

# コールセンターシステムの 仕組み・種類・選び方のポイントとは？

コールセンターシステムの導入を検討している方向けに、システムを構成する機能や業務形態・導入形態などの基本知識を解説します。システムにはクラウド型とオンプレミス型があり、それぞれメリット・デメリットが異なるため、導入の際にはどちらの形態が適しているかの判断が必要です。



# コールセンターシステムの仕組みとは

コールセンターシステムとは、顧客からの問い合わせなどの顧客対応業務やデータ処理を効率化するためのシステムです。

企業のコールセンターは、顧客からの疑問や不明点、意見などを受け付ける窓口の役割を果たしています。コールセンターの対応品質は企業イメージにも影響するため、対応業務での顧客満足度向上を実現することが重要です。

そのために有効な手段のひとつが、コールセンターシステムを導入して顧客対応作業を効率化することです。

コールセンターシステムは主にCRM・CTI・PBX・FAQという4つの機能により構築されています。以下で、これら4つの機能について解説していきます。

## 1. CRM

CRMとは、Customer Relationship Managementの略で、顧客と企業の良い関係性を構築・継続していくための施策や、その実現に向けて顧客情報を管理するためのシステムを指します。CRMシステムの機能の詳細は以下の通りです。

### 顧客情報の管理

CRMの顧客情報管理機能を活用することで、顧客情報を一元的に管理できるようになります。顧客の氏名や属性、購買履歴、対応内容の履歴などをデータベース化することで、顧客情報を瞬時に把握できます。蓄積した情報はグラフなどで可視化することも可能です。

CRMを導入することで、顧客から問い合わせが来たとき、電話を受信した瞬間に顧客情報や対応履歴を自動表示できるため、業務の効率化が可能です。対応終了後もCRMに通話ログや音声ファイルが自動保存されるため、顧客情報の重複や記録漏れを防げます。システムに顧客情報や過去の対応内容が保存されているため、担当するオペレーターがその都度変わったとしても、過去のやり取りを把握してスムーズな対応が可能です。

## 顧客の分析

CRMには、顧客データを様々な角度で表示したり、グラフ化したりといったデータ分析機能が備わっており、顧客の購買傾向などを把握するのに便利です。

コールセンターには問い合わせ・意見・相談・クレームなど様々な情報が寄せられますが、そういった顧客の貴重な声をCRMに記録していくことで、マーケティング施策や営業活動に活かせるようになります。

また、CRMには収集した顧客情報を分析して見込み顧客を判別してくれる機能もあります。この機能をアウトバウンド業務で活用すれば、成約を獲得できそうな顧客に絞ってアプローチできます。

## ワークフローの作成

ワークフローとは業務の流れを可視化したものです。ワークフローを作成しておけば、エスカレーションや別部署に対応を依頼する際のステータス管理に便利です。また、上長の承認プロセスの自動化や進捗状況の確認の効率化もできます。

また、CRMシステム上のワークフロー管理機能を利用することで、ワークフロー作成の補助や、一部の処理の自動化、一元的な管理が可能です。

## 2. CTI

CTIとは、Computer Telephony Integrationの略で、電話およびFAXとCRMなどの業務システムを連動させる技術やシステムのことを指します。CTIを利用することで、オペレーターの業務を効率化し、顧客対応の向上をサポートします。以下ではCTIの各機能について詳しく解説します。

### ACD機能

ACD機能とは、着信を自動的に分配する機能です。複数の拠点がある中で回線が空いている拠点に電話を繋げたり、対応していないオペレーターに振り分けたりする役割があります。コールセンターの状況に応じて負荷を分散させられるため、効率的なコールセンター運用に便利です。

事前に設定したルールに基づき、自動的に最適なオペレーターに電話を割り振れます。設定ルールはエージェントのスキルや状況、顧客の優先度などを考慮して決めることが可能です。

