

CASE STUDY

モバイル・コールセンター
導入事例

BIZTEL

BIZTELモバイルの導入で、ドコモ携帯電話とiPadを活用して、
スタッフ不在時の顧客接点の機会損失を大幅に改善

株式会社フレアス



設立：2002年4月（創業2000年）
本社：東京都渋谷区初台2丁目5-8 西新宿豊国ビル3F
代表取締役：澤登 拓
従業員数：565名
業 種：在宅医療サービス業
事業内容：在宅医療マッサージ、鍼灸治療、訪問看護、訪問介護、歯科サポート、保険業務代行
URL：http://fureasu.jp

訪問マッサージを中心に、訪問看護、訪問介護、歯科サポートなどの在宅医療サービスを全国展開している。



導入前の課題・導入目的

- | | | | |
|---|--|---|--|
| 1 | スタッフ不在や時間外の電話を固定電話の留守番電話で対応していたため、顧客接点の機会損失が多くあった。 | ▶ | BIZTELモバイル導入後、スタッフの携帯電話でコールセンターへの転送、ボイスメール機能の活用で、顧客接点の機会損失が大幅に改善した。 |
| 2 | 携帯電話への内線転送などを検討したがシステム導入コストが高く導入できなかった。 | ▶ | BIZTELコールセンター、BIZTELモバイルがクラウド型システムであるため、初期費用や月額費用も安価で導入し易く、しかも通信コスト削減にも貢献した。 |

導入後の効果

訪問マッサージを中心に、訪問看護、訪問介護、歯科サポートなどの在宅医療サービスを全国展開している株式会社フレアスでは、BIZTELモバイルの導入で、ドコモ携帯電話とiPadを活用して、スタッフ不在時や営業時間外の顧客接点の機会損失を大幅に改善するとともに通信費などのコスト削減も実現した。

全社員に配布されている携帯電話を活用した顧客との電話対応のプロセス改善を検討

高齢化が進む日本では、介護が必要な「寝たきり老人」の数が2025年には230万人に達すると推定されている。こうした状況の中で、1人でも多くの高齢者に必要なケアを施すことを使命として、訪問マッサージを中心に、訪問看護、訪問介護、歯科サポートなどの在宅医療サービスを全国展開しているのが、株式会社フレアスだ。フレアスは、2000年に山梨県でスタートした。現在、北海道から沖縄までの一部地域を除いた全国92拠点、約550人の社員で在宅医療サービスを展開している。

フレアスでは、2014年7月に正社員全員にiPadとNTTドコモの携帯電話を配付し、業務効率化をスタートさせた。現在iPadと携帯電話は各550台。本社と拠点および拠点間のスムーズな情報共有、外出中のスタッフとの連絡手段の確保、訪問スケジュールや施術報告

のペーパーレス化などに活用されている。

ケアマネジャーや患者からの電話窓口は拠点ごとに設けており、平日と土曜は基本8時～19時が受付時間だが、拠点によってはもう少し遅い時間まで対応しているところもある。日曜・祝日は、電話端末の留守番電話で受け付けている。管理本部CT推進部部長の奈須敏真氏は、これまでの電話対応の課題について「これまでは固定電話で対応していたので、電話中やスタッフが外出中の場合に留守番電話に切り替わってしまう場合が多くありました。そのため、スタッフが電話をかけるのが遅れたり、留守番電話に切り替わったときに切ってしまうお客様もあり、機会損失が多くありました」と話す。

そこで、当時全社員に導入されていたドコモの携帯電話を子機として使い、どこでも問い合わせを受けられるようにできないかとNTTドコモに相談したところ、NTTドコモの携帯・スマートフォンを内線端末として利用することができるサービス「オフィスリンク®」



ICT推進部 奈須敏真 部長（中央）、河邊裕基氏（左）、金成辰記氏（右）

に対応したクラウド型 FMC サービス「BIZTELモバイル（ドコモ版）」の紹介があり検討することにした。

BIZTELの類似サービスを調べていくと、クラウド型で、多機能かつ低コストで導入、運用できるサービスは、実はほとんど存在しなかったこともあり、同時にBIZTELコールセンターの導入も検討を進めていった。同社のコールセンターは山梨県にあるが、併せて導入することによりさらに効果的な運用ができることがわかったからだ。

例えば、拠点に電話をして誰も取れなかったときは、コールセンターに内線転送され、コールセンターのスタッフが対応する。それでも受けきれない場合には、BIZTELの留守番電話録音機能で受け付け、その留守電の内容



