

全社の電話システムとコールセンターシステムをBIZTELで統合し、大幅なコストダウンを実現

エキサイト株式会社



設立: 1997年8月
本社: 東京都港区南麻布3丁目20-1 麻布グリーンテラス4F
代表取締役: 今川聖
従業員数: 単体215名、連結256名(2014年3月31日現在)
業種: IT業
事業内容: インターネット情報サービス
URL: <http://corp.excite.co.jp/>
インターネットの利用に欠かせないポータルサイトを運営。Web検索、ニュース、天気、辞書、翻訳、乗換、地図、占いなどさまざまな機能を提供している。



導入前の課題・導入目的

1 全社で使っていた電話の構内PBXの経年劣化で不具合が出ていたため、システム更改を目的に、複数の電話システムを比較検討した。

導入後の効果

BIZTEL導入後、従来に比べて通信コストや運用管理費が大幅にコストダウンした。

2 社内の電話システムの更改時に、コールセンターのシステムも統一したシステムにすることでスケールメリットを追求したい。

各種レポート機能など、センター運営で必要な機能の設定や活用などの操作性が向上した。

エキサイト株式会社では、構内PBXの更改を機に、オフィスの電話環境とコールセンターシステムをBIZTELに統一した。それによって、設定変更などの操作性が大きく向上するとともに、通信コストやシステムの運用管理コストなどのランニングコストの大額な削減を実現した。

電話システムの構内PBXの更改を機に、コールセンターシステムも見直しへ

検索エンジンやポータルサイト、ブロードバンド接続サービス等を提供するエキサイト株式会社(以下・エキサイト)。ポータルサイト運営を中心に、そこから派生するさまざまなサービスの提供を行っている。例えば、「エキサイト翻訳」、「エキサイトニュース」、「エキサイト電話占い」やブロードバンド接続サービス「BB.excite」などがあるサービスだ。

これまで、エキサイトでは多くの企業がそうしているように、ビジネスフォン(内線)システムとしてオンプレミス型のPBXを導入して運用してきた。しかし、ブロードバンド接続サービス「BB.excite」の新規加入受付やユーザーからの問い合わせ、退会などのサポートを行うコールセンターでは、必要な機能がビジネスフォンとは大きく異なるため、SaaS型のコールセンターにおけるPBXサービスを別に契約して利用していた。

ビジネスフォンのPBXは現在のビルへの入居

当初から使用していたため老朽化が激しく、見直しを検討する必要が出てきていた。そこで、社内の情報システムを統括するテクノロジーサービス室でリプレイスのプロジェクトが走り出した。プロジェクトの中心を担った丸田 大介氏は、検討の経緯を次のように語ってくれた。「現行のシステムを買い換えるというアイデアを含め、5・6個ほどのプランを6ヶ月かけて検討しました。それぞれにメリット・デメリットがありましたが、最終的には、数年後に最もメリットが大きい、長い目で見て優秀なプランを選択しました。

それが、ビジネスフォンもコールセンターもすべてBIZTELに統一してクラウド化するプランでした。最大の魅力はランニングコストで、3~5年後の総コストが大きく削減できる試算でした。クラウド型のシステムは他にもありますが、ビジネスフォンとコールセンターシステムを両方包括しているシステムは決して多くありません。また、BIZTELはスマートフォンとの連係が取れておらず、コールセンターで受けた電話を他部署に転



テクノロジーサービス室
丸田大介氏

した。

導入の段取りとしては、2013年4月にまず約300台のビジネスフォンを「BIZTELビジネスフォン」に置き換え、翌5月にはコールセンターに「BIZTELコールセンター」が導入された。

ビジネスフォンについては、PBXだけでなく約300台の電話機もSIP※対応のものに買い換える必要があったため、「初期費用がかさんでしまい社内的一部でやや抵抗があった(丸田氏)」が、クラウド型はメンテナンスフリーで導入後の保守費用や通信費の削減が見込めるなど、ランニングコストまでトータルで考えると、結果的に大幅なコストダウンに成功した。

