコールフローなどの要件をクリアしつつ、約3カ月という短期間でコールセンターシステムを構築するため、同社はWebex Contact Centerを中心としたシスコのソリューションを採用しました。

効率と安心をAIが担い、人が共感と信頼を担う——。
横浜DXコンシェルジュセンターでは、
Webex Contact Centerが、それを実現してくれると期待しています。

—— 株式会社Trive 代表取締役社長 兼 最高経営責任者 (CEO)
岡本 俊介 氏

製品 & サービス

- ・ Webex Contact Center
- ・ Webex Calling Customer Assist
- ・ Cisco Merakiシリーズ
- ・ Cisco Headsets

課題

- ・ 行政DXの推進に伴い、デジタルツールに不慣れな人への支援が求められている
- ・ 公共分野特有の高いセキュリティ要件などに対応する必要があった
- ・ 携帯・固定・ナビダイヤルなど多様な番号と特殊なコールフローへの対応が不可欠
- ・ 受託済み案件の稼働期限が迫っており、約3カ月でコールセンターを立ち上げなければならない

ソリューション

- ・ クラウド型のWebex Contact Centerを中核に採用し、短納期での構築を実現
- ・ 録音開始通知機能「Compliance Message」による法令遵守と安心感を確保
- ・ 録音データのオンプレミス保管や特殊コール設計にシスコが柔軟かつ真摯に対応
- ・ ネットワーク (Cisco Meraki)、PBX (Webex Calling)、ヘッドセット (Cisco Headsets) までシスコ製品で統一し、信頼できる高音質環境を構築

結果～今後

- ・ 約3カ月で横浜DXコンシェルジュセンターを立ち上げ。約30名のオペレーターが行政サービスの利用をサポート
- ・ 稼働以来、障害ゼロ・高音質運用を継続。隣席の声を拾わないヘッドセット性能を高く評価
- ・ クラウドならではの柔軟性により、ビルの法定点検時も貸し会議室で業務を継続
- ・ 今後AI機能を活用し、一次対応の自動化やオペレーター支援、教育効率化に挑戦
- ・ シスコと共に、受刑者の社会復帰支援など、新たな社会貢献モデルの実現にも挑戦したい



株式会社 Trive
代表取締役社長 兼 最高経営責任者 (CEO)
岡本 俊介 氏



株式会社 Trive
シニアマネージャー
志多伯 純 氏

「笑顔あふれる未来社会の創造」を理念に掲げるビジネスエンジニア集団のTrive。事業範囲に“枠”や“制限”はなく、コンサルティング、システム開発、運用サポート、スタートアップへの業務提携や出資など、幅広い分野で多くの挑戦を行っています。「お客様やパートナー様と共に考え、実際にシステムを作り、それが使われるまで責任を持つ。テクノロジーを活かしきり、未来を切り拓いていくのが当社の目指すDXです」とTriveの岡本 俊介氏は語ります。

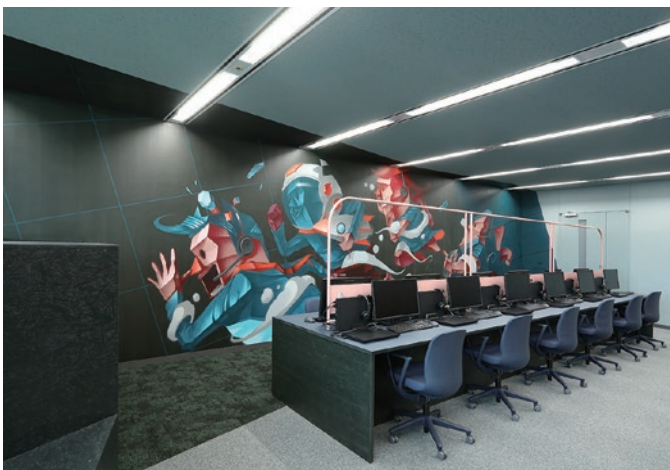
課題

このような考えのもと、同社が手がけているのが公共向けBPOサービスです。具体的には、運転免許証の更新など、行政サービスに関する受付やサポートなどのコールセンター業務を官公庁などから受託しています。「行政手続きのオンライン化が進んでいますが、高齢者など、中にはデジタルツールに不慣れな人たちもいます。国もデジタル田園都市国家構想の中で重視するように、『誰も取り残さない社会』の実現はDXの命題。多くの人がデジタルサービスを安心して使える社会に貢献したいと考えて事業を立ち上げました」と同社の原田 智江氏は語ります。