訪問マッサージの施術者の研修の様子



訪問マッサージの施術の様子

は電話に出ることができなかった拠点の担当者の携帯電話にボイスメールを送り、外出先でも留守番電話を聞きコールバックする。

今までの課題がBIZTELモバイル、BIZTELコールセンターの活用で解決するとの結論に至った。

また、本社も2016年2月に現在の場所に移転したときに、BIZTELを導入した。移転にあたり代表電話番号もBIZTEL提供の番号に変更するとともに、ワークスタイル変革を目的に固定電話および携帯電話で対応できる体制へと切り替えた。同時にコールセンターでは、全面的に携帯電話を活用している。切り替えを促進すればコスト削減ができるのはもちろんのこと、

今後更に事業が拡張し、オフィスを移転したとしてもインターネットにさえ接続できればどこからでも同じ電話番号が利用できる利点を踏まえた上での導入だった。

クラウド型PBXと通信キャリアの連携でシステム導入コスト、通信費のコスト削減を実現

導入を決定したもう1つの大きな要因は構築ならびに運用の費用が抑えられることだ。BIZTELモバイルはクラウド化されたPBXと品質の安定した通信キャリアのFMCサービスの連携により、安心して利用できるFMCサービスを大幅な低コストで実現している。携帯電話

端末を企業の内線として利用できるFMCサービスは、その利便性で多くの企業から関心を寄せられているものの、その高い導入コストから導入した企業数はそれほど多くないのが現状だ。フレアスでも、システム導入コストと通信費の削減に大きく貢献しているという。

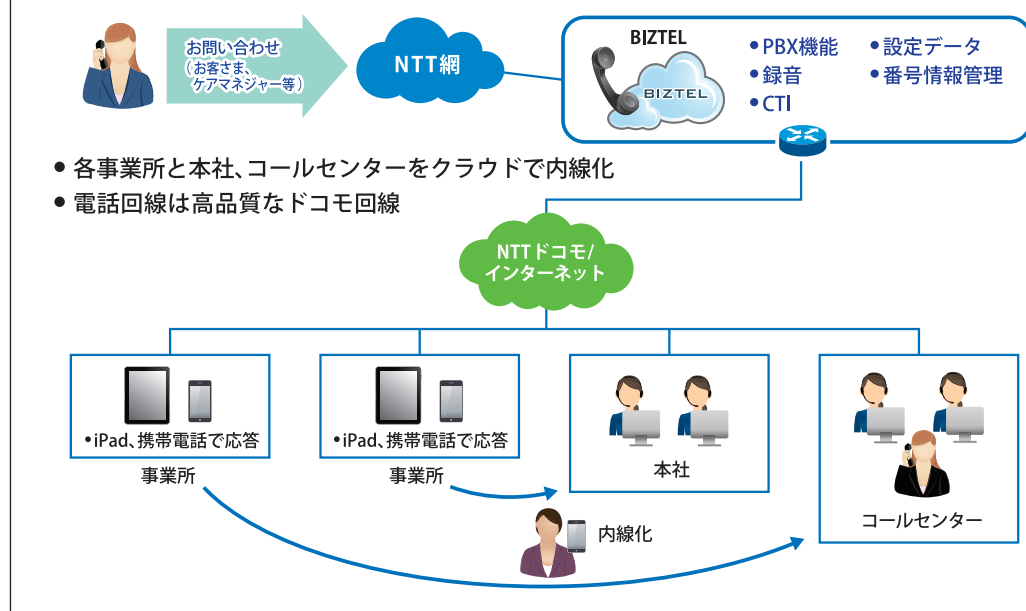
今後の課題について奈須氏は、「現状、問い合わせの電話番号を変更しなければいけないという課題があるため、導入している拠点が限られているが、できればもう少し多くの拠点でBIZTELを活用して携帯電話との連携を進めていきたいと考えています。BIZTELにて多くの地域固定番号の提供ができるようになることを期待しています」。

また、コールセンターシステムによりコール数の変動や平均対応時間などの指標を分析して、その結果を各拠点にフィードバックしていくことで、機会損失を減らしていく取り組みを具体的に移していきたいと考えています」と語る。

BIZTELモバイルの機動性とBIZTELコールセンターの効率性を元に業務改善につなげた同社。BIZTELを多くの部署に拡げることにより、顧客接点でのますますの強化はもちろんのこと、働き方の自由度もあげていく取り組みにつなげていく方針だ。

※「オフィスリンク®」は株式会社NTTドコモの登録商標です。

株式会社フレアスのネットワーク構成の概要



- 各事業所と本社、コールセンターをクラウドで内線化
- 電話回線は高品質なドコモ回線

導入ソリューション

- BIZTEL コールセンター
- BIZTEL モバイル