

NSTechno-phone Manager導入事例

野村証券株式会社様

顧客情報と連携可能な 「Web 電話帳」を導入し、 業務効率の向上を実現

日本最大手の証券会社である野村証券株式会社様(以下、野村証券と省略)は、シスコシステムズ合同会社(以下、シスコシステムズと省略)のユニファイド コミュニケーションを2007年7月末までに国内155店舗の支店に展開しました。

野村証券では、その展開に合わせ、Web対応の電話帳を検討していました。そこで、シスコシステムズの製品と親和性が高い、Web電話帳、NSTechno-phone Managerを導入し、業務の効率化を実現しました。

【NSTechno-phone Managerとは】

NSTechno-phone Manager(以下、NSTPMと省略)は、シスコシステムズのIP電話ソリューションCisco Unified CallManager(以下、CUCMと省略)と連携して機能する製品で、JTAPIインターフェースを利用したWebベースのCTIアプリケーションです。発信や転送など多様なIP電話の機能をパソコン画面での操作に集約し、操作性及び業務効率の向上を可能にします。

主な機能としては、下記があります。

- ・内線と個人電話帳の管理
- ・電話帳の検索と、
検索結果からクリックし電話発信
- ・電話着信時に発信者情報を表示
- ・在席・話中確認機能(プレゼンス機能)
- ・発信履歴からリダイヤル
- ・発信者の要件を伝言メモとして登録
など

【選定の理由】

野村証券では、ユニファイド コミュニケーションの導入のメリットは“アプリケーション連携による業務効率化”と考えていました。選定の理由として、既存電話機(PBX)では実現していない別の付加価値を付ける目的で、CUCMと連携の実績があるNSTPMが選ばれました。具体的な選定の主な理由は、以下の通りです。

- ① CUCMとの連携実績がある事
(約20社の実績)
- ② CUCMのマルチクラスタ構成でも利用が可能な事
- ③ 10,000人を超える人数でも耐えられる製品である事
- ④ 他システムとの連携が可能な事
※他システム(既存のCRM)からのクリック発信インターフェースを標準装備している点
- ⑤ プレゼンス(在席・話中情報)管理が可能な事
- ⑥ 柔軟な機能追加(カスタマイズ)が可能な事

【導入経緯】

NSTecでは、野村証券からの「日々利用するアプリケーションだからこそ、シンプルにしたい」との要望を実現するため、NSTPMが標準装備している機能の他に、操作性をより良くする機能面の追加を実施しました。具体的な追加機能（カスタマイズ）としては下記の3点があります。

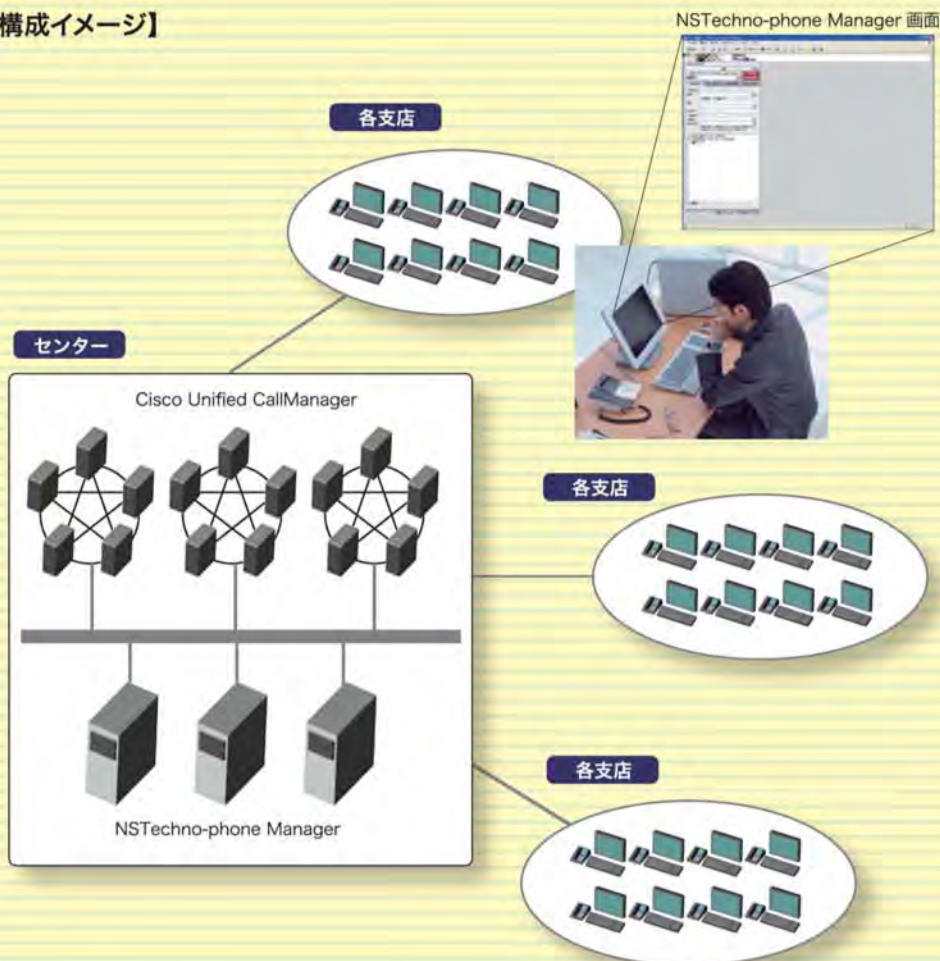
1点目は、電話を掛ける相手の在席情報を確認し、在席であればクリック発信、不在（電話中）であればメールや伝言メモを送信するなど、無駄な行動を極力排除する機能の追加を実現しました。2点目は、IP電話のタッチパネルから在席情報の変更や、伝言メモを参照する機能を開発し提供しました。3点目としては、既存の「お客様情報システム」と連携をし、その画面からお客様へ電話が簡単にできるよう、ワンクリック発信する機能を実現しました。このように、要望に合わせて柔軟にカスタマイズを行ったこともNSTPMが評価された点の一つです。

また、今回の導入に際しては、野村証券のシステムを担当している株式会社野村総合研究所の協力の元、短期間にスムーズな展開がされました。

【今後の展望】

今後、NSTecでは、野村証券の各支店からの要望等を踏まえて、業務の更なる効率化を目指していきます。IP電話の有効活用として、新たにNSTPMの機能を追加、または改善を行っていく予定です。具体的には、現在、NSTPMをコールセンターシステムと連携させ、お客様からの電話にスムーズな応対ができるようシステム開発を実施します。また、運用面でも、IP電話の登録や変更、削除等の情報をメンテナンス用管理ツールからCUCMに対し自動更新するシステムを開発し、改善を行っています。野村証券では、今後、更なる機能の改善により、業務効率や、顧客対応力の向上を担うツールとして期待しているのです。

【構成イメージ】



【製品に関してのお問い合わせ】

日本証券テクノロジー株式会社
UC基盤開発部 ソリューション営業課

0120-600975

T E L : 03-5566-6161

F A X : 03-3297-8775

e - m a i l : nstechno@nstec.jp

U R L : <https://www.nstec.jp/>

〒104-0033

東京都中央区新川一丁目28番23号

東京ダイヤビル5号館