

No. BZ140513-1

2014年5月13日

漢方薬国内シェア No.1 の株式会社ツムラが クラウド型 CTI 『 BIZTEL コールセンター 』を採用

1,000万円級のシステムと同等の機能を数十万円で導入。これからの台風シーズンの BCP にも効果。



株式会社リンク（本社：東京都港区、代表取締役社長：岡田 元治、以下：リンク）のクラウド型 CTI・コールセンターシステム『BIZTEL コールセンター』が、漢方薬（医療用漢方製剤）市場における国内シェア No.1^{※1}の株式会社ツムラ（本社：東京都港区、代表取締役社長：加藤 照和、以下：ツムラ）のコンタクトセンター（お問い合わせ窓口）に導入されました。

※アイ・エム・エス・ジャパン株式会社調べ（2013年3月末現在）

■導入前の課題・導入目的

ツムラの漢方製剤は総生産量の実に95%以上が病院や薬局で処方されているため、同社へは患者や一般顧客だけでなく、医師や薬剤師等の医療関係者から多くの問い合わせが寄せられています。問い合わせを受け付けるコンタクトセンターが10席程度という小規模で運営されていることもあります。以前はコンタクトセンター向けの電話システムではなく社内のビジネスフォン（内線電話）を流用して運用していました。しかし、漢方の需要増に伴って問い合わせが右肩上がりで増えており、本社（東京）に加えて大阪にもコンタクトセンターを開設したことで、呼量に合わせて適切に着信を振り分ける機能や、拠点間のモニタリングなどが必要な状況になりました。

■採用ポイント

通常、東日本の問い合わせは東京で、西日本の問い合わせは大阪で受け付けていますが、緊急時は東西に関係なく柔軟に電話対応が行えなければなりません。薬に関する問い合わせは緊急を要する場合もあるため、放棄呼^{※1}を減らすためには日本全国からの電話を呼量に応じて適切に振り分ける必要があります。また、CRM^{※2}システムを導入していたため、電話の着信と同時に該当する顧客データをCRMから検索してPCの画面に自動で表示するCTI^{※3}機能等も必要でした。ただ、これらの

※1：発信した顧客側がコールセンター側の応答前に電話を切ってしまうこと。

※2：Customer Relationship Managementの略。顧客の属性や接触履歴等の情報を記録・管理する情報システム。

※3：Computer Telephony Integrationの略。電話やFAXをコンピュータシステムに統合する技術。

機能を従来のビジネスフォンに追加すると 1,000 万円単位のコストが必要でした。また、資産としての情報システムとなるべく所有しないという同社の方針もあり、同じ機能が低コスト（数十万円程度）かつクラウドで利用できる BIZTEL コールセンターが選ばれました。メンテナンスや管理が容易で、東京と大阪が内線化される点も選択の大きなポイントになりました。

■効果

BIZTEL はブラウザで管理画面にアクセスすればいつでも着信の振り分け設定変更が行えます。そのため、呼量に応じた柔軟な運用が可能になり、現在は 1%以下という低い放棄率を実現しています。日々の運用では、モニタリングやレポート機能により拠点毎・オペレータ毎の業務量や対応状況が正確に把握できるようになり、業務量の均一化や最適なシフト配置が可能になりました。そして、CRM との連係によってオペレータは相手に名前や電話番号を聞いて顧客情報を検索する必要がなくなり、スムーズな顧客対応が可能になりました。今後は、台風の際に大阪と東京でコンタクトセンターの時差運用を行うといった BCP（事業継続計画）の一環としての活用も見込まれています。また、同社は社員からの給与・福利厚生など人事に関する問い合わせと、パソコンやデータベース等の情報システムに関する問い合わせを社外の専門会社に委託しており、その電話システムにも BIZTEL が採用されました。

以前より、ビジネスフォンでコンタクトセンターを運用する企業は非常に多く、低コストで導入しやすい CTI への潜在的なニーズは相当にあると考えられます。BIZTEL はより多くの企業と顧客が良好な関係を築けるよう、今後も便利で使いやすいサービスの開発を行うとともに、クラウド型 CTI・コールセンターシステムの積極的な普及・啓蒙に努めてまいります。

※ 本事例の詳細については、添付のホワイトペーパーをご覧ください。

株式会社ツムラについて

ツムラは「自然と健康を科学する」という経営理念のもと、漢方をとおして医療や患者さんの健康に貢献しています。医療用漢方製剤市場で 80%以上のシェアを誇る同社は、さらに医療現場に漢方を普及することで、漢方が日本の医療として真に認められるよう努力を続けるほか、最新の科学と技術で漢方薬のメカニズムを解明する努力をつづけています。また、増加している漢方薬の生産量に対応できるよう、生産能力を向上すべく生産設備のリニューアル、増設をおこなっています。事業内容の詳細は、<http://www.tsumura.co.jp/> をご覧ください。

BIZTEL（ビズテル）について

BIZTEL は、クラウド型テレフォニーサービスのパイオニアとして、企業向け電話サービスを幅広く展開しています。インターネットと PC さえあればコンタクトセンターが構築できる「 BIZTEL コールセンター 」や、スマートフォン・PHS の内線化が手軽に行える「 BIZTEL モバイル 」など、クラウドの強みを最大限に活かしたサービスラインナップが特長です。今後も先進性と柔軟性を兼ね備えたサービスを順次提供予定です。サービスの詳細は、<http://biztel.jp/> をご覧ください。

株式会社リンクについて

株式会社リンクは、業界最大級の稼動台数を持つ専用ホスティングを軸として、クラウド型ホスティング・コロケーション・クラウド型テレフォニーサービスなど、さまざまなインターネット関連サービスを提供しています。2009年からは農系事業にも取り組んでおり、2010年2月からは岩手県岩泉町にある自然放牧酪農場「中洞牧場」および同牧場の直営店を運営しています。事業内容の詳細は、<http://www.link.co.jp/>をご覧ください。

本件に関するお問い合わせ先

株式会社リンク 担当：倉持
TEL：03-4570-8694 / FAX：03-6867-0216
Eメール：pr@biztel.jp