



非対面の基幹系システムへのクラウド導入で、コールセンターを改革

日本最大の金融グループMUFGにおいて中核総合証券である三菱UFJモルガン・スタンレー証券株式会社（以下、三菱UFJモルガン・スタンレー証券）では、クラウドを利用した業界初とも言える非対面の基幹系システムにおけるオムニチャンネル構築プロジェクトに挑戦しました。コールセンターでのシステム更改を契機に、Salesforceのカスタマーサービスプラットフォーム「Salesforce Service Cloud（以下Service Cloud）」、デジタルマーケティングプラットフォーム「Salesforce Marketing Cloud（以下Marketing Cloud）」を採用。新規ビジネスとなるバーチャル支店「MUFGテラス」でもクラウドを利用し、業界内でも先進的な取り組みを進めています。

[導入製品・サービス] Bluewolf (Salesforceコンサルティングサービス)



課題

- ・コールセンターでは複数のシステムを利用しており業務の効率化を進める必要があった。
- ・ビデオチャットなど、今後のCRMを見据えてオムニチャンネル戦略を進める必要があった。

ソリューション

- ・金融機関としてのセキュリティ対策を行ったうえでクラウドを導入すること。

効果

- ・コールセンターでは電話システムからCRMまで、Salesforceによる一貫した連携を達成。
- ・新サービスMUFGテラスでもクラウドを利用したチャットサービスを展開。

【お客様課題】

信頼される金融機関であるために、コールセンター業務の効率化や、新規ビジネスの立ち上げが必要に

三菱UFJモルガン・スタンレー証券の経営ビジョンは、世界に選ばれる、信頼のグローバル金融グループの一員として、お客様の期待を超えるクオリティでのサービス提供を追求することです。同社は国内でもトップクラスのアナリスト、ストラテジストを揃え、高いレベルの情報を顧客に提供。国内の富裕層を中心に、資産運用や資産承継を含めたさまざまな金融ニーズにワンストップで応えています。

しかし、国内ではコールセンターのシステムが老朽化したうえ、オペレーターが通常業務で扱うシステムは複数にわたり、煩雑な状況でした。電話を受けてから社内システムを立ち上げ、複数のディスプレイを同時に使ってお客様へ対応する方法は時間がかかります。電話を受ける・電話をかけるシステムも分かれていました。

三菱UFJモルガン・スタンレー証券の営業本部オムニチャネル企画部システム企画課長の吉田裕昭氏は「将来的なオムニチャネル戦略として、CRMも含め、これらを統合したシステムにできないかと考えました」と話します。

また、吉田氏は「近くに営業店がないため来店できなかつたり、電話や営業訪問をわずらわしいと考えたりするお客様とのコミュニケーションをはかりたいとの思いから、チャットやメールという手軽な手段での投資相談サービスができないかという話が持ち上がっていました」と振り返ります。

コールセンターのシステム更改が迫り、チャットやメールなどの新しいコミュニケーションツールの活用も課題となっていた同社は、コールセンターのシステムをオムニチャネルに対応可能なものにしようと決断。新しいソリューションとしてオンプレミスかクラウドか、幅広い製品の検討に入りました。

もっとも、高度なセキュリティ水準が要求される金融機関において、非対面の基幹システムで本格的にクラウドを採用している会社はありません。当初の計画では新システムで採用するとしても、クラウドは一部分だけになる見通しでした。

【ソリューション】

Salesforceの経験を多く持ち、知見のあるIBMを招聘し、難関のセキュリティ問題をクリア

老朽化したうえ複雑になっていたコールセンターのシステム、有人でのチャットサービスを提供する新ビジネスとしてのバーチャル支店MUGFテラス。この2案件のソリューションには何がベストなのか。

コールセンターでは電話システムと連携し、チャットやメールも使えるSalesforceが候補に挙がってきました。もっとも、巨大な金融機関である三菱UFJモルガン・スタンレー証券にとって、Salesforceという大きな外部クラウドにお客様の情報を載せる経験はありませんでした。さらにバーチャル支店MUGFテラスの取り組みも証券業界で初めてです。吉田氏は今回のプロジェクトを「セキュリティの厳しい証券業界において初物づくし。今回のクラウド導入は超高難易度」と認識していました。

そこでSalesforceの導入経験が多く、BluewolfというSalesforce専門のコンサルティング部隊を持つIBMがパートナーに選ばれたのです。

最も時間をかけたのはセキュリティ対策でした。証券会社としてお客様の情報をどう取り扱うべきなのかが課題に。同社はSalesforceのデータセンターの信頼性を調査。さらにSalesforceが保有するセキュリティ機能も含めて設計を行い、さまざまな対応を進めていきました。三菱UFJモルガン・スタンレー証券のシステム部顧客情報システム課部長代理の砂押英幸氏は、IBMの知見について、「セキュリティ対応でのアドバイスが役立ちました」と話します。