コールセンターを構えているのは横浜市です。「コールセンターを立ち上げるなら、雇用創出にもつなげたい。そう考えて、“柔軟な働き方を希望する女性”の就業意欲が高い、横浜を選び、『横浜DXコンシェルジュセンター』と名付けました」(岡本氏)。

しかし、横浜DXコンシェルジュセンターの立ち上げにあたっては、様々な課題を解決しなければなりませんでした。利用者からの電話を制御したり、対応内容を記録したり、録音や通話履歴を安全に管理するコールセンターシステムの構築も課題の1つでした。

「官公庁が提供するサービスである以上、システムには極めて高い信頼性と可用性が求められます。さらに、録音データをクラウドに保管できないなど、公共分野特有のセキュリティ要件にも対応しなければなりませんでした。加えて、携帯電話、固定電話、IP電話、ナビダイヤルなど、あらゆる番号に対応することや、待ち時間無料化など、特殊なコールフローにも対応する必要がありました。しかも、受託済みの案件の稼働期限が迫っていたため、これらの要件を満たすシステムをわずか3カ月で構築し、業務を開始する必要があったのです」と同社の志多伯 純氏は振り返ります。





株式会社 Trive
マネージャー
原田 智江 氏

ソリューション

3カ月という短い期間で、複雑な要件に対応したコールセンターを立ち上げる——。そのために、同社が導入したのがWebex Contact Centerを中心とする、シスコのソリューションです。

決め手となったのは、Webex Contact Centerがクラウドサービスであることでした。規模にもよりますが、コールセンターシステムの構築は、1年以上をかけて行うことも少なくありません。それを、今回は3カ月という短期間で行わなければならない。オンプレミス環境に一新からシステムを構築するのは現実的ではなかったからです。

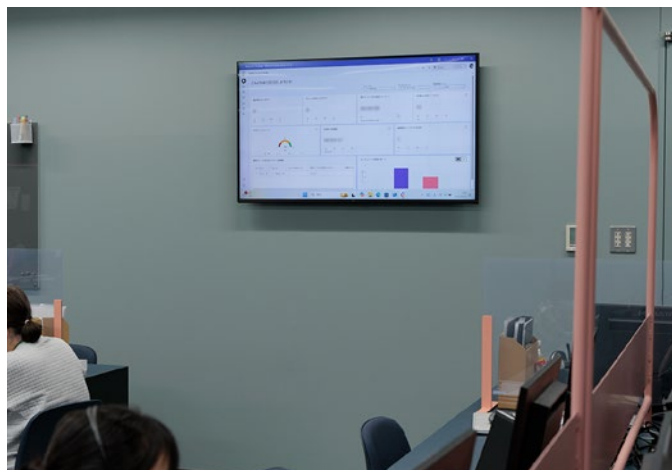
さらに、通話時、利用者に録音開始を自動で通知する「Compliance Message」機能を備え、法令遵守を徹底できる点、セキュリティやプライバシー保護に関する契約条件が、公共分野の厳しい基準に準じていたことも安心材料となりました。SLAについても、公共分野はピーク時や障害復旧時など、運用フェーズごとに厳しい要件を求められますが、稼働率99.999%というWebex Contact Centerの高いSLAなら対応できると判断しました。

そして何より、シスコの柔軟かつ真摯な対応が導入を決定づけました。「他のクラウドサービスにも掛け合いましたが、シスコだけが、録音データをクラウドではなくオンプレミスに保管できるよう仕様を柔軟に調整し、特殊なコールフローにも最適な設計を一緒に考えてくれました。正直、当初は私たちのようなベンチャーを、シスコのような大企業がどこまで支援してくれるのか不安もありましたが、技術的な課題をクリアするために米国の開発チームまで巻き込み、販売パートナーから営業・製品担当者、役員までが一丸となって支援してくれたのです」と原田氏は強調します。

