

「 DEAN & DELUCA 」や「 GEORGE'S 」を展開する ウェルカムが『 BIZTEL モバイル 』を採用 トレタと BIZTEL モバイルの活用により 予約管理業務の効率化と顧客対応力の向上を実現

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）は、10周年を迎えたクラウド型テレフォニーサービスの「^{ビズテル}BIZTEL」が、本日、株式会社ウェルカム（本社：東京都渋谷区、代表取締役：横川 正紀、以下：ウェルカム）に採用された事例を公開します。

「BIZTEL」は、ビジネス向けクラウド型電話システムのパイオニアとして、ビジネスフォンやコールセンターシステム、FMC（※）など幅広いサービスを展開しています。通常のオフィスはもちろん、コールセンターや在宅ワークなどの幅広いシーンで活用されており、導入実績は950社にのびります。

※FMC：フィクスト・モバイル・コンバージェンス。「有線通信・移動体通信」を組み合わせたサービスのこと。

ウェルカムは「ALL DAY DINING（みんながいつでも集える食卓）」をテーマに、家族三世代で楽しめるカジュアルダイニング「ask a giraffe」を運営しています。その「ask a giraffe」がBIZTELモバイルの導入によって予約管理業務の効率化と顧客対応力の向上を実現した事例を紹介します。

■ 導入前の課題

従来は、来店予約や問い合わせ内容などの情報を予約台帳や顧客台帳で管理しており、予約受付・予約キャンセル等の対応を行うたびにそれらの台帳を確認する必要がありました。また、15年の営業活動によって多くの顧客情報が蓄積されており、顧客情報の検索に時間を要することが課題となっていました。こうしたオペレーションの軽減化を図ると同時に、電話対応レベルを向上させてリピートにつながる仕組みが構築できるシステムを探していました。

■ 導入効果

「BIZTEL モバイル」とともに予約・顧客台帳サービス「トレタ」を導入したことで、着信と同時に「トレタ」の画面上に顧客情報が表示されるようになり、顧客情報や過去の対応履歴を確認しながら的確な対応が行えるようになりました。例として、ペット同伴の顧客が2度目以降に来店予約を行う場合、スタッフなら誰でもペット同伴の有無を確認できるようになり、顧客対応の向上と対応品質の均質化を実現しました。また、通話は自動的に録音され「トレタ」からいつでも通話記録を再生することができるためトラブルの防止にも繋がりました。

今後も「BIZTEL」は、より多くの企業がクラウド型 CTI ソリューションの導入・活用を進められるよう、新たなサービスの開発及び普及・啓蒙に努めてまいります。

■ 本導入事例の詳細

株式会社ウェルカム導入事例サイト <http://biztel.jp/case/mobile/07.html>

導入事例一覧サイト <http://biztel.jp/case/>

株式会社ウェルカム

設立：2002年7月

本社：東京都渋谷区神宮前 2-4-11 Daiwa 神宮前ビル 4F

代表取締役：横川 正紀

従業員数：1,273名（アルバイト含む）

事業内容：小売及び飲食業を通じたライフスタイル事業

輸入食品および加工食品等の製造・販売、カフェの運営

URL：<https://www.welcome.jp/>

BIZTEL（ビズテル）について

10周年を迎えた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、業界最大級の稼働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やクラウド型テレフォニーサービス、セキュリティプラットフォームサービスなど、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。農系事業にも取り組んでおり、2011年10月からは岩手県岩泉町にある自然放牧酪農場「なかほら牧場」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。

本プレスリリースに関するお問い合わせ先

株式会社リンク 担当：高原・河井

〒107-0052 東京都港区赤坂 7 丁目 3 番 37 号 カナダ大使館ビル 1 階

TEL：0120-948-135 / FAX：03-6867-0216 Eメール：pr@biztel.jp