

コンビニ支払いの利便性をコールセンターで向上

収納代行サービス大手の電算システムがクラウド型の BIZTEL コールセンターを導入
～ 緊急の案件にも柔軟に対応できるコールセンターを実現し、通話料も大幅削減 ～



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）のクラウド型コールセンターシステム『BIZTEL コールセンター』が、収納代行サービス大手の株式会社電算システム（本社：岐阜県岐阜市、代表取締役社長執行役員 COO：田中靖哲、以下：DSK）に導入されました。

■導入前の課題・導入目的

DSKは、コンビニで各種料金の支払いが行える『コンビニ収納代行サービス』のシステム構築・運用を行っており、「店舗に支払い窓口を設けたいコンビニ」と、「収納代行サービスを利用したい企業」の間を取り次いでいます。また、消費者に素早いレスポンスと高い利便性を提供するため、一部のコンビニチェーンからは、収納代行サービスに関する店舗からの問い合わせ窓口業務も請け負っています。しかし、案件を受託する度にコールセンター用の新たな電話回線を引く必要があったため、工事や設定作業にかかるコストと時間が大きな負担となっていました。

■採用ポイント

初期費用10万円という低コストと最短5営業日という短納期により、同社コールセンター運営の課題だった『導入コスト』と『構築期間』の両方を同時に解決できる点が、BIZTEL コールセンターの導入の決め手でした。また、受託案件ごとに追加料金なしで新たなコールセンターを構築することができる『マルチテナント』に標準対応していたことも、大きな判断材料となりました。

■効果

通話料をはじめ、運用コストが大幅に削減できたほか、新たなコールセンター（テナント）をいつでも追加することができる利便性により、個々のコールセンター案件への対応スピードや柔軟性も大幅に向上しました。何より、これまではコストや時間の問題で断らざるを得なかった案件が受託できるようになったことで、同社のサービス力の底上げにも貢献しています。また、インターネット回線さえあれば利用できるクラウド型のメリットを活かし、新事業の立ち上げや組織改編にあたって、社内のレイアウト変更が容易に行えるようになりました。

BIZTEL は今後も、ユーザ企業のコールセンター業務を改善し、顧客との円滑なコミュニケーションに寄与できるサービスを提供してまいります。

※ 本事例の詳細については、<http://biztel.st/scene/new6.html> をご覧ください。

※ 弊社ウェブサイトでは他にも多彩な事例を紹介しています。

詳しくは <http://biztel.st/scene/> をご覧ください。

株式会社電算システムについて

電算システムは 1967 年に岐阜県で創業して以来、独立系総合型情報処理サービス事業として、情報サービス事業と収納代行サービス事業の 2 つの分野で事業を展開しています。収納代行サービス事業は 1997 年 1 月に民間企業で初のコンビニ収納代行サービスを開始するなど、収納代行サービスのパイオニアから「総合決済サービスプロバイダー」を目指し事業を展開しています。事業内容の詳細は、<http://www.densan-s.co.jp/> をご覧下さい。

BIZTEL（ビズテル）について

BIZTEL は、クラウド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。最短 5 営業日でコールセンターが構築できる「BIZTEL コールセンター」や、iPhoneをはじめとしたスマートフォン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.st/> 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・コロケーション・携帯向け CMS・クラウド型 IP ビジネスフォンなど、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。将来的な継続雇用に備え、2010 年からは、山地（やまち）酪農場「中洞牧場」の運営と乳製品の製造・販売に取り組んでいます。事業内容の詳細は、<http://www.link.co.jp/> をご覧ください。

※：クラウド型で提供する企業向け電話システム。IP テレフォニー（IP 電話サービス）にはオンプレミス（主装置）型とクラウド型の 2 種類があるため、オンプレミス型サービスと区別する目的で「クラウドテレフォニー」と記載しています。

本件に関するお問い合わせ先

株式会社リンク 担当：倉持

〒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：03-4590-6699 / FAX：03-6867-0216
E メール：pr@biztel.st

株式会社リアライズ(株式会社リンク広報担当) 担当：若杉・中村

〒105-0013
東京都港区浜松町 1-27-12
秀和浜松町交差点ビル 6 階
TEL：03-3434-3377 / FAX：03-3434-3439
E メール：nakamura@real-ize.com