コールセンターについては、他部署で利用しているビジネスフォンとの連係が取れておらず、コールセンターで受けた電話を他部署に転

製造

小売・流通・運輸

IT・システム開発

医療・製薬

飲食・宿泊・旅行

教育・人材

ビジネスサービス

通信販売

その他

送できないなど問題があったが、BIZTELに統一することにより解消され、利便性が大幅に向上した。

電話の設定変更がいつでも可能 人の異動やレイアウト変更が容易に

導入後のメリットとして最も大きいのは、席替えに対応しやすくなった点だ。従来は、人の出入りや席替えの度に業者を呼んで内線工事を依頼する必要があったため、都度、数万円~数十万円の費用がかかっていた。コールセンターは特に人の出入りも多い部署なので、たかが席替えと馬鹿にできない。特に、コミュニケーションプラットフォームディビジョンでコンタクトセンターの運用を担当する吉田 尚平氏は「呼量や放棄呼数を常に把握できるレポート機能を組み合わせれば、人の配置やIVRの設定変更を通常業務をこなしながら行えます。こういう“即時性”がBIZTELの良い点です」と、コールセンター業務でのメリットを挙げてくれた。コンタクトセンターは“今”に対応する部署なだけに、設定変更にかかるコストと同じくらい時間が重要だということだが、多くの現場でWFM※が重宝されていること

からも見て取れるように、人(スタッフ)をいかにうまく動かすかがコンタクトセンター運用のポイントとされるのが一般的だ。システム側を変えることは容易にできないことが多いため、柔軟性が重宝されるのも頷ける。

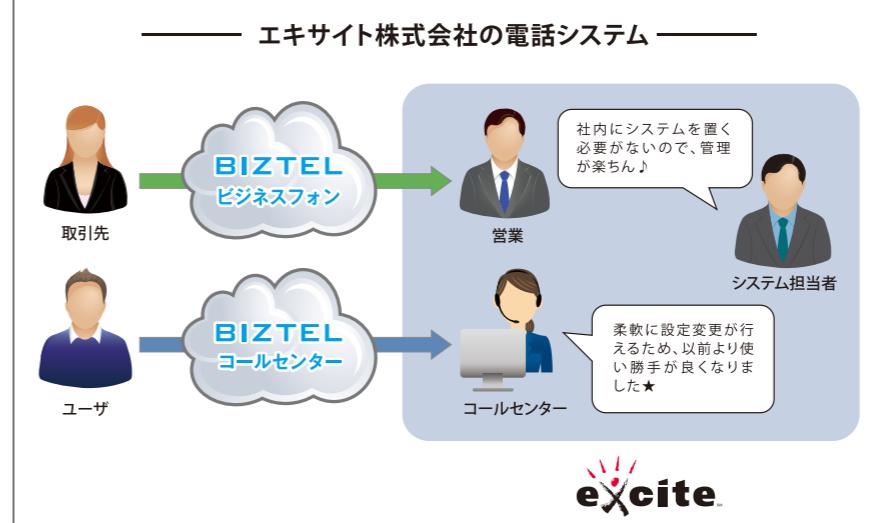
また、コールセンターではBIZTELの導入を機に、これまで使ってきた固定電話機(ハードフォン)を、PCにインストールして利用するソフトフォンにすべて切り替えた。操作ミスなどが懸念されても良さそうなものだが、実際はソフトフォンへの変更を待っていたスタッフが多かった。両手がフリーになって入力がしやすくなるため、操作ミスなどは



コールセンターオペレーションの様子

かえって起らなかったという。

今後は、「スマートフォンやPHSを内線端末として利用できれば、営業担当者が外出していても、お客さまやスタッフとスムーズに連絡が取れるようになるため、落ち着いたらそういうオプションも検討していきたい(丸田氏)」という。社内の電話システムをクラウド化するメリットは、何もコスト削減だけに限った話だけではない。テレワークや在宅勤務等の新しい働き方への対応など、さまざまなメリットが隠れている。同社の柔軟な発想から生まれたこの事例は、その先駆けとなってくれることだろう。



※SIP…Session Initiation Protocolの略語で、VoIPを応用したインターネット電話などで用いられる、通話制御プロトコルの1つ。

※WFM…ワークフォース・マネジメント(Workforce Management)の略語で、直訳すると「人材管理」の意味。コールセンターではWFMとは、顧客満足やサービス品質の向上とオペレーターなどスタッフの効率的な人員配分の両立を目的としたもの。

導入ソリューション

- BIZTEL コールセンター
- BIZTEL ビジネスフォン

BIZTEL

<http://biztel.jp/>

株式会社リンク BIZTEL インフォメーションデスク
東京都港区赤坂7-3-37 カナダ大使館ビル1階 〒107-0052
TEL:0120-964-780 MAIL:info@biztel.jp
開発:プライシス株式会社

ID 141024