

## アラタナ（スタートトゥデイグループ）が 2016年2月のオフィス移転をきっかけに「BIZTEL」を採用 柔軟性と拡張性を兼ね揃えたコールセンターを実現

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「<sup>ビズテル</sup>BIZTEL」が、本日、株式会社アラタナ（本社：宮崎県宮崎市、代表取締役：山本稔、以下：アラタナ）に採用された事例を公開します。

「<sup>ビズテル</sup>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。

今回「BIZTEL」を導入したアラタナは、eコマース専門のテクノロジーを提供するベンチャー企業としてEC-CUBEベースのECサイト構築パッケージ「カゴラボ」を展開しており、導入実績は800社にのびります。アラタナが「BIZTEL コールセンター」の導入によって、柔軟性と拡張性を兼ね揃えたコールセンターの開設を実現し、同時に「BIZTEL」の活用で運用管理コストを削減した事例を紹介いたします。

### ■ 導入前の課題・導入目的

アラタナは“コールセンターの開設”と“社内電話システムのリプレイス”を同時に実現できるシステムを探していました。コールセンターの開設では、事業の拡大予測が難しい点から成長にに応じて座席が増やせる拡張性に加え、オペレーターの稼働状況や入電傾向の分析、CRM 関係を装備したシステムを導入の条件としていました。一方、社内電話システムのリプレイスでは、組織変更に伴う着信グループの変更や休日のガイダンス設定等を外部ベンダーに依頼しなければならず“都度発生するコスト”と“設定変更に要する時間”が課題となっていました。これらの課題を解決し自社のオペレーションで円滑な運用ができるシステムを求めていました。

### ■ 導入効果

「BIZTEL コールセンター」のエージェントレポートとコールセンターレポート機能によって、オペレーターの稼働状況や入電傾向などの分析が可能になり、繁忙状況に合ったシフト体制の構築や座席の増減が柔軟に行えるコールセンターの開設を実現。また、BIZTEL CTI と Dynamics CRM との連携により、着信と同時に Dynamics CRM の画面上に表示される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。一方、オフィス移転では「BIZTEL」の活用に

より、従来、外部ベンダーに依頼していた休日のガイダンス設定や着信グループの変更は、BIZTELの管理画面上から自社で設定可能となり、合理的で円滑な運用を実現しました。

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・活用を進めることができるよう、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

株式会社アラタナ導入事例サイト <http://biztel.jp/case/cs/21.html>

導入事例一覧サイト <http://biztel.jp/case/>

#### 株式会社アラタナについて

アラタナはECサイト構築、WEBマーケティングをはじめとしたECに関わるすべての領域においてサービスを展開しております。2007年の設立からECに関連したプロダクト、サービスの開発にフォーカスしております。2015年5月に、「ZOZOTOWN」を展開する株式会社スタートトゥデイのグループ会社になりました。

会社名 : 株式会社アラタナ (<http://www.aratana.jp/>)

本社所在地 : 宮崎県宮崎市橘通東4丁目8番1号 カリーノ宮崎7階

代表者 : 代表取締役 山本 稔

資本金 : 9,900万円

事業内容 : ECサイト構築、WEBマーケティング、WEBセキュリティ他

ECサイト構築パッケージサービス カゴラボ (<http://www.cagolab.jp/>)

ECサイトの売上拡大支援サービス ECコンサル (<https://www.magolis.com/>)

#### 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](mailto:pr@biztel.jp)