## IVR機能

IVR機能とは、Interactive Voice Responseの略で、顧客からかかってきた電話にコンピューターが音声ガイダンスを自動で流し、一次対応をするために活用されています。コールセンターに電話をかけた際に流れる「〇〇に関する問い合わせは1番を、××に関する問い合わせは2番を押してください」といった案内はIVR機能によるものです。

IVRは電話のキーパッド入力を通じて顧客のたまかな問い合わせ内容を把握し、適切なオペレーターに繋ぐ役割を担っています。事前に顧客の問い合わせ内容を把握できるため、顧客の問題解決が迅速になるメリットがあります。早期解決による顧客満足度の向上のほか、問い合わせのパターン化による業務効率化や顧客対応の負荷軽減が可能です。

また、コンピューター音声のため、多言語対応や24時間対応もできます。顧客ニーズに柔軟に対応できる点もメリットです。

## 顧客情報の参照

電話の着信時に、オペレーターのデバイス画面に顧客情報が自動的に表示される機能です。多くの企業で利用されており、業務効率化や顧客満足度の向上を図る重要な機能として位置づけられています。表示される情報は様々で、顧客の氏名や電話番号などの基本情報、過去の対応履歴、商品・サービスの購買履歴などを表示して顧客対応を行います。

この表示機能により、オペレーターはリアルタイムに顧客情報を確認することができ、円滑なコミュニケーションの実現や顧客対応の品質向上に役立ちます。また、担当オペレーターへの取り次ぎ時にも便利です。アウトバウンド業務の場合には、営業に必要なSFAやMAとの連携も可能です。

### 3. PBX

PBXとはPrivate Branch eXchangeの略で、日本語では「構内電話交換機」を意味するシステムです。オフィスやコールセンターにおいて複数の電話回線を集約し、外線と内線の接続や、内線同士の接続を制御できます。PBXの導入により、社内で複雑化しやすい電話回線を一本化し、拠点間の電話の取り次ぎや社内通話を円滑にすることが可能です。以下ではPBXの機能の詳細を紹介します。

#### 着信制御と発信制御

着信制御・発信制御機能とは、契約した電話回線の電話番号を親として、社内にある個別の電話機に子番号を紐づけし、発着信できるようにする機能です。この仕組みを利用して、社員や部署ごとに異なる電話番号を割り当てられます。特定の外線番号を指定の内線電話機に繋がるように紐づけたり、内線から指定の外線番号で発信したりすることも可能です。

外線の振り分けに便利で、代表電話番号にかかってきた外線を指定の内線電話機に着信させたり、直通番号と特定の部署の内線電話機を紐づけたりできます。また、音声ガイダンスでの案内によって、電話発信者である顧客の操作に応じて適切なオペレーターに振り分けることも可能です。

