

i-Communication System

広域イーサネット化された九州本部／支部間にVoIPを導入 ナンバーディスプレイにも対応して迅速な電話受付を実現

CASE
STUDY

社団法人 日本自動車連盟 九州本部 様

<http://www.jaf.or.jp/>

IPネットワークを利用して音声とデータを統合する技術は、もはや必然的な流れとしてビジネスシーンに普及しつつあります。社団法人日本自動車連盟（JAF）九州本部様（本部長 金子宣嗣氏）では2004年6月、NECインフロンティアのコミュニケーションゲートウェイ「Aspire」を活用し、九州全域に展開する7支部と九州本部間の全内線電話をVoIP化。各支部に寄せられたロードサービス救援依頼を九州本部の受付指令センターに集約するシステムのVoIP化やナンバーディスプレイ機能を実現するなど、迅速で良質なロードサービスの提供に努めています。

企業概要

ユーザープロフィール

社 名：社団法人 日本自動車連盟 九州本部

所 在 地：福岡県福岡市早良区室見5-12-27

電 話：092-841-7676

本 部 長：金子 宣嗣

従業員数：388名

事業内容：ロードサービス／公益活動／法律・事故相談／安全環境への取り組み／
社会・文化活動／モータースポーツ／国際業務／ドライブサービス



#8139
JAFロードサービス救援コール

日本自動車連盟（JAF）九州本部様のビルと、JAFへの救援依頼の電話番号（#8139）マーク。PHS（アステルを除く）も使え、一層の利便性向上が図られている。

導入システム

オフィスコミュニケーションゲートウェイ「Aspire」 8セット
多機能電話機 200台

導入背景・目的

7支部を集約する九州受付指令センターのVoIP化と ナンバーディスプレイ対応を実現した「Aspire」

路上でのロードサービス活動をはじめ、クルマ社会の安全啓発や地球環境保全活動、モータースポーツ振興などに幅広く活躍されている社団法人日本自動車連盟様は、JAFの愛称とともに多くのドライバーから信頼されています。

JAF様では平成18年度を目標に、全国に分散している受付指令センターを地方本部9カ所に集約し、救援体制の強化と現場到着時間の短縮、つまり、ドライバーへの一層のサービス向上を目指しています。九州・沖縄エリアを統括するJAF九州本部様でも、受付指令センターへの集約機能を強化し、迅速で良質なロードサービスを実現するために2004年6月、オフィスコミュニケーションゲートウェイ「Aspire」を導入されました（沖縄支部除く）。

JAF九州本部様ではこれまで、各支部に寄せられる九州全域の救援依頼やお問い合わせ等の対応を九州本部の受付指令センターに集約し、九州本部／支部間通話を内線化することで効率化を図ってきました。このために、段階的なシステムの拡充に努められており、15年度には急増する本部間データ通信量への対策と通信コストの低減を目的に、広域イーサネットの導入を決定されています。しかし、ナンバーディスプレイ機能への対応は実現されておらず、その解決策として今回、「Aspire」が導入されたのです。

九州本部と同じ建物内にあり、このたびの「Aspire」導入に同本部とともに携わった、福岡支部 総務課長 吉田和久氏は、導入の目的をこのように話されています。「救援依頼の受付から終了までは、平均

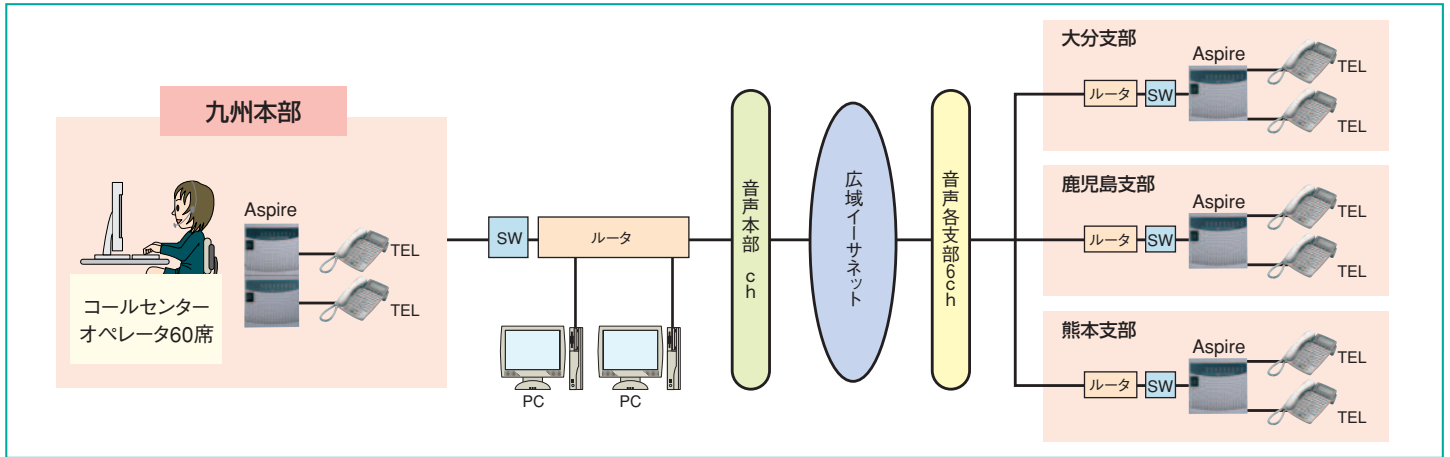
すると約2.5分を要するのですが、その約半分が電話番号や所在地の確認に費やされているのです。救援を求めるといった特殊な状況もあって、自分の電話番号を思い出せなかったり、焦って電話を切ってしまう方もおられ、電話番号の正確な把握は重要な課題でした。また、携帯電話の普及に伴い、自分の電話番号が通知されているものとして話される方もおられ、ナンバーディスプレイ対応は急務だと考えました。」