非対面の基幹系システムへの初のクラウド導入は超高難易度のプロジェクト。



三菱UFJモルガン・スタンレー証券株式会社
営業本部オムニチャネル企画部
システム企画課長

吉田 裕昭 氏

また、コールセンターのオペレーションでもさまざまな工夫がなされました。コールセンターにおいて最も重要なのはどれだけ早くお客様の情報を確認することができるかです。電話を受けた瞬間、オペレーターがお客様の情報を確認できることでスムーズなサービスの提供が可能になります。

砂押氏は「本当に電話システムとSalesforceがつながるのか心配でした」と振り返ります。ただ、基本設計の最初の段階からSalesforceの画面がどんどんできあがり、電話とのシステム連携に成功。砂押氏は「最初の2〜3ヶ月でここまでできたのだからこのプロジェクトは上手くいくだろう。そう思えたのはSalesforceだからこそ」と評価します。

さらにはコールセンターなど既存の部署だけでなく、バーチャル支店MUFGテラスという新しいビジネスのスタートにおいてもSalesforceを導入しました。三菱UFJモルガン・スタンレー証券のシステム部チャンネルシステム課長の山田洋氏は「初めてのクラウドというだけでなく新しいビジネスであり、直面する問題は多岐に渡りました。IBMには課題への対応を始め、リリース直前まで数々の体力勝負に付き合ってもらった面はありました」と振り返ります。

MUFGテラスは、電話や訪問での対話をわずらわしいと考えるお客様に対応するためにも、有人でのチャットに挑戦。チャットで相談を受けるのは専門知識を持った担当者「フィンシェルジュ」です。ただ、チャットでのお客様対応は初めての経験だったため、習熟するためのトレーニング期間が必要でした。山田氏は「Salesforceですぐに環境が作られたため、十分なトレーニング期間を確保することができました」と話します。

Salesforce導入によってもたらされた、パッケージに業務を合わせて仕事していくスタイルも初めての経験でした。マネジメント層を集めた会議において、吉田氏は「こういうシステムを導入する。システムに業務を合わせてほしい」との意志を表明しました。吉田氏は開発メンバーに対しても「最小限のカスタマイズにしよう」と話し、Salesforceをできるだけそのまま活用する方針を徹底しました。

もちろん、どうしてもカスタマイズが必要な業務も出てきます。カスタマイズが必須の部分とパッケージをそのまま利用する部分の切り分けについても、IBMがアドバイスをしていきました。

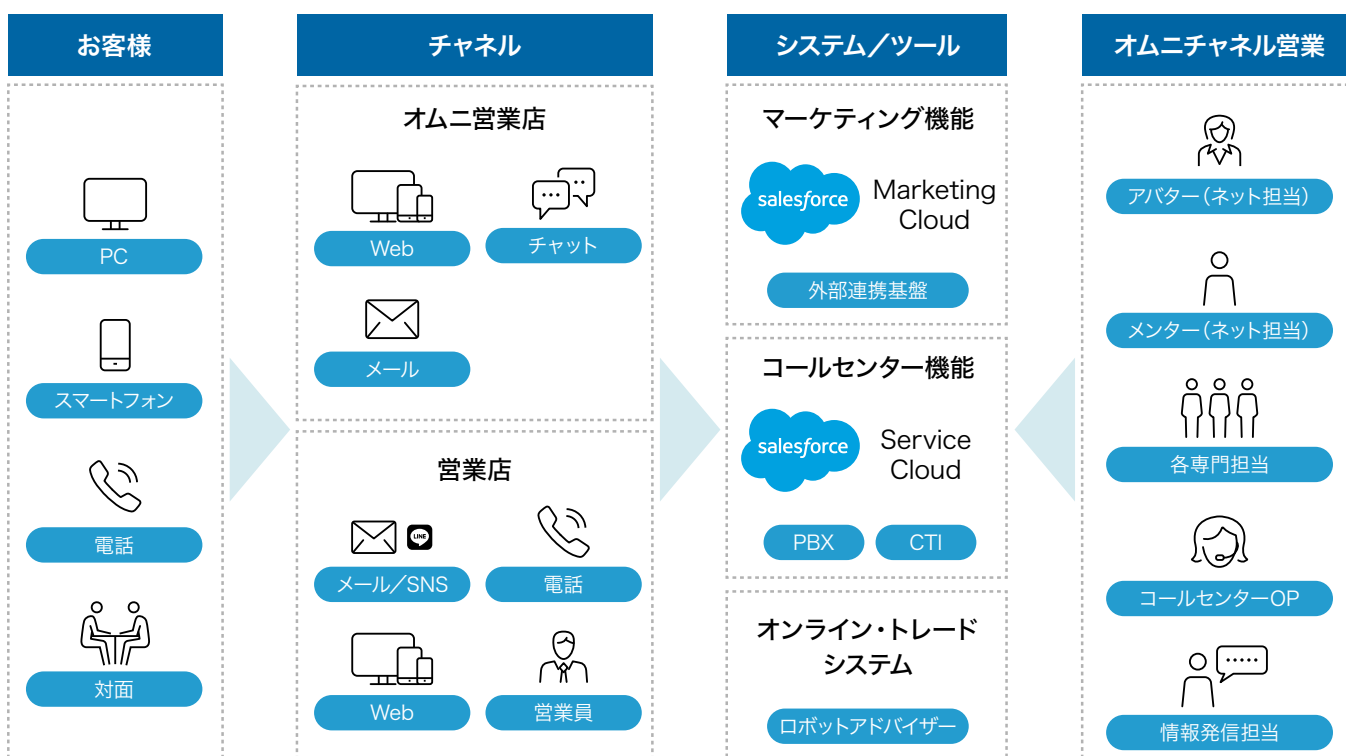
初めてのクラウドに加えて、新ビジネスのローンチ。Salesforce導入により速やかに対応でき、業務開始に間に合わせる事ができました。



