



リモート PC アレイ・Citrix Virtual Desktops 導入事例

株式会社 NTTマーケティングアクトProCX

NTT Marketing Act ProCX Co., Ltd.



リモートPCアレイ・Citrix Virtual Desktops 導入事例

在宅コンタクトセンター環境をプラットフォーム化し
低コスト・高セキュリティ・働き方改革を実現

- 共通プラットフォーム化することで
在宅コンタクトセンターを手軽に構築
- リモートPCアレイにシンクライアント端末でアクセス
情報漏洩リスクを低減
- “ロケーションフリー”を実現することで
「在宅で働き続ける」という新たな選択肢



リモートPCアレイ

「都度構築から脱却できた」
在宅コンタクトセンターの構築を簡素化・迅速化できオペレーターからも高い評価

コロナ禍を機に在宅コンタクトセンター業務を推進するNTTマーケティングアクトProCXは、セキュリティの担保やコスト削減を目指して在宅プラットフォームの構築に踏み切りました。現在、パナソニックISが提案したリモートPCアレイの導入により、在宅プラットフォームの道筋が見えつつあります。今回、そのリモートPCアレイの選定理由と効果、そしてロケーションフリーについて詳しく話を伺いました。

会社概要 Profile



企業名 株式会社NTTマーケティングアクトProCX
本社所在地 大阪府大阪市都島区東野田町4-15-82

事業内容:
コンタクトセンターをはじめとするさまざまな顧客接点で培ったノウハウとデジタルソリューションで顧客体験(CX)をデザインするBPO事業を展開。

全国200拠点・30,000席・年間1億コールのNTTグループコンタクトセンターで培われた顧客接点ノウハウを提供するとともに、地域に根差した運営を行っています。

<https://www.nttactprocx.com/>

在宅コンタクトセンターにおける課題

BEFORE

1 コンタクトセンター立ち上げのたびにシステムを都度構築

お客様のコンタクトセンターを立ち上げるたびに、ネットワークやシステムを都度構築しなければいけなかった。

2 中・小規模の環境では業務量に対して構築コストが合わない

PCのキittingから構築後の運用まで、膨大な構築コストがかかる。小規模なコンタクトセンターではコストが見合わない。

3 データを保存できてしまうFAT端末はセキュリティに不安

お客様のデータをお預かりしている以上、セキュリティは最も重視したい。FAT端末ではなく、シンククライアント端末を使いたい。

このように解決

AFTER

1 リモートPCアレイを活用しプラットフォームを構築

既存の業務システムをプラットフォームの上そのまま載せるだけ。都度構築の負担から解放された上、構築スピードも向上。

2 個別最適から全体最適へシフトし個々の構築コストを吸収

コンタクトセンターのインフラ環境を共通のプラットフォームとして集約し全体最適化することで、個々の構築コストを吸収。

3 Citrix Virtual Desktopsを組み合わせセキュリティを担保

Citrix Virtual Desktopsで画面だけをシンククライアント端末へ転送。データ保存ができないしくみのため、セキュリティは申し分なし。

コンタクトセンター立ち上げのたびに
システム担当者が都度構築

株式会社
NTTマーケティングアクトProCX
CXソリューション部マネジメント部門
オペレーション統括担当
八木 幸雄 氏

「パナソニックISにシステム導入を依頼する前のご状況についてお聞かせください。」

八木氏: 当グループは全国200拠点以上のコンタクトセンターを構え、各企業様へコンタクトセンター業務をご提供しています。コロナ禍がきっかけとなり、「ロケーションフリー」な働き方を実現

するために在宅コンタクトセンター環境の構築に本格的に取り組み始めました。しかし、共通のプラットフォームがなく、お客様のコンタクトセンターを立ち上げるたびにネットワークやシステムを都度構築しなければいけないという課題がありました。それぞれの拠点のシステム担当者が苦心しながら、その時々合った方法で在宅コンタクトセンター業務の環境づくりを行っていたのです。この「都度構築」から脱却したいと考えていました。

「コンタクトセンターを立ち上げるたびに構築となると、業務負担が高そうです。」

八木氏: 特に中・小規模の拠点では、環境構築後の運用にも無理が生じてきます。PCを1台ずつキittingするのも膨大な工数が掛かっていました。そこで、在宅コンタクトセンターの環境を共通のプラットフォームとして構築する構想を立てました。