結果～今後

横浜DXコンシェルジュセンターには、現在、約30名のオペレーターが在籍。行政サービスに関する問い合わせや手続きのサポートを行っており、多い時には、1カ月に数千件の問い合わせに対応しています。

コールセンターシステムは、テストまで含めて無事に3カ月で構築を完了。特殊なコールフローに対応するためにWebex Contact Centerだけでなく、Webex Calling Customer Assistも組み合わせており、インフラとなるネットワークや無線LAN (Cisco Merakiシリーズ)、呼制御を担うPBX (Webex Calling)、そしてオペレーターのヘッドセット (Cisco Headsets) まで、すべてをシスコのソリューションで統一しています。





商号 株式会社 Trive
所在地 東京都港区港南2-16-1
品川イーストワンタワー 4F
設立 2018年3月1日
従業員数 70名
URL <https://www.triveinc.com/>

笑顔あふれる未来社会の創造に向け、チャレンジを継続するビジネスエンジニア集団。最新のテクノロジーを学び続け、様々なステークホルダーと共に手を取り合いながら未来を切り拓いていく。



「業務を開始して以来、安定稼働を続けており、障害による停止は一度も発生していません。特にヘッドセットの性能には驚きました。隣のオペレーターの声や周囲の音をほとんど拾わず、クリアな通話品質を維持できています」と原田氏は評価します。

Webex Contact Centerがクラウドサービスであることが活きた場面もありました。「入居しているビルが法定点検で停電となり、丸一日、使えない日があったのですが、貸し会議室にWi-Fiルーター、ノートPC、ヘッドセットを持ち込むだけで、そのまま業務を継続できました。場所は移動しても、システムは普段のままでですから、セキュリティ面でも不安はなく、お客様にも安心してご利用いただけました」と志多伯氏は言います。

Webex Contact Centerは、オムニチャネル対応やスキルルーティング、コール履歴を分析するレポート機能など、コールセンターの高度化や効率化を実現する豊富な機能を備えています。Triveは、これらの機能を有効活用しながら、横浜DXコンシェルジュセンターのさらなる強化を図っていく考えです。

中でも、大きな期待を寄せているのが、Webex AI AgentとCisco AI Assistant for Webex Contact Centerという2つのAI機能です。

AI Agentは、人に代わってAIが自動対応する、いわば仮想オペレーターです。あらかじめ行なった設定に沿って対応するスクリプト型のAI Agentだけでなく、生成AIによって問い合わせ内容を理解し、自然な対話で回答する自律型のAI Agentも実装できます。「自律型AI Agentは、定義や指示も自然言語で行え、とても使いやすそうだと感じています」(志多伯氏)。

一方のCisco AI Assistant for Webex Contact Centerは、AIがオペレーターを支援する機能です。通話内容のリアルタイムな文字起こしや要約で対話内容を整理したり、対応の経緯に応じた次のアクションを提案したりして、コールセンターの応対品質を高めます。報告書作成などのアフターコールワークの効率化にも非常に効果的です。「対話に応じて必要な情報を示すなど、AIが対応中のオペレーターを支援してくれれば、経験の浅いオペレーターを早期に戦力化でき、新しい分野のサポートを開始するまでの期間も短縮できると期待しています」と原田氏は言います。

また、シスコが実装を予定しているAIによる感情分析機能は、より利用者に寄り添った対応を可能にするほか、オペレーターのケアや満足度向上にも応用できると考えています。「急速に進化するAIをどのように活用すべきか。AIは人とテクノロジーが共存する働き方を実現する鍵。人の仕事を奪うものではなく、人が本来の価値を発揮するためのパートナーになるはず。そう考えて、私は効率と安心をAIが担い、人が共感と信頼を担うのが理想的な関係ではないかと考えるようになりました。横浜DXコンシェルジュセンターでは、Webex Contact CenterのAI機能が、それを実現してくれると期待しています」と岡本氏は続けます。

Triveは、シスコを単なるITベンダーではなく、困難な課題に正面から向き合い、共に解決策を探してくれる“共創パートナー”と捉えています。「コールセンター業務を刑務所の受刑者の社会復帰に役立てるなど、様々なプロジェクトを構想しています。シスコと力を合わせ、社会の仕組みそのものを変えるような取り組みに挑戦していきたいですね」と岡本氏は最後に展望を語りました。