

5つの価値基準に基づいてお客様の課題に向き合うfreeeのコールセンター  
音声品質の改善や応対品質の向上をBIZTELコールセンターとZendeskで実現

## freee株式会社



設立：2012年7月  
本社：東京都品川区西五反田2-8-1 五反田ファーストビル 9F  
代表者：佐々木 大輔  
従業員数：250名  
事業内容：クラウド会計ソフトfreee、クラウド給与計算ソフトfreee、会社設立freee、開業freee、マイナンバー管理freee の提供  
URL : <https://www.freee.co.jp/>



### 導入前の課題・導入目的

- 1 freeeが従来利用していたIP-PBXサービスでは、通話中に雑音や音声のタイムラグが発生しており、業務に支障をきたしていたため、早急にリプレイスする必要性を感じていた。
- 2 現在使用しているCRM「Zendesk」を継続使用しながら、あらたなIP-PBXに置き換える必要があった。

従来利用していたサービスでは、通話中に雑音や音声のタイムラグが発生しており、業務に支障をきたしていた。一刻を争うリプレースに応えられたのは、BIZTELだった。

リンク：御社の事業について教えてください。

**井上氏：**「freee」は、バックオフィス業務を効率化する、会計、給与計算、会社設立、開業に必要な書類、煩雑な業務をクラウドで楽にするサービスです。クラウド会計ソフトシェアNo.1のクラウドサービスで多くのお客様に利用していただいている。「クラウド会計ソフトfreee」なら会計の専門知識がなくても、会計帳簿作成はもちろん、日々の経理業務から経営状況の把握まで効率的に行なえます。日本での開業率向上に少しでも貢献できればと考えています。freeeは、「スマートビジネスに携わるすべての人が創造的な活動にフォーカスできるよう」というミッションを実現するために、サポートも含めた会社全体で活動しています。

お客様及びパートナーである会計士や税理士といった認定アドバイザー（注）が、バックオフィスを効率化し、freeeのデータを使って経営判断していただけるよう製品開発をしています。特にfreeeでは5つの価値基準をメンバーの行動指針として定めています。その1番目が「ユーザーにとって本質的で価値があると自信をもっていえることをする」であり、その価値基準に基づいてお客様の課題に常に向き合って活動しています。

（注）<https://www.freee.co.jp/advisor>

リンク：お二人の役割を教えてください。

**木戸氏：**コーポレートエンジニアとして一般的な情報システム業務とIT

### 導入後の効果

- ▶ BIZTELの導入により、音声品質が改善。雑音やタイムラグがなくなった。また、通話コストが従来の2/3程度にまで抑えられた。
- ▶ freee向けのカスタマイズを行うことで、ZendeskとのCRM連携を実現。レポート機能や、通話録音機能を活用することで、顧客対応品質が改善された。

企画の立案、社内のインフラ整備の管理を担当しています。今回、Salesforce、Zendeskと連携したいという現場の要望に沿ったベンダー選定を行いました。いわゆる社内Slr的な立場です。

**井上氏：**サポートのオペレーション全般を管轄しています。電話やチャット、メール等を活用しサポートを行っているエージェントに近い立場で業務を執り行っています。

リンク：導入サービスを教えてください。

**木戸氏：**BIZTELコールセンターライトとZendeskとのCRM連携を導入しています。

リンク：サポート業務の内容に関して教えてください。

**井上氏：**freeeの法人プランでは、ビジネスプランまたはエンタープライズプランをご導入のお客さま、または電話オプションをご契約した方に、お電話でのサポートを提供しております。

お客様は、管理画面から電話サポートのお申込予約が可能です。予約した時間に、サポートセンターからお電話がかかってきますので、実質的にお客様へ



freee株式会社 クラウドバックオフィスコンサルタント  
井上 健氏

の費用負担なく電話サポートを行っています。freee のサポートセンターでは、各自の管理画面上に時系列でリスト化されたコール待ち情報が表示されており、予約された時間に該当のお客さまをクリックすると自動的にコールする仕組みになっています。Zendesk 上に登録された過去のお客さまのやり取りを参考にしながら対応していきます。

**リンク：**電話サポートを予約制にした背景を教えてください。

**井上氏：**一般的に、電話サポートは繋がりにくいというお客様の不満があると思います。予約制を導入した目的は、その課題を解消したいという想いからです。予約システムとはいえ、最短で 20 分後にこちらからお電話します。予約制を導入することでいろいろな効果がありました。