コストもセキュリティもメリットの大きい
在宅プラットフォーム構想

「個別最適で環境を構築していたところから、共通のプラットフォームを構築することで全体最適化を図ったわけですね。」

八木氏: そのとおりです。共通プラットフォームとしてオペレーターのPC環境を集約し、その上でお客様ごとの業務システムを稼働させるという構造です。システム構築の負担から解放されるうえ、コストメリットも出すことができます。数席～10席程度の小規模なコンタクトセンターだと、業務量に対して構築コストが見合わないこともありますが、このプラットフォームならその心配もありません。

プラットフォームの構築に当たっては、セキュリティ面を最も重視しました。コンタクトセンターではお客様のデータをお預かりしているわけですから。特に自宅でコンタクトを受けるPCがFAT端末の場合、データを保存できてしまうため、セキュリティ面での懸念は否めません。ストレージを持たない「シンククライアント端末」にしたいと考えていました。

2021年10月に検討を始めて3社の製品・サービスをピックアップし、対応のスピード感と提案内容のバランス感が非常に良かったことから、最終的にはパナソニックIS提案のアセンテック社製「リモートPCアレイ」を選定しました。

導入拠点を問わず、セキュリティも担保

—具体的にはどのようなシステム構成ですか？

八木氏：リモートPCアレイにCitrix Virtual Desktopsを組み合わせ、シンクライアント端末へ画面転送するという構成を提案いただきました。リモートPCアレイは物理リソース(CPU、メモリ、SSD)を1つのカートリッジに集約したシンプルなシステムです。その1つのカートリッジに1人のオペレーターがアクセスする占有環境のため、仮想デスクトップ環境のように利用ユーザー同士でサーバリソースを取り合うようなことはありません。常に安定したコンタクトセンター業務が期待できるとともに、カートリッジは物理PCと同様の構成で、既存の業務システムをそのまま上に載せられますから、プラットフォームとしては最適でした。

また、Citrix Virtual Desktopsで画面だけを転送する形にしているため、端末にデータは保存できません。さらにリモートPCアレイを当社の堅牢な拠点内のサーバールームに設置することで、非常に強固なセキュリティを担保できました。

—2022年3月にひとつの拠点で30台のスタートをして以降、9月に170台を追加し、2023年1月には100台を追加導入いただきました。パナソニックISの対応はいかがでしたか？

半導体不足の影響もあって納期が厳しいなか、パナソニックISとアセンテックにはスピーディーな納品と構築を約束していただきました。これまで各拠点ともにコンタクトセンターの構築に四苦八苦しており、在宅プラットフォームはスピードが大事だと考えていましたから、助かりました。パナソニックISは必ず複数パターンの解決策を用意してくれますし、「できない」と言われたこともありません。提案力を非常に評価しています。

オペレーターからはサクサク動き、接続も簡単と好評

—導入後の評価をお聞かせください。

八木氏：まず、カートリッジの基本スペックが高いため、既存の古いPC

を使っているオペレーターからは「リモートPCアレイは速い」という声が上がっています。そして、在宅のオペレーターからもっとも評価されているのは、PC環境への接続が簡単な点です。例えば、VPN接続の場合、IDとパスワードを入力してVPNにつなぐことから始まり、いくつかのステップを踏まないと拠点にアクセスすることができませんでした。その点、リモートPCアレイは、Citrix Virtual Desktopsから自身のデスクトップイメージを選ぶだけでPC環境にアクセスできます。この仕組みをオペレーターにレクチャーする時間は5分程度。非常に手軽なため、オペレーターからは高い評価を得ています。

さらに、コンタクトセンター業務を掛け持ちしているオペレーターの場合、これまでは複数台の端末を持ち帰るといった面倒な手間がありました。リモートPCアレイはCitrix Virtual Desktopsでアクセスするカートリッジを変更できますから、業務ごとの端末は不要。我々もキittingの手間から解放されました。

また、在宅プラットフォームだけでなく、拠点内での利用にも便利だということに気づきました。例えば、オペレーターフロアの拡張・縮小によるレイアウト変更の際も、リモートPCアレイであれば、場所にとらわれず、ネットワークを改修する必要がありません。こういった使い方は、良い事例として今後アピールできると考えています。

セキュリティの高さをお客様に自信をもって伝えられる

—お客様からの反応はいかがでしょう。

八木氏：現場の営業担当がお客様に在宅プラットフォームを説明する際、分かりやすさは重要なキーワードです。そういう意味で言うと、リモートPCアレイにアクセスするシンクライアント端末をお見せすれば話は簡単。端末をお客様に持っていただければ、その軽さとともに仕組みも理解してもらえます。しかも、リモートPCアレイのカートリッジは一つひとつ独立していますから、基本的に既存のシステムを変更する必要がありません。他のリソースの干渉もありませんから、営業担当は自信を持って在宅プラットフォームを提案することができます。



