

 **3分**で  
情報チャージ

【失敗しないコールセンターシステムの選び方】

# コールセンターシステムの 比較方法 9つ

ネームドライセンスに要注意！

## こんな課題ありませんか・・・

コスパが良いコールセンターシステムを見つけたい...

稟議を早く通すため  
できる限りコストを抑えたい...

でも使い勝手の良い製品を選びたい...

失敗しないコールセンターシステムの比較ポイントをご説明します!



# 目次

1. コールセンターシステムの価格相場
2. 失敗しないコールセンターシステムの比較方法9つ
3. ベーシックプランにあると便利な機能
4. コールセンターシステム選びのよくある失敗
5. まとめ
6. コールセンターシステム ブライトパターンの特徴

コスト面に加えて  
効率的に業務が行える  
システムの選び方とは…



## コールセンターシステムの価格相場

### 【一般的な相場】

1席あたり **5,000円~2万円\***

\* 組み合わせる機能や導入席数によって価格が変わります。  
コールセンターシステムは製品単体の価格だけでなく、  
導入費用も別途かかります。

安い製品だと業務には物足りないことがあります。  
一方で機能が多すぎて使い切れないこともあります。  
1席あたりの価格だけに惑わされずに選びましょう。



# 失敗しないコールセンターシステムの比較方法9つ

1

## ネームライセンスに注意する

ネームライセンスとは、席数ではなくオペレーター1人あたりに支払金額が発生する仕組みです。少人数で決まったオペレーターで回しているコールセンターであればネームライセンスのメリットがあります。一方、契約社員やパートも含めて一定数のオペレーターで運営しているセンターでは、**席数カウントの製品のほうがお得**です。

【例】 24時間体制 10席4シフトの場合

ネームライセンス  
〈ライセンス料〉

40人分



席数カウント製品  
〈ライセンス料〉

10席分



2

## 意外と高い初期費用に気をつける

導入には既存システムとの連携、企業のネットワーク要件に合わせたカスタマイズ、ポートの開放や帯域確保などの調整のために初期費用がかかります。大手より中堅のSIerやベンダーのほうが融通を利かせて作業をしてくれるにも関わらず**費用が安い**ことがあります。

「製品価格」に加えて  
「ライセンス」、  
「初期費用」、  
「導入費用」も  
比較しましょう！



## 失敗しないコールセンターシステムの比較方法9つ

### 3

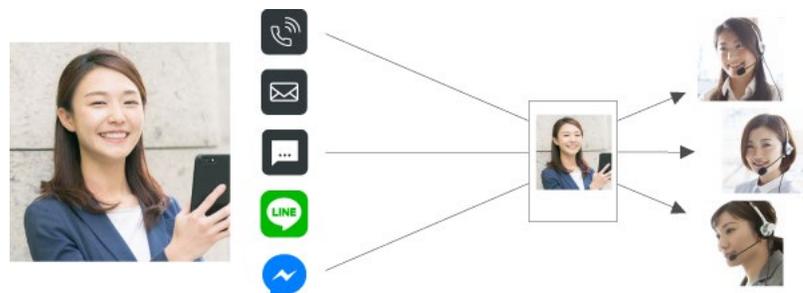
### オムニチャネル対応

コールセンターシステムはオムニチャネル対応がおすすめです。オムニチャネル対応なら、全てのチャネルにおける**顧客情報や履歴を一元管理**できます。お客さまの「スマートフォンを使ってLINEやビデオ通話で問合せたい」ニーズにも対応できる機能です。



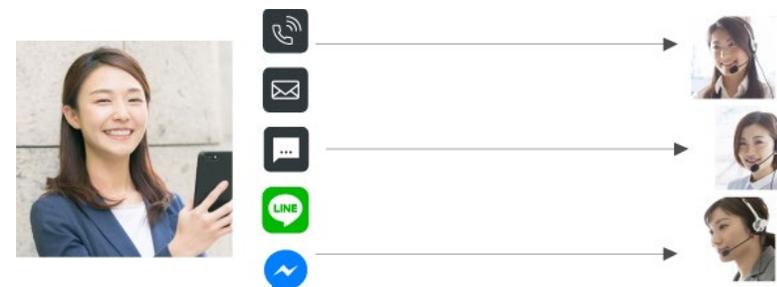
オムニチャネルとは？  
電話、メール、チャット、  
SNS、SMSなどのチャネルを  
またいで対応できる機能です。

