

三菱UFJモルガン・スタンレー証券株式会社 様

CTI「NSTechno-phone Manager®」の導入により、
コールセンターと営業担当者の緊密なコミュニケーションを実現。
さまざまな部門の業務効率と顧客対応力がともに向上。

三菱UFJフィナンシャル・グループの中核総合証券会社である三菱UFJモルガン・スタンレー証券株式会社（以下、MUMSS）。MUMSSでは、営業活動効率化の一環でコールセンターを設けていたが、顧客を直接担当する営業担当者の状況や顧客情報が把握しづらいため、円滑な連携が図れないでいた。この問題を解決するため、MUMSSはPBXの更改を機に、CTI（Computer Telephony Integration）アプリケーション「NSTechno-phone Manager®」を導入した。大手証券会社での豊富な導入実績、そして通信業界のグローバルスタンダード Cisco認定の製品であることが選定のポイント。今では、全国51拠点・約4000ユーザーに利用されており、さまざまな業務効率の向上に貢献している。



営業本部 業務企画部
営業システム業務室 特命次長

松崎 恭氏



営業本部 業務企画部
営業システム業務室 課長代理

本田 章平氏



システム部 経営情報システム課長

鈴木 康紀氏



システム部 経営情報システム課
副参事

田中 一司氏

導入の経緯

コールセンターから把握しづらかった 営業担当者の状況や顧客情報

MUMSSは、国内トップレベルのアナリストたちの「リサーチ力」、三菱UFJフィナンシャル・グループならではの「総合力」、ネット証券の手軽さと対面証券の手厚さをあわせ持った「独自の取引コース」を大きな特長としている。近年では、顧客の資産マネジメントや資金の活用方法をアドバイスするコンサルティングビジネスに力を入れており、より顧客と密接に寄り添いながら、その資産を守り、日本社会と世界経済の健全な成長を支えている。

証券ビジネスでは、電話は重要な顧客チャネルである。営業担当者が複数の顧客を担当し、提案活動を行ったり、顧客からの問い合わせや注文を受け付けている。しかし、一人の営業担当者が多くの顧客を担当していること、社外に出かけることも多く、顧客からの問い合わせ電話を受けきれないという状況にあった。

そこで2006年、MUMSSはコールセンターを開設。入電を集約することで、営業活動の効率化を図った。この施策は効果を上げたが、営業担当者が対応しなければならない問い合わせ内容もあった。その際は、コールセンターから営業担当者に電話を転送するのだが、時間を要する上、肝心の営業担当者が不在という場合もあった。これは、コールセンターから営業担当者の在席状況や顧客情報が把握しづらいために起きていた。

商品選定のポイント

同業大手金融機関での豊富な導入実績 とCiscoが認めた製品であることを評価

営業業務のIT化を企画・遂行するMUMSSの営業システム業務室では、システム部と相談しながら、

前述の課題解決をさまざまな角度から検討した。PBXが更改時期を迎えようとしていたこともあり、次期システムのあり方を模索する中、IP電話およびCTIソリューションでこうした課題が解決できそうだという結論にたどり着く。

営業システム業務室は具体的な市場調査に入り、4製品を候補に挙げて比較・検討した。そして、最終的に採用したのが、株式会社野村総合研究所（以下、NRI）の提案する日本証券テクノロジー株式会社（以下、NSTec）のCTIアプリケーション「NSTechno-phone Manager®」だ。MUMSSの営業本部 業務企画部 営業システム業務室 特命次長 松崎恭氏は、選定理由を次のように語る。

「まず実績です。大手金融機関に導入され、活用されている点を高く評価しました。また、価格競争力もあり、金融機関の導入プロジェクトを担当したNRIのシステム提案力や確かな保守体制にも信頼を置きました。そして何より、この製品が通信業界のグローバルスタンダードであるCiscoのIP電話ソリューションと連携したCTIアプリケーションである点を頼もしく思いました。」

2015年10月、正式に導入が決定し、プロジェクトがスタート。業務プロセスの見直しも同時に進めながら、まずIP電話が2016年8月に開通。その3ヵ月後の11月、「NSTechno-phone Manager®」が本稼働を開始した。

現在の運用

全国51拠点・約4000ユーザーが 日常業務のインフラとして活用

新システムはコールセンターを含め、全国51拠点（導入時）・約4000ユーザーが日々活用している。導入により、すでに電話番号が登録されている顧客であれば、入電時に顧客情報がPC画面上に表示されるため、顧客の属性や取引履歴を参

照しながら、対応できるようになった。

また今回、以前から稼働していた電話帳システムと「NSTechno-phone Manager[®]」を連携させ、営業担当者のPCの状態から、在席/離席を把握し、電話帳システム上で表示できるようにした。

「これは当社向けのカスタマイズ機能で、『NSTechno-phone Manager[®]』のパッケージとしての柔軟性とNRIのシステムインテグレーション力の両方があるって実現したといえます。」と松崎氏。