三菱UFJモルガン・スタンレー証券株式会社
システム部チャンネルシステム課長

山田 洋氏

オムニチャネルの全体構成図



クラウドでのセキュリティとシステム性能確保が鍵となる初めてのSalesforce導入プロジェクト。Salesforceの導入経験の豊富なIBMの知見を借りることで不安を解消できました。



三菱UFJモルガン・スタンレー証券株式会社
システム部顧客情報システム課
部長代理

砂押 英幸氏

【効果/将来の展望】

クラウド導入によってシステムを効率化し、
今後はオムニチャネルのさらなる進化へ

Salesforceを導入したことで、コールセンターではシステムの集約が一気に進みました。複数のシステムを同時に使っていたオペレーターは、正面にある1画面を使うだけで電話を受け、お客様情報を調べて業務をこなせるようになり、「オペレーターからは好評です」(吉田氏)。

クラウドを導入したバーチャル支店MUFGテラスは2018年11月に開業。有人でのチャットは幅広い年齢層に好評です。近年のチャットを利用したサービスではAIが機械的な対応をするのが一般的ですが、MUFGテラスは専門的な知識を持った担当者が丁寧な返信をしていくのが強みです。吉田氏は「お客様からは、ここまで丁寧な返信が来るのかと感動の声をいただいています。リピーターも多く、このサービスは成功すると思っている」と自信を見せます。

クラウド・オムニチャネル構築プロジェクトを進めていく三菱UFJモルガン・スタンレー証券に対して、IBMは「デジタルマーケティングとは何か」という部分もアドバイス。吉田氏は「今後に生きる良い経験ができました」と評価しています。

プロジェクト全体は三菱UFJモルガン・スタンレー証券とIBMだけでなく、多数のチームで動いていました。三菱UFJモルガン・スタンレー証券にとって初のクラウド導入であり、金融機関が要求する高い水準のセキュリティもクリアしなければならなかった案件。ハードルの高い複雑なプロジェクトをマルチベンダーでとりまとめられたことについて、砂押氏は「中心となるSalesforceの開発を経験豊富なIBMが担当してくれたからこそ」と話します。

MUFG 三菱UFJモルガン・スタンレー証券

三菱UFJモルガン・スタンレー証券株式会社

〒100-8127 東京都千代田区大手町1-9-2 大手町フィナンシャルシティ
グランキューブ

<https://www.sc.mufg.jp/>

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り、モルガン・スタンレーとのジョイントベンチャー。双方のネットワークやノウハウを強みに、個人や法人を問わずさまざまな金融ニーズにワンストップで応えている。所属のアナリスト、ストラテジストらの質は国内でもトップクラス。「大切なものを、あなたと。」というコアメッセージの元、人を起点とした証券ビジネスを展開している。



©Copyright IBM Japan, Ltd. 2019

〒103-8510 東京都中央区日本橋箱崎町19-21

このカタログの情報は2019年6月現在のもので、仕様は予告なく変更される場合があります。記載の事例は特定のお客様に関するものであり、全ての場合において同等の効果が得られることを意味するものではありません。効果はお客様の環境その他の要因によって異なります。製品、サービスなどの詳細については、弊社もしくはビジネス・パートナーの営業担当員にご相談ください。IBM、IBMロゴ、ibm.comは、世界の多くの国で登録されたInternational Business Machines Corp.の商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれIBMまたは各社の商標である場合があります。現時点でのIBM商標リストについてはwww.ibm.com/legal/copytrade.shtmlをご覧ください。