## 社内・拠点間での発着信

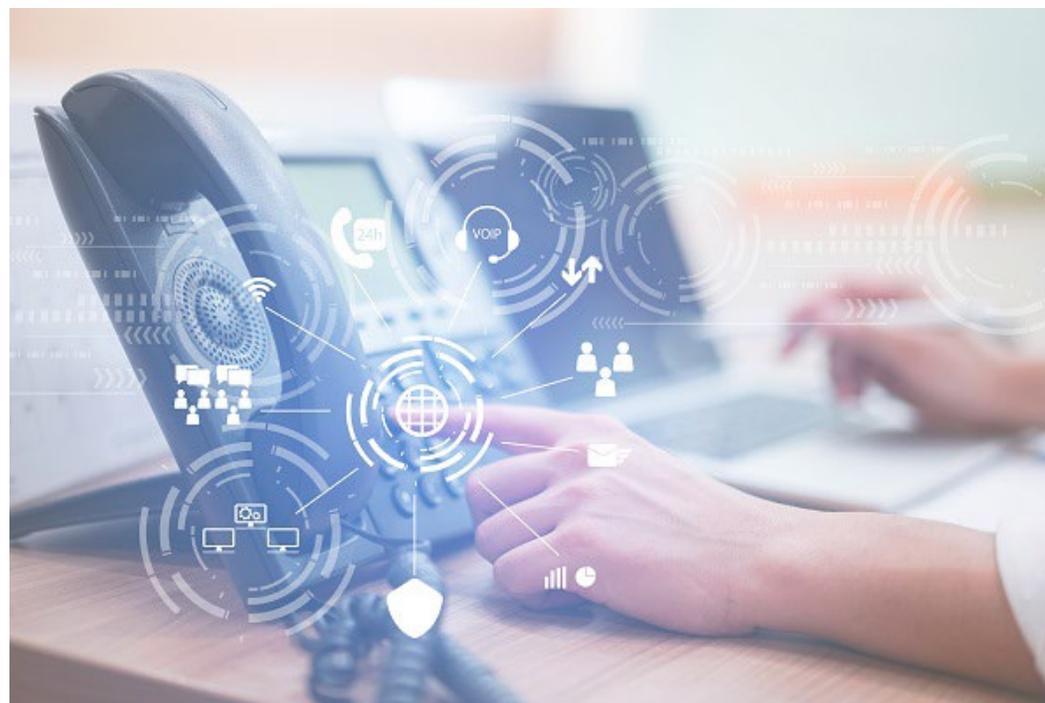
PBXを使って内線電話機に個別の内線番号を割り、内線同士で発着信が行えます。PBXを導入せずに社内の電話に電話をかけると通話料金が発生しますが、内線で繋がった電話機同士であれば通話料金が発生しません。内線通話網の構築や、離れた拠点間での内線通話が可能になり、社員同士が連絡する際にかかる通信費の削減が可能です。

内線通話では受信した電話を保留にして別の電話機に転送するなどの機能があります。これにより、ほかの社員に取り次ぎやすくなるため、取り次ぎ業務の効率化が可能です。

また、スマートフォンを内線化する方法もあります。外にいる社員でも内線化したスマートフォンで連絡が取れるようになり、誰かが代わりに電話に出る手間を省くことが可能です。これは働き方が多様化した現代にマッチしており、注目を集めている方法です。

## パーク保留

パーク保留とは、保留中に外線に繋がられる機能です。通常は電話を保留にすると、その電話機でしか通話を再開することができません。一方、PBXのパーク保留を使うと、保留した電話とは別の電話機に引き継げます。問い合わせに回答できる人が、電話を受けた人とは別の部署にいる場合などの取り次ぎに便利です。



## 4. FAQシステム

FAQシステムとは、顧客からよくある質問や問い合わせ内容をまとめたWebページのことです。ユーザーがFAQページにアクセスして自分の疑問や知りたいことを検索して利用します。この場合のユーザーというのは、基本的に顧客のことを指しますが、コールセンターのオペレーターが回答の参考にする場合もあります。

よくある質問の回答をFAQページで公開しておくことで、オペレーターが対応しなくとも顧客が自分で疑問を解決できるようになります。これにより、問い合わせ件数の削減、顧客満足度向上、オペレーターの負担軽減などが可能です。

オペレーター向けのFAQシステムは、CTI、CRMなどのシステムとも連携できます。FAQページに寄せられた質問と回答の情報共有を行うことで、オペレーターごとの知識差やスキル差を埋められます。FAQの回答例を参考にすることで、問い合わせの対応スピードや品質の向上にも役立ちます。

## 2種類のコールセンターシステム

コールセンターのシステムにはインバウンドとアウトバウンドという2つのタイプがあります。以下でそれぞれのタイプについて紹介します。

### インバウンド型

インバウンド型のシステムとは、顧客からの問い合わせや要望、サポート依頼などに対応するためのシステムのことです。例えば、顧客からの電話・メールの問い合わせ対応、商品購入やサービスのテクニカルサポート、顧客情報の収集などを行います。

主な業務内容は、顧客からの電話を受信して問い合わせを受け付けることです。そのため、ACDやIVR、顧客情報の表示など、オペレーターをサポートする機能がよく利用されています。