例えば、電話を待っている間に、お客様自身に質問を整理していくこともあります。追加で出てきた質問に対しても 1 度の電話で複数の課題解決ができることもあります。また、お問い合わせ状況に応じた効率的な体制が構築できるといった事業者側のメリットもあります。

**リンク：**電話サポートの位置づけを教えてください。

**井上氏：**お客様にはもっと電話のサポートを積極的に活用して欲しいと考えており、直近では給与 freee でも電話サポートを開始しました。お客様視点でいうと声が聞ける安心感というのはあると思います。お客様自身で回答を知っているケースも多いのですが、その回答が正しいのかどうか不安を抱えておられます。その不安を電話で取り除いて差しあげることも重要な役割だと考えています。

**リンク：**当時の問題点を教えてください。

**井上氏：**2014 年から Zendesk と連係できる他社サービスを利用していました。ただ、お客様から雑音が入る、タイムラグがあるため会話が被さるといった指摘を受けていましたが、当時のサービスでは解決に至りませんでした。そのお客様の声が多くなり、早急にリプレースが必要となりました。

### 音声品質と Zendesk との CRM 連係。要望した機能をカスタマイズで実現してくれたことが導入の決め手。

**リンク：**いつ頃、どのようなきっかけで BIZTEL をお知りになりましたか？

**木戸氏：**2016 年 5 月頃、音声品質の担保と Salesforce 及び Zendesk との連係を前提として、調査を行いました。他社サービスの話を聞く中で、何度もリンクの BIZTEL の名前がでてきたのがきっかけです。

**リンク：**BIZTEL 営業担当からサービス説明を聞いてみて、いかがでしたでしょうか？

**井上氏：**最初にお越し頂いた時、営業担当から Salesforce 及び Zendesk との連係ができると説明を受け、その場でデモンストレーションを行ってもらいました。音声の品質が十分であることが確認できましたので、私達から必要な機能や要件についてお伝えしました。クラウドサービスですから難しい要件もあったかと思います。ところがその要件を満たすために、freee 向けのカスタマイズを行うこと前提に、細かく内容を確認しながら商談を進めていただき、その姿勢にはとても驚きました。当初予定していた契約数（利用回線数）は決して多くなかったにもかかわらずです。

**リンク：**他社商品と比較されましたか？

**木戸氏：**数社比較しました。BIZTEL が基本的な機能はパッケージ化されているのに対し、他のサービスは Salesforce や Zendesk との連係はすべてカスタマイズ対応となっていたため、導入に躊躇しました。



freee 株式会社 コーポレート IT コーポレートエンジニア  
木戸 啓太氏

**リンク：**BIZTEL に決められた理由はなんですか？

**井上氏：**選定基準としては品質と既存ツールとのシームレスな連携の 2 点です。導入に当たって音声品質を確認するため、試用するだけでなく実際の業務・現場で 2 週間程度試験運用を行いました。結果、音声品質に問題ないことを確認できました。雑音やタイムラグがなくなったこと、他社が標準的に対応できない Zendesk との CRM 連係、freee が要望した機能をカスタマイズで応えてくれたことが導入の決め手です。

**リンク：**BIZTEL 導入にあたりコストメリットはありましたか？

**木戸氏：**品質が担保できることが大前提でしたが、それがクリアできた上でさらに通話料が全体的に 2/3 程度に下がりました。もちろんコールセンターシステム利用コストも抑制できています。

**リンク：**BIZTEL を導入後にわかったことや想定していなかった効果はありますか？

**井上氏：**管理画面もシンプルで使いやすいですし、レポート機能も積極的に活用しています。録音ファイルはスーパーバイザーとエージェントと一緒に聞くなどして応対品質の向上に活かしています。他にはトラブル防止のため、過去の問い合わせ内容を確認する等、通話録音は役に立っています。今後のさらなる品質の向上のためにテキストマイニング、文字起こし機能がリリースされると有り難いです。

**リンク：**さらに BIZTEL に期待することはありますか？

**井上氏：**今まで多額の初期費用がかかっていたシステムを安価で楽に導入でき、難しいことをカンタンにする BIZTEL は、freee の理念と同じものがあると思います。これからも期待しています。



## 導入ソリューション

### ●BIZTEL コールセンター