

BIZTELとkintoneの導入により、国内販売店向けコールセンターシステムを
3カ月でクラウドに移行、運用コストを2割削減

ヤマハ発動機株式会社



設立：1955年7月
本社：静岡県磐田市新貝2500
代表取締役：柳 弘之
従業員数：ヤマハ発動機(株)連結会社計:53,306人(2015年12月末現在)
ヤマハ発動機(株):10,440人(2015年12月末現在)
業種：製造業
事業内容：二輪車、船外機、船舶、ウォータービークル、バギー車、サイド・バイ・サイド・ビークル、スノーモビル、自動車用エンジン、サーフェスマウンターの製造及び販売、並びにレジャー・レクリエーション施設の運営
URL：http://global.yamaha-motor.com/jp/



導入前の課題・導入目的

1

従来のアプライアンス型CTIシステムの場合、5年ごとにシステムの保守切れが発生。その度にシステム再構築が必要となり、システム担当者やコストの負担が大きかった。

導入後の効果

クラウド型CTIシステムであるBIZTELを導入することにより、システム再構築の必要がなくなり、運用コストも2割削減した。

2

CTI、CRMシステムともに独自に追加開発していたが、高い開発コストと長期の開発期間が必要で、コールセンター運営上の機能でも不足が発生していた。

CRM連携オプションやkintoneを活用したシステム開発によりコールセンターを短期間で構築。複数のクラウドサービスを連携・活用することにより、利便性と顧客対応力を向上させた。

モーターサイクルを中心にマリン、レクリエーションビークル、産業用ロボットなど多彩な製品を世界中に提供するメーカーであるヤマハ発動機株式会社。国内2カ所のコールセンターをクラウドサービス利用でリプレイスするにあたり、リンクのBIZTELとサイボウズのkintoneを採用。3カ月という短期間での移行、並びに運用コストの2割削減を実現した。

5年ごとにシステム更新が必要な従来型のCTIシステム

静岡県磐田市を拠点とするヤマハ発動機は、リンクのクラウド型CTIシステム「BIZTEL」と、サイボウズの業務アプリケーション開発プラットフォーム「kintone」を使ってクラウド型コールセンターを構築した。

今回構築したヤマハ発動機のコールセンターは、静岡県袋井市にある部品受注センターと子会社のヤマハ発動機販売の埼玉県戸田市にある北関東営業所MC整備相談センターの2カ所。部品受注センターは、国内外に全製品の保守部品などを供給するグローバルパーツセンターに併設しており、国内販売店から問い合わせに対応

している。また、MC整備相談センターは、二輪製品の問い合わせに対応している。全社的に問い合わせ窓口を一元化しているのではなく、製品に合わせて事業部毎に窓口を設置している。

リプレイス前、CTIシステムは本社に構築したシステムを各拠点のコールセンターが共同利用する形態で、かつCRMとの連携機能は拠点毎に地元のシステム会社の協力を得て独自に開発していた。CTIシステムはアプライアンス型のため5年毎に保守切れとなり、本社のCTIシステム再構築とともにCRMとの連携システムを再度作り直すなど大きな投資が必要になっていた。また機能面でもガイダンスや通話録音等が備わっておらず、例えば、コール



左から、ヤマハモーターソリューション株式会社 事業開発・技術セクタ アーキテクチャ統括部 シニアスペシャリストの浅野哲孝氏、ITサービス事業部 ITサービス企画部の小川庸子氏、ヤマハ発動機株式会社 企画・財務本部プロセス・IT部 主務の原子拓氏、同部主務の高橋一彰氏

センターの担当者がお客さまとの会話内容を確認したくてもできない等、運用面でも大きな課題を抱えていた。

CTIシステムの課題だけではなく、連携するCRMシステムもVBをベースに個別開発していたため、操作性や拡張性に課題があったと、ヤマハ発動機 企画・財務本部プロセス・IT部デジタル戦略グループ 主務の原子拓氏は当時を振り返る。

BIZTELとkintoneの導入で、システムメンテナンス不要なクラウドサービスへ移行

原子氏の所属するプロセス・IT部と子会社のヤマハモーターソリューション株式会社は、2014年9月からコールセンターの新システムの検討を開始した。ヤマハ発動機では、ビジネス変化への柔軟な対応、コスト低減とBCPの視点からITインフラのクラウド化を2011年より推進している。そのため、コールセンターの新システムでもクラウド型のシステムに移行することで、5年ごとに必要となったシステム再構築も解消できると考えた。