後述するアウトバウンド型と異なり、インバウンド型は顧客のアクションを待って対応するという受け身型のシステムです。

## アウトバウンド型

アウトバウンド型のシステムは、企業自ら顧客に電話をかける業務を支援するツールです。新規顧客の獲得や既存顧客へのセールス、各種のお知らせや商品案内、市場調査などがアウトバウンド型の主な業務内容となります。

顧客からの問い合わせを待つインバウンド型と違い、アウトバウンド型は能動的に顧客に電話をかけてアプローチするのが特徴です。

アウトバウンド型システムの代表的な機能として、事前に用意したリストに対して自動で電話をかけ、録音音声を再生するオートコール機能、デバイスの画面上に表示されたボタンを押すだけで受話器の上げ下げや番号の入力することなく電話発信ができるクリックトゥーコール機能などが挙げられます。そのほかにも、一斉に電話発信をして接続できた電話のみオペレーターに繋ぐプレディクティブダイヤリング機能、待機中のオペレーターの数だけ電話発信するプログレッシブダイヤリング機能などもよく用いられています。

## 2タイプのコールセンターシステム導入形態

コールセンターシステムの導入形態としては、クラウド型とオンプレミス型の2種類があります。以下でそれぞれの特徴について詳しく解説します。

### オンプレミス型

オンプレミス型とは、社内にサーバーを設置し、自社の管理下でコールセンターシステムを運用する形態のことです。

外部のサービスを利用するのではなく、自社のサーバーにシステムを構築します。クラウドサービスが登場していない時代ではオンプレミス型のシステムが主流でした。

オンプレミス型では独自にシステムを構築するため、クラウド型よりもカスタマイズ性やセキュリティ性に優れるなどの特徴があります。一方でクラウド型と比べると導入・運用コストが高額になることや、導入までに時間がかかるといった点がデメリットとして挙げられます。

自社で独自のカスタマイズが必要な場合や、セキュリティ対策を外部に任せず自社で行いたい場合、システム管理ができるIT人材が社内で確保できる場合などにおすすめの形態です。

## クラウド型

クラウド型のシステムは、オンライン経由で事業者が提供するITインフラやアプリケーションを利用できるサービスです。利用する際は、PCからクラウドのコールセンターシステムにアクセスして業務を行います。

オンプレミス型と異なり、クラウド型では自社にサーバーやIT機器を設置する必要がなく、管理・運用業務はサービス事業者が担います。インターネット環境とPCがあれば利用でき、導入までの期間が短いのも特徴です。オペレーターは社内に常駐している必要がなく、在宅で業務をこなすことも可能です。

保守・管理の手間と人件費を削減したい場合や、小規模なコールセンター、短期間での導入が必要な場合などにはクラウド型が向いています。

# オンプレミス型コールセンターシステムのメリット

オンプレミス型のコールセンターシステムは、カスタマイズの自由度や安全性、既存システムとの連携のしやすさにおいてクラウド型よりも優れているのが特徴です。

## 自由度が高くカスタマイズできる

オンプレミス型は、自社のサーバーにシステムを構築する関係上、自社の独自機能の実装や自社固有の要件に対応して柔軟にカスタマイズできるメリットがあります。一方、クラウド型の場合は、既成のシステムに搭載されている機能のみで業務フローを進める必要があり、制限を感じやすいのが特徴です。

特に特殊な機能が必要な場合や、自社に必要な機能が明確な場合には、自社にフィットするシステムを開発できるという理由でオンプレミス型をおすすめします。

## セキュリティ面の安全性が高い

オンプレミス型では、自社が要求する水準のセキュリティ体制を独自に構築できるため、外部サービスを利用するよりも情報漏えいのリスクを下げられるメリットがあります。社内でサーバーを管理し、システムを運用するため、閉じられた社内ネットワーク内での稼働が可能です。このため、外部からの攻撃や侵入などの影響を受けにくくなります。

