

サービスフロントを支えるシステム

Systems supporting customer service personnel

顧客との接点が多いために電話によるサービスフロント業務である。業務区分ごとに割り当てられた局番なしの3けたの番号をダイヤルするだけで、必要とするサービスが受けられる。電話の新規申し込みから移転までの注文受付やささまざまな問い合わせ対応が[116]、故障受付が[113]、そして番号案内が[104]となっている。

顧客と電話で対応するのが基本的に「人」であるのは昔から変わらないが、そのバックヤードはシステム化の進展とともに大きく変わり、より早くて確かなサービスが提供できるようになった。

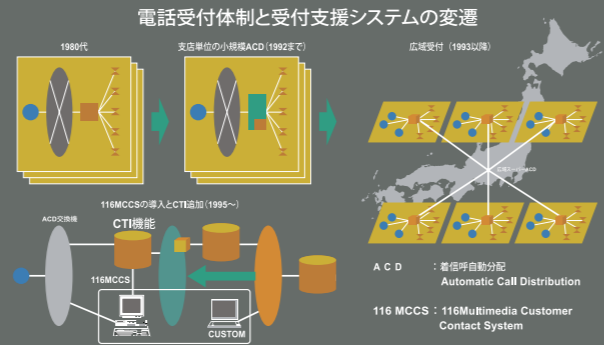
現在のような迅速なサービスを可能としたのは、CUSTOMを核とした業務のフロールー化によるところが大きい。

注文受付：[116]

Service order reception: [116]

[116]の体制は、1990年代初めまでは各電話局単位で設けられていて、各電話局内での対応しかできなかった。1993年の広域ACD交換機の導入とネットワーク化で、[116]サービスの全国的なサービス体制が整い、どこからでも対応可能となった。

さらに、1995年には、MCSSの開発とCTI機能の追加により、素早いサービスが可能になった。

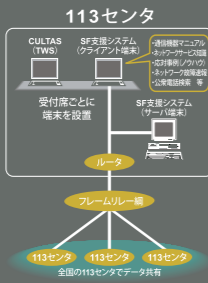


故障受付：[113]

Malfunction and repairing: [113]

[113]の体制は、1980年代初めまで各有人交換ビル単位で設けられ、各拠点単位で故障受付業務を行っていた。その後、加入者線試験システム (CULTAS) の開発導入により、故障受付拠点の広域化が可能となった。また、CULTAS-CUSTOMの連携により、故障の申し出 (受け付け・故障切り分け・修理手配) から故障回復 (修理完了処理・修理料金請求処理など) までの一連業務がフロールー化され、迅速な故障修理対応が可能となった。<話中調べ>については、1996年に特番113から分離し、特番114で提供している (音声自動応答による)。

1990年代に入り、ネットワークサービスや端末機器の多様化が進み、[113]にも操作方法などの問い合わせが急激に増えてきた。そこで、こわらの問い合わせに対応するため、ネットワークサービスや端末機器などの技術情報 (マニュアル類) や応対ノウハウなどの支援情報をデータベース化した「サービスフロント支援システム (SF支援システム)」を1993年から導入し、顧客からの問い合わせに迅速かつ的確に対応できる体制を整えている。



故障・問い合わせ受付業務の変遷

～1982 (電話普及の時代)	1983～ (設備デジタル化の時代)	1995～ (マルチメディア化の時代)	2002～ (コンタクトセンタ化の時代)	2021～ (オムニチャネルの時代)
加入者線試験装置:LTF (Line Test Frame)	新試験システム:SULTS (Subscriber Line Testing System)	加入者線試験システム:CULTAS (Customer Loop Test And trouble inquiry call reception System)	サービスフロント変形システム+加入者線試験システム (Service Front Support System+Customer Loop Test And trouble inquiry call reception System)	113SF+加入者線試験システム (113Servis Front System+Customer Loop Test And trouble inquiry call)
●113業務は、所有工工事や交換機保全との場合分けで実施。 ●有人交換ビル (保固局) 単位に113受付拠点を設置。	●混合業務から交換機保全業務を分離。 ●新試験システムSULTSの導入で113拠点を集約し、受付エリアが広域化。	●113業務が単独業務に。 ●新たな試験システムCULTASの導入で113拠点を更に集約・広域化。	●凡用系CTI装置導入により、ACDによる受付開始。 ●受付端末のPC化による端末統合。 ●IP/光電話加入者の受付対応。	●CTI装置による着信受付WEBによる受付対応。 ●WEB113によるインターネット受付対応。 ●コロナ事業者向けの受付システムの提供。
<p>113 (113センター)</p> <p>113 (113センター)</p> <p>113 (113センター)</p>	<p>113 (113センター)</p> <p>113 (113センター)</p> <p>113 (113センター)</p>	<p>113 (113センター)</p> <p>113 (113センター)</p> <p>113 (113センター)</p>	<p>113 (113センター)</p> <p>113 (113センター)</p> <p>113 (113センター)</p>	<p>113 (113センター)</p> <p>113 (113センター)</p> <p>113 (113センター)</p>

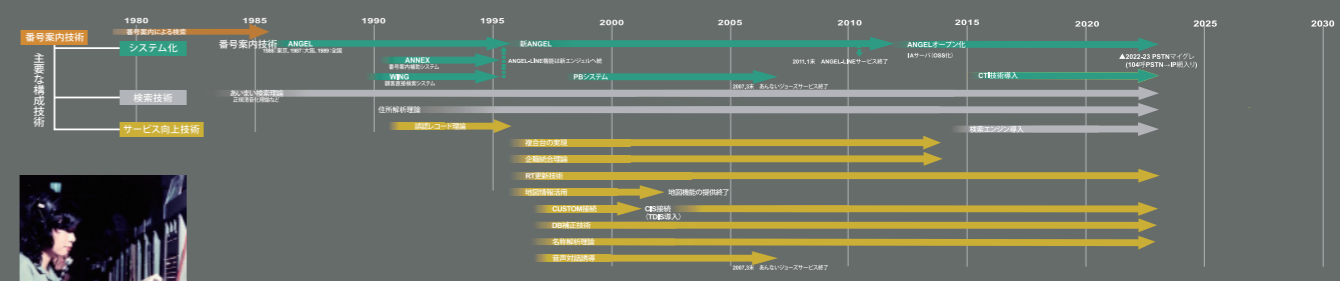
番号案内：[104]

Directory assistance: [104]

顧客にとってもっとも馴染み深いのが、100年の歴史をもつ[104]の番号案内であろう。近年まで膨大な紙の電話帳から探すという熟練を要する方法で行われてきたが、1986年に導入した電子番号案内システム (ANGEL) によって大幅に合理化されるとともに、迅速なサービスが可能となった。



番号案内技術分野における技術開発の流れ



ANGELシステムイメージ図