連携という観点では、接触履歴システムともつながった。MUMSSでは、顧客対応の一貫性およびコンプライアンスの観点から、「いつ・どんな内容で顧客と電話対応したか」を明確に記録している。コールセンターを開設する以前からの習慣なのだが、営業担当者の入力負荷が大きかった。そこで「NSTechno-phone Manager[®]」が取得したデータで正確な入電時刻を記録。営業担当者は、対応の内容だけを書き込めばすむようにした。

さらに、これまで紙で運用されていた電話伝言メモが「NSTechno-phone Manager[®]」上で電子化された。紙であるがゆえの紛失リスクを解消したいと、プロジェクト半ばで挙がった要件だったが、これもNRIとNSTecは難なく実現した。

導入の効果

営業、バックオフィス、システム、さまざまな部署で業務効率が向上

導入から3年。営業本部 業務企画部 営業システム業務室 課長代理 本田章平氏は、営業部門で現れた効果を次のように語る。

「IP 電話になったことで、お客様にワンクリックで発信でき、入電時に顧客情報が表示されるようになり、営業活動の効率が上がりました。また、不要な転送が回避でき、お客様を無駄にお待たせしなくてよくなりました。バックオフィス業務も効

率化されています。接触履歴システムに正確な時刻が入るため、社内監査などでも、目的の通話内容をすぐに探し出せるからです。」

一方、システム部 経営情報システム課 副参事 田中一司氏はこう語る。

「IP 電話化でオフィス建屋の配線レイアウトがシンプルになり、業務負荷も減りました。また、入電・架電に関して稼働統計が取れるようになったため、営業担当者の業務分析やその改善に向けた検討を行えるようになりました。」

MUMSSは、「NSTechno-phone Manager[®]」導入による効率化を、人件費に置き換えて試算。その結果、投資に十分見合う効果が得られたことが証明されたという。

今後の展望

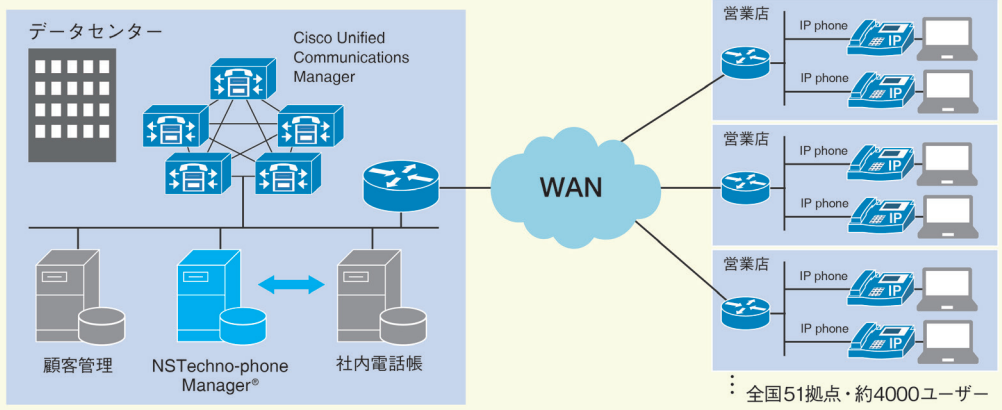
今後はスマートフォンと固定電話を融合させた最適な営業スタイルを模索

最近、営業担当者の間では日々の活動にスマートフォンを利用する場面が増えている。そうなると電話転送や在席/離席の考え方も変わってくる。MUMSSでは、今後、こうしたモバイルデバイスと固定電話をうまく融合させつつ、最適な営業活動のあり方を探っていくという。

また、今回は外線電話環境が対象だったが、利便性の高さを実感したことから、ゆくゆくは内線電話にも適用したい意向もあるとのことだ。

「このシステムは、我が社の営業活動の生命線です。NRIとNSTecは、それをしっかり理解して、安定運用を支え、稼働確認も毎朝7時から開始しています。それが功を奏して、今期は障害件数ゼロを達成しています。想定外の事象への対応速度にも満足しており、これからもこうした軽快なネットワークを期待しています。」とシステム部 経営情報システム課長 鈴木康紀氏は、両社への期待を語った。

システム構成イメージ



会社概要

会社名
三菱UFJモルガン・スタンレー証券株式会社

本社住所
〒100-0005 東京都千代田区丸の内二丁目5番2号

従業員規模
5313名(2019年3月31日現在)

事業内容
総合証券業

- 個人・法人のお客様への資産運用コンサルティング
- 債券、デリバティブなどの市場商品の提供
- 株式新規公開、M&Aなどの投資銀行業務
- 投資情報の収集、分析、提供などのリサーチ業務 など

URL
<https://www.sc.mufg.jp/index.html>



【製品・システム導入に関してのお問い合わせ】

NSTec
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

TEL : 03-5566-6161
FAX : 03-3297-0275
e-mail : nstechno@nstec.jp
URL : <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