## 既存システムとの連携がしやすい

オンプレミス型は、自社ですでに導入しているシステムと連携しやすいメリットがあります。業務や既存システムに合わせたシステムを開発できるため、クラウド型のように連携対応できるかどうかを気にする必要がありません。社内システムと統合する形でシステムを導入できます。特に独自システムを採用している場合は、オンプレミス型の方が導入しやすいです。

# オンプレミス型コールセンターシステムのデメリット

## 導入・運用にコストがかかる

オンプレミス型の導入には多額の初期費用がかかります。まず、環境構築のためにサーバーやIT機器などの調達費用、ソフトウェアのライセンス購入費用が必要です。稼働後もメンテナンス費用や運用費用、管理者の人件費などのランニングコストが発生します。システムのアップデートやトラブル発生時の対応、機器の修理・交換にも手間や費用がかかります。

以上のように、導入後も自社でシステムの運用・管理を行う必要があり、運用担当者に大きな負担がかかります。サーバーの設置やセキュリティ対策、バックアップの実施など、専門的な知識やリソースが必要とされるため、相応のIT人材の確保も必要です。大きな手間とコストがかかるため、オンプレミス型の導入を決める前に費用対効果が見合うかどうか検討しましょう。

## 導入までの時間がかかる

費用以外に実際に稼働するまでに時間がかかります。サーバーやIT機器を調達したら、まずそのセッティングが必要です。

システム開発も長期間になるため、運用開始まで数ヶ月は必要になると思っておきましょう。運用開始までのプロセスを大まかに示すと「業務で必要なことを明確にする設計段階」「機器の搬入・設備構築・セットアップ」「操作の習得」があります。システムの規模や複雑さ、カスタマイズの程度、導入するハードウェアやソフトウェアなどによっても導入にかかる期間は変動します。基本的には導入規模が大きいほど導入準備期間も長くなりやすいです。正確な導入期間を知りたい場合は、ベンダーに相談しましょう。最低でも2ヶ月か、それ以上の余裕を持ったスケジュールにすることをおすすめします。

# クラウド型コールセンターシステムのメリット

## オペレーターの負担を軽減できる

クラウド型のシステムには、オペレーターの業務をサポートする機能が多く備わっています。何の機能が利用できるかはクラウドサービスによって異なります。

よくある機能の例を挙げると、テンプレート機能によって、入力画面での文字入力のミスや記載漏れを減らしたり、メールの作成作業を自動化して効率化したりすることが可能です。通話録音機能があると、対応が自動録音されるため、オペレーターが手動で録音を起動する手間が省けます。

アウトバウンド業務の場合はリストへの電話発信を自動化する機能があると電話をかける作業を効率化できるため便利です。管理者向けにはオペレーターの稼働状況をモニタリングする機能もあります。ほかにも業務負担の軽減と効率化に繋がる様々な機能を利用可能です。

オンプレミス型でも同様の機能を実装することは可能ですが、システム開発の工程が必要です。機能の利用のしやすさで言えば、業務に必要な機能が初めから一通りそろっているクラウド型の方が優れています。

## コストを抑えられる

クラウド型は、オンプレミス型のようにサーバーや設備の準備が不要であり、初期費用がほぼかかりません。ランニングコストとして月額利用料が発生しますが、サーバーの運用保守やトラブルの対応、システムの変更・アップデートなどはクラウド事業者が負担します。自社のIT担当者を常駐させる必要がないため、オンプレミス型と異なり、人件費を削減できるメリットがあります。

また、多くのクラウド型システムでは、利用量に応じた料金が発生する従量課金制が採用されています。これにより、繁忙期と閑散期がある場合でも運用コストの調整がしやすくなっています。必要に応じてユーザー数を増減させられるため、利用状況に合ったコストに最適化できます。