こうした背景から、JAF九州本部様は平成15年10月に、システムのVoIPネットワーク化を計画。ロードサービス受付・指令業務システムのVoIP化と、受付指令センターのナンバーディスプレイ対応システムへの更新という設計仕様が決定されました。そして要求仕様と納期・予算の条件をクリアし、これまでの保守サポート実績・体制についても高く評価された、NECインフロンティアのコミュニケーションゲートウェイ「Aspire」が導入されることになったのです。新システムへの切り替えも、新設する多機能電話機のキー配列を従来のビジネスフォンと同じ配列にカスタマイズするなど、慣れ親しんだ操作性を継承。そして平成16年6月から、待望のナンバーディスプレイ対応システムの運用がスタートしました。



「Aspire」は各支部に1セットずつの導入だが、JAF九州本部様は受付指令センター業務を集約している関係で2セット導入している。

システム構成



導入効果

電話番号の正確な聞き取り、電話対応時間の短縮など、受付センターの業務がレベルアップ

「Aspire」の導入により、九州各地から寄せられる救援依頼について電話番号を表示、着信履歴として記録することができるようになり、さらにすべてのコールがどの支部を経由してきたかもわかるようになってきました。

受付指令センターで救援要請を受け付けるオペレータからは、「着信と同時に電話番号が表示されるので聞き間違いが激減した」「通話品質が向上した」「番号確認が簡単になったので、所要時間を短縮できた」という評価だけでなく、「携帯電話の電波状態が悪く、電話番号を確認する前に切れてしまっても着信履歴を使ってかけ直すことができ、お客様から信頼される」など、CS向上につながっている点にも評価をいただいています。また、着信履歴が記録として残るため、万一伝達ミスがあっても記録をさかのぼって確認できることも大きなメリット。救援依頼が寄せられるのを待つ受付指令センターから、現場に急行するサービス隊員にお客様の依頼内容を確実に引き渡せる“サービス発信型受付指令センター”へとレベルアップすることができたという声もありました。

今回の導入では、JAF様からの番号通知機能も充実させています。たとえば各支部から転送された電話番号に折り返しご連絡する場合、各支部の電話番号でお客様に電話をつなぐことができます。「お客様の中には番号通知しない電話を着信拒否される方もおられるため、発信者番号通知機能の拡充もあわせて行いました。支部を経由して受付指令センターに届いた電話に折り返す場合は、支部の電話番号を使うようにしています。小さな配慮かもしれませんが、受付指令センターの市外局番ではなく、自分のいる地域の番号から折り返しかかってくるという安心感、お客様の満足度向上を図っていく上で大切だと考えたのです」（吉田氏）。



九州全域の救援依頼を集約するJAF九州本部様の受付指令センターは、24時間365日体制の、スムーズで確実な電話対応が求められている。

※このパンフレットに記載されている会社名および商品名等の固有名詞は、各社の商標または登録商標です。

将来の展開

次のテーマは、救援現場の迅速かつ正確な特定、最先端の情報技術を今後も積極導入していく考え

ドライバーの皆様への迅速なロードサービスの提供に努めているJAF様において、電話はもっとも重要なコミュニケーションツール。今回のVoIP化においても、通信コスト低減や保守・メンテナンス性の改善だけでなく、ナンバーディスプレイ機能への対応に見られるように、ドライバーへの迅速で良質なサービス提供に対する熱い思いがうかがえます。「緊急時に電話をされるお客様が最も伝えたいことは現在地そのものですが、その現場にお伺いするJAFではまず、お名前や電話番号、救援依頼の内容などを確認しなくてはならず、ここでレスポンスタイムが発生します。これらの確認作業をさらに簡略化できる情報技術が開発されれば、今後も積極的に導入していく考えです。そして今回のナンバーディスプレイ表示への対応は、番号表示という機能以上に、お客様との円滑なコミュニケーションの実現に役立っています」（吉田氏）。

受付指令センターの今後の課題としては、「正確な救援現場をスムーズに把握すること」が挙げられています。「今後は、携帯電話から位置情報を取得できる技術などを使い、救援依頼を受付けた段階で救援現場を瞬時にモニターできるようなシステムへと拡張させ、お客様を待たせることなく確実な救援サービスが提供できるロードサービスを実現していきたいですね」。

ドライバーの第一声をしっかりと受け止める受付指令センターの体制を、ドライバーの視点で継続的にシステム強化していくというJAF九州本部様。電話の向こうで困っている人々には今後、さらに心強い存在として映っていくに違いないでしょう。



九州本部 福岡支部
総務課長 吉田 和久氏

JAFはロードサービス事業をはじめ、交通安全や地球環境保全への取り組み、モータースポーツの振興など公益活動にも取り組んでいる公益法人です。健全なクルマ社会の実現のために「より早く、より確実に、より安全に」をテーマにサービスの充実に取り組んでおり、今回実施した九州受付指令センターのVoIP化もその一環として考えています。今後も業務の効率化を図り、「信頼されるJAF」を目指していきます。

NECインフロンティア株式会社

国内営業事業本部 販売推進本部 ネットワーク販売推進部

〒101-8532 東京都千代田区神田司町2丁目3番地

TEL (代表) 03-5282-5823 FAX.03-5282-5925

<http://www.necinfrontia.co.jp/>

お問い合わせ、ご用命は下記へ



環境を考慮して大豆インキを使用しています。



古紙配合率100%再生紙を使用しています