株式会社
NTTマーケティングアクトProCX
CXソリューション部マネジメント部門
オペレーション統括担当
千頭しおり氏

さらに、オンプレミスで動くという点もアピールポイントです。「NTTグループである当社のサーバ室に設置しています」と断言できるのは、セキュリティの堅牢性をお伝えするうえで大きな強みになっています。

「在宅で働き続けていただく」という新しい選択肢を作れた

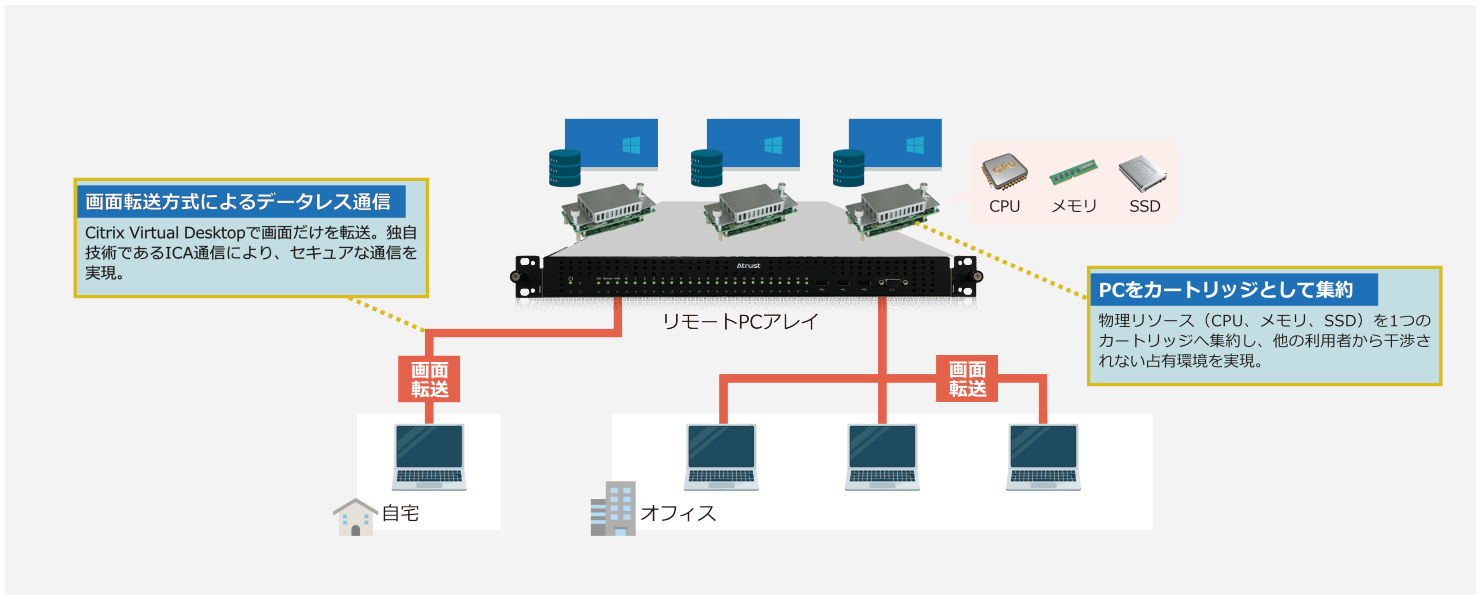
—最後に今後の展開と期待をお願いします。

八木氏: ロケーションフリーを推進することにより、リクルートの面でも柔軟性が得られるようになりました。遠方から在宅で勤務して下さっている方が既に数十名いらっしゃいます。例えばご家庭の都合で引っ越さざるを得ない場合でも、在宅で働き続けていただくという選択肢を作れていることには、満足感とやりがいを感じています。在宅で働きたいという方は世の中に大勢いるはずですから、そういった方々に働く場所を問わないロケーションフリーをご提案することで、社会貢献に寄与できるのではないかと考えています。

当社としても、エリアを限定することなく、働く意欲がある方を日本全国から募集できれば、安定して人材を確保できます。そして、それをお客様にご提供するコンタクト業務のサービス向上につなげられればと思っています。もちろん、そのためにはパナソニックISのサポートは不可欠です。引き続きよろしくお願いたします。



システム概念図



アセンテック株式会社

Ascentech K.K.

〒101-0022 東京都千代田区神田練馬町3 大東ビル9F
TEL : 03-5296-9331 (代表) FAX : 03-5296-9332
E-mail : eigyo@ascentech.co.jp

www.ascentech.co.jp

※本件に掲載する社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。