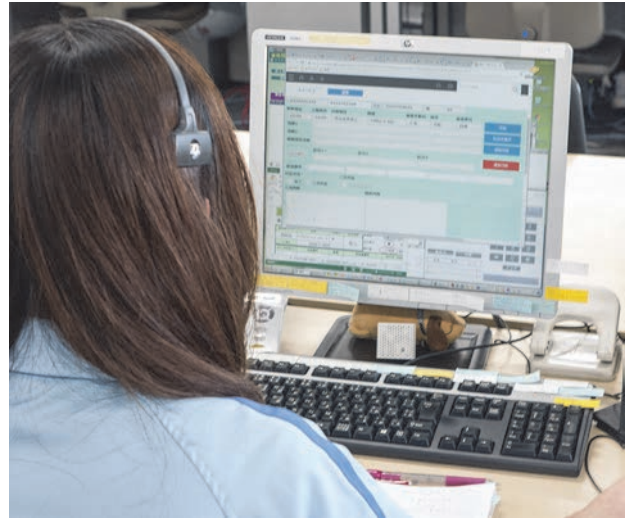
遡ること2年前の2013年12月、小規模な問い合わせ窓口の電話システムを刷新した際、複数のクラウド型CTIシステムの検討を行っていた。中でもBIZTELは、実績・機能・費用、いずれの点でも他社を上回っていたため導入を決定し、既に数年間の運用実績があった。

原子氏は、新たに2つのコールセンターの刷新を検討するにあたり、「費用を抑えて導入でき、稼働面での安定も確認済み、必要な機能もほぼ揃っているBIZTELに決めました」と話す。CRMシステムについては、複数のクラウド型システムを検討した結果、

サイボウズのkintoneが採用された。

新システムでは、顧客からの電話問い合わせをBIZTELで受け、kintoneはBIZTELから引き渡された顧客の電話番号を元に顧客情報や過去の問い合わせ記録を即座に表示する。これによりオペレーターは対応履歴を確認しながら顧客へスムーズな案内ができるため、大きく顧客対応力が向上した。

費用や機能、安定性以外にもBIZTELを高く評価している点があるとヤマハモーターソリューション 事業開発・技術セクタ アーキテクチャ統括部 アーキテクチャグループ シニアスペシャリストの浅野 哲孝氏は言う。「クラウドサービスの場合、一般的にユーザ毎の個別対応が難しいと思っていました。ところが、私たちが必要な機能追加をBIZTEL営業担当、技術担当に相談すると、出来ることについては柔軟に対応してくれるとの回答。カスタマイズで販売店毎に着

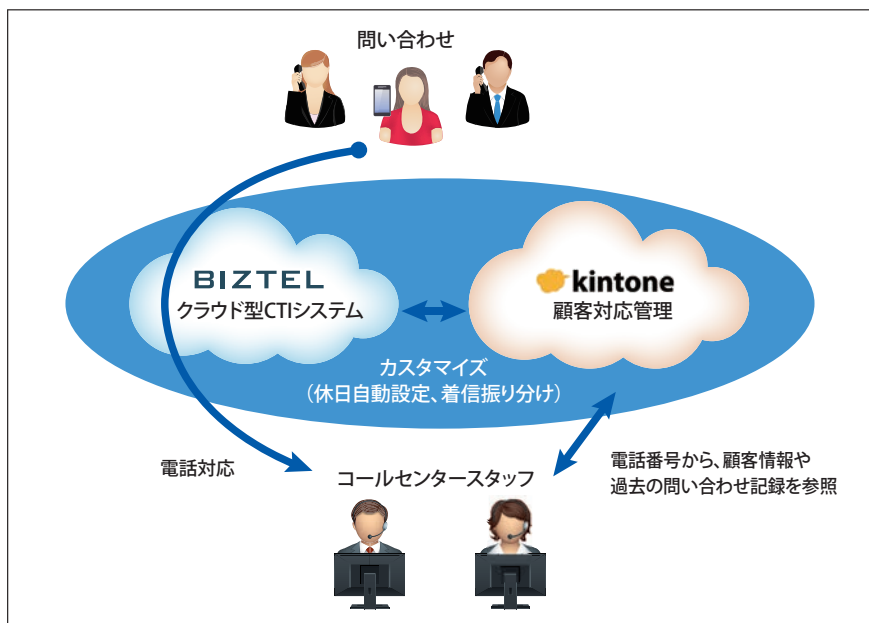


信先を振り分ける機能や、kintoneのカレンダー機能と連携し、休日を自動設定する機能を開発しました。柔軟な対応に驚くと同時にとても助かっています。」

ヤマハ発動機では、今後同社にある他のコールセンターでも、BIZTELとkintoneによるクラウド化への移行を検討しているという。ヤマハ発動機のように、様々な製品をサポートするために複数のコールセンターを抱える製造業は多い。本事例のように、複数のクラウドサービスを組み合わせて、移行を進める手法は、他の製造業でも増えていくことになるだろう。

原子氏は、クラウド化を進めていく中で、今後のアイデアについても話をしてくれた。「例えば、BIZTELとkintoneを活用すれば、ヤマハ発動機のOB・OGに在宅でコールセンター業務をお願いすることも考えられる。」「働く方に対して、勤務地、通勤時間の制約がないことや、柔軟なシフト勤務ができること、働きやすいというメリットを提供できるだけでなく、同社にとっても、すでに十分な業務知識を有している優秀な人材を確保しやすくなるからです。」

同社のクラウドファーストを軸とした新たな構想は、人材不足、採用難に悩む多くのコールセンターを運営する企業にとっても参考にしたい考え方である。



導入ソリューション

- BIZTEL コールセンター