オムニチャネル



チャネルをまたいで同じオペレータに再接続することが可能

従来のシステム



チャネルごとに別々の問い合わせになり、顧客情報が一元管理されない

# 失敗しないコールセンターシステムの比較方法9つ



4

## 必要な機能を選定する

コールセンターごとに必要な機能は異なります。入呼時にお客様情報だけが表示されればよいのか、ACDで入呼を分散させたりIVR対応をしたりする必要があるのかなどです。課題がわかっている場合、どの機能でそれが解決できるかわからないときはSIerやベンダーへ相談しましょう。**従来のシステムでは高い費用が必要だった機能が、今では気軽に利用できる場合があります。**

5

## 拠点拡張の柔軟性

一時的にでもコールセンター拠点が拡張される可能性があるなら簡単に席数を増やせる製品を選びましょう。製品によっては拡張するたびに大きなシステム変更が必要なことがあります。**1席あたりの価格がキャンペーンで安くなっている場合、拡張する席数には適用されないことがあるので気をつけましょう。**



## 失敗しないコールセンターシステムの比較方法9つ

ネイティブ連携  
できるかな？



6

### CRM連携が可能か

自社が使っている顧客管理システム（CRM）と連携できるか確認しましょう。コールセンターシステムによっては連携できるCRMが限られています。連携ができたとしても、初期費用が高額になるケースがあるので注意しましょう。おすすめは、統合するための作業や時間が必要ない**主要CRMとネイティブ連携が可能な製品**です。



7

### 操作がしやすいか

操作がしやすいUIであればオペレーターがすぐに使いこなせるので研修時間が短くて済みます。ミスも減って顧客満足度が向上します。すべての**チャネルを一元管理できるコールセンターシステムはオペレーター満足度が高い**です。

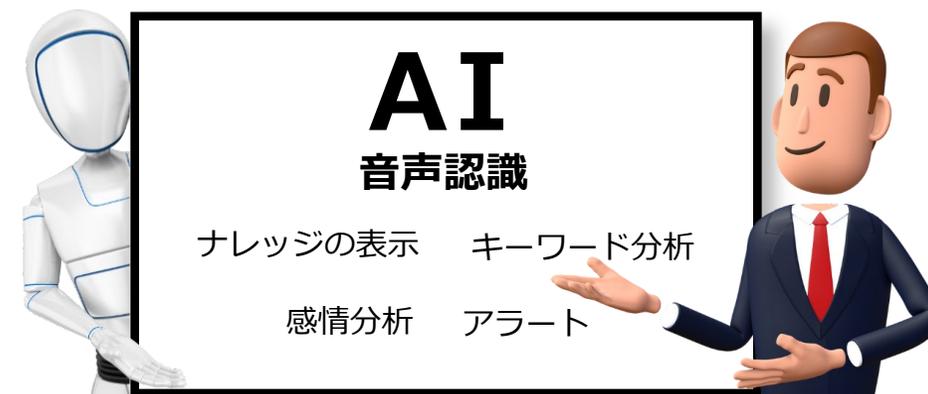


## 失敗しないコールセンターシステムの比較方法9つ

8

### AI連携が可能か

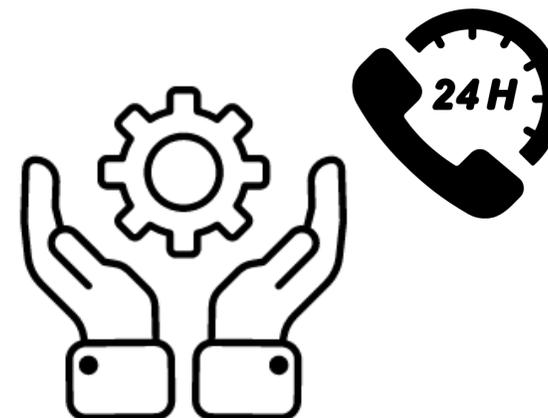
AIで音声を認識させるシステムに対応している製品なら、お客さまとの会話に出てきたキーワードをAIが分析し、オペレーターにナレッジを表示したり、**お客さまの感情が高まったらSVへアラートを出したりしてくれます。**



9

### 導入後のサポート

システムの導入後に、回線障害やシステムエラーが発生することがあります。売り切り製品の場合、**導入後のサポートを受けられないことがあるので気をつけてください。**コールセンターシステムを長年扱ってきたSterlは、経験豊富なエンジニアが常駐しています。トラブル発生時にはスピーディに対応してくれます。