## 導入後すぐに運用できる

クラウド型システムの導入期間はオンプレミス型よりも短いです。オンプレミス型ではサーバーの設置やシステム開発に時間がかかり、運用開始までが長いですが、クラウド型ではサービス契約をするだけで運用を開始できます。インターネット環境とPCなどのデバイスさえあれば、短い準備期間でコールセンターを立ち上げることが可能です。そのため、低コストで素早く運用をスタートできます。さらに、コールセンター業務を在宅勤務に対応させたい場合でも、クラウド型のシステムなら利用する場所の制限を受けないため適しています。

急な需要の増加によってコールセンターの人員を増やしたい場合や小規模運用を想定している場合にはクラウド型の導入がおすすめです。

# クラウド型コールセンターシステムのデメリット

## 自社システムと合わない場合がある

クラウド型のシステムは、連携できるCRM、SFA、チャット、メールなどのシステムが限られています。自社で導入しているシステムがメジャーな場合、クラウドサービスでも連携可能なことが多いです。ただし、クラウドサービスごとに連携対応状況が異なるため、導入を決定する前に既存のシステムとの連携が可能か、引き継ぎができるかどうかを確認することが大切です。

また、クラウド型は、基本的に自社のニーズや環境に合わせたカスタマイズができません。既存システムとの連携が不可能な場合は、オンプレミス型導入の検討が必要です。

## 自由なカスタマイズができない

クラウド型を選ぶと、事業者が提供する完成したサービスを利用することになります。独自機能を実装できるオンプレミス型と異なり、提供されている範囲内の機能しか利用できません。自社が求める機能があっても自由に実装するのは難しいです。

ただし、利用するサービスによっては、カスタマイズ可能な機能やオプションによる機能の追加が可能な場合があります。また、個別のニーズに対応してくれるサービスも存在します。自社の業務形態に合わせたシステムが必要な場合は、オンプレミス型の利用も含めて検討しましょう。

機能面でのカスタマイズ性は低いですが、閑散期と繁忙期の人員調整においては、クラウド型の方がシステム側で拡張や調整がしやすいです。オンプレミス型でも対応はできますが、スペックの制限があり、機器の調達コストが発生する場合があります。

# コールセンターシステムの選び方のポイント

下記で紹介するポイントを押さえて選定することで、自社に適したシステムを導入しやすくなります。参考にして導入を検討してみてください。

## 必要な機能があるか

コールセンターシステムは、サービスによって利用できる機能が異なります。また、必要な機能も企業ごとに異なります。そのため、必要な機能を把握するには、まず最初に自社のコールセンター業務でどんな作業をしているのかを確認する必要があります。

洗い出しが終わったら、それをもとに必要な機能が搭載されたシステムを絞り込んでいきましょう。例えば、インバウンド業務ならIVRやACDなどの機能があると業務効率が向上します。アウトバウンド業務なら、オートコール機能やクリックトゥーコール機能があると便利です。顧客に合った対応をするには、CRMとの連携も欠かせません。

また、既存のシステムや環境、在宅勤務の対応、導入規模などの条件によっても、クラウド型とオンプレミス型のどちらが最適かわ変わってきます。

## セキュリティの安全性は高いか

コールセンターでは顧客情報を取り扱うため、セキュリティ面も重要です。コールセンターシステムはCRM、CTI、PBX、FAQシステムで構成されており、それぞれのセキュリティ対策がどうなっているか調べた上で導入を進める必要があります。

オンプレミス型の場合は、自社のセキュリティポリシーに沿って社内ネットワーク内でシステムを運用するため、情報漏えいなどのリスクが低いです。

クラウド型を選択する場合は、システムの運用にインターネット接続が必要なため、不正アクセスなどサイバー攻撃のリスクが常にあります。とはいえ、クラウド型もサービスの事業者が責任を持ってセキュリティ対策を行っているため、自社が考えるセキュリティ水準と合致するのであれば、導入を検討する余地があります。