一番安い

## ベーシックプランにあると便利な機能

機能		特徴	備考
コールバック		ピーク時にオペレーターへ繋がりにくいとき、お客さまが折返し電話を予約できる機能。オペレーターが空きしだい、お客さまは電話を受け取れます。	この機能があれば、長い時間お客さまを待たせてイライラさせません。
アウトバウンド	プログレッシブダイアラー	待機状態にあるオペレーターの数に合わせて自動的にシステムがお客さまへ発信してくれる機能。発信しすぎてオペレーターが対応できない事態を防げます。	ベーシックプランに上記の機能がついていない製品は、アウトバウンド用に多数のオペレーターが必要となり運用費用が高く付いてしまいます。
	プレディクティブダイアラー	お客さまリストへ自動発信し、応答した通話にだけオペレーターをつなぐ機能。大規模な新規開拓キャンペーンを少ないオペレーターで効率よく行えます。	
	オートダイアラー (IVR)	自動でお客さまリストへ発信し、応答した方へIVRが話しかける機能。アンケート調査、予約のリマインド、督促電話などで活躍します。	
レポート	リアルタイムレポート	オペレーターの通話状況やキューの待ち時間をリアルタイムで表示。	KPIが達成されているか確認するためにも必要な機能。この機能があればベーシックプランでも質の高いセンター運用が可能です。
	ヒストリカルレポート	拠点と各オペレーターの稼働状況を1日単位、1週間単位で集計。	



## コールセンターシステム選びのよくある失敗

### 情報共有が上手くいかない

「CRM連携がうまくいかないので、営業部門とコールセンターの情報共有ができず問合せ対応に時間がかかった...」

「チャネル間の履歴の共有ができず、問い合わせがLINEから電話に切り替わった時など、最初から別のオペレーターへ説明してもらわなければならなかった...」

### データ分析が難しい

「提供されるデータが限られているし、ダッシュボードが見にくくので、データ分析が大変で、結局、分析自体が不定期になってしまった...」

### コスパが悪い

「機能が複雑なコールセンターシステムを導入したので、オペレーターの研修に思いのほか時間がかかり費用対効果が悪くなった...」



### 費用対効果を上げるには!?

- ① 一つの画面で業務が完結できるオペレーターフレンドリーな製品を選ぶ
- ② オペレーターの数自体を減らしたときには、オートダイヤラー機能（IVR）がついている製品を選ぶ



## 【まとめ】

### 〈失敗しないコールセンターシステムの選び方〉

- ネームライセンスに気をつける
- 製品価格だけでなく初期費用も含めた価格を比較する
- 機能面やサポート面も要チェック

コールセンターシステムは各社で料金体系が違ったり、機能が豊富すぎて比較が難しかったりします。製品選びで迷う時は、自社でしたいことがベーシックプランで可能か検討してみましょう！

最新コールセンターシステムを、16年間にわたり日本市場へ販売してきた株式会社コミュニケーションビジネスアヴェニューへご相談ください。

優れたコールセンターシステムを導入し  
お客さまにも、働くオペレーターにも  
満足してもらえるセンター運用を行って  
いきましょう！



# クラウド型コールセンターシステム **ブライtpアターンの特徴**

- 米国 Bright Pattern社のクラウド型コールセンターシステム
- 世界 26カ国以上、12カ国語で導入
- G2 Crowd・CCaaSプロバイダ部門で「ベストROI」「ハイパフォーマー」賞を受賞



詳しくはこちら⇒ [製品サイト](https://brightpattern.cba-japan.com)  
<https://brightpattern.cba-japan.com>

## ■ 特徴

- KINTONEをはじめ各種CRMと簡単に連携
- オムニチャネル対応
- 一画面で全ての顧客情報が閲覧可能
- 金融や医療の現場で認められた鉄壁のセキュリティ

## ■ 機能

- 運用開始までの期間が業界最短
- ドラッグ アンド ドロップでCRM連携、IVR設定が可能
- IBM WatsonやGoogle AIなど各種AIと簡単連携

## ■ 導入事例

ベルシステム24、ロート製薬、アイティ・コミュニケーションズ



**BRIGHT PATTERn**



株式会社 コミュニケーションビジネスアヴェニュー  
〒239-0847 神奈川県横須賀市光の丘3番4号 YRP 1番館 5F  
046-821-3362 (平日 9:00—17:00)  
<https://cba-japan.com>