どちらを選ぶにしても、セキュリティリスクを完全にゼロにする方法はありません。システム導入の際には、セキュリティ対策が十分かどうかを確認すると共に、トラブルが発生した場合の対処方法も準備しておきましょう。

## 予算は見合っているか

初期費用とランニングコストが予算と見合っているか見積もりましょう。導入しても費用対効果が悪ければ意味がありません。

オンプレミス型は、自社にマッチしたシステムが導入できるメリットがありますが、初期費用が多額なのがネックです。ランニングコストは、管理担当者の人件費やメンテナンス費用などが発生します。

クラウド型は初期費用を抑えて運用を開始できます。手軽に導入しやすい点がメリットですが、導入後の月額や年額料金などのランニングコストが常にかかります。アカウントや席数あたりの課金や従量課金制の通話料を採用しているサービスが多いため、大規模の運用を予定している場合はクラウド型でもコストが膨れ上がる可能性があります。

規模や必要な機能などによって必要な費用が変動するため、費用対効果に見合った導入形態を採用することが大切です。

## データ連携できるか

既存のシステムと導入予定のコールセンターシステムが連携可能かどうか確認しましょう。コールセンターシステムを構成するCTI、CRM、FAQシステム、PBXのうち、すでに社内に導入しているシステムがある場合は、連携に対応できるコールセンターシステムを選んだ方が業務の効率化に貢献します。

オンプレミス型の場合はシステム開発で柔軟に連携対応できるため、心配する必要はありません。一方、クラウド型の場合はサービスと連携できるシステムが決まっています。基本的に連携システムの拡張もできないため、連携したいシステムがあるなら導入前に確認が必要です。コールセンターシステムの機能以外にも、サービスによっては、営業活動に便利なSFAやMAや業務効率化ツール、チャットツールなどとも連携できる場合があります。ソーシャルメディアとの連携が可能であれば、マルチチャネルに対応し、顧客との接点を増やすことができます。

以上がコールセンターの仕組みや種類、システムの選定方法などについての解説でした。規模や業務形態によって適したシステムは異なります。本記事を参考にして、自社に合ったシステムを探してみてください。

コールセンターシステムは、CRM、CTI、PBX、FAQシステムの四つで構成されています。導入形態はクラウド型とオンプレミス型で分かれており、自社に適したものを見極めて導入しましょう。また、業務形態によって必要な機能も異なります。選定時は予算やセキュリティ機能なども含めてよく検討しましょう。

オペレーター業務の効率化を促進する「SITE PUBLIS Connect」

## SITE PUBLIS Connect

「SITE PUBLIS Connect」は、手軽なコンテンツ編集機能と柔軟な連携力・拡張性を備えたシステムが特徴のCMSです。基幹システム、CRM、その他外部サービスと柔軟に連携可能で、本システムが、連携済みシステム間を繋ぐハブとなり、データ活用を促します。

各顧客への対応情報を統合して管理することで、コールセンター業務においても顧客の状態に応じた適切な案内が可能となり、顧客満足度の向上が期待できます。

加えて、本システムは、サードパーティCookie技術に頼らない顧客情報の収集をサポートしています。個人情報保護の観点で今後、活用が難しくなるCookie技術ではなく、自社データを活用するIDベースでの対応が可能で、顧客の購入履歴の把握や購入モチベーションのヒントを得るのに役立ちます。将来的なデータ活用を見据えたツールとデータの連携により、顧客のニーズに合わせたコンテンツの表示やコミュニケーションが可能です。これにより、UXとLTVの向上に繋がり、顧客満足度を高められます。

なお、SITE PUBLIS Connectはオンプレミス型/クラウド型のどちらも用意されており、迅速な導入、モジュール開発による機能の追加が可能です。

## お問い合わせ

企業名  
株式会社サイト・パブリス

TEL  
03-6812-7152

MAIL  
press@sitepublis.co.jp

WEB  
<https://www.sitepublis.net/>

会社住所  
〒102-0074  
東京都千代田区九段南一丁目4番5号  
泉九段ビル4階