

## クラウド型 CTI 「<sup>ビズテル</sup> BIZTEL コールセンター 」が テレセールス向けレポート機能を提供開始

電話による営業・販売の生産性向上に役立つ『アウトバウンドコール』の分析が可能に。  
『保留時間・回数』の集計にも対応し、インバウンド業務向けレポート機能も強化。

インターネット関連サービスを提供する株式会社リンク（本社：東京都港区、代表取締役社長：岡田元治、以下：リンク）は、クラウド型 CTI・コールセンターシステム「<sup>ビズテル</sup> BIZTEL コールセンター」のレポート機能「モニタリング・レポート」に「アウトバウンドレポート」と「保留統計」を追加し、本日より提供を開始いたします。

「モニタリング・レポート」は、2010年より提供を行っているコールセンター用レポート機能です。オペレータのステータスやコールセンターの着信状況等をライブ表示する『リアルタイムモニタリング』と、オペレータ個人やコールセンター全体の稼働実績を集計できる『ヒストリカルレポート』で構成されており、稼働状況の把握や業務改善に役立ちます。

これまで、BIZTEL コールセンターはヘルプデスクやカスタマーサポート等、インバウンド業務での導入実績が多かったため、モニタリング・レポートの集計項目も『通話時間』や『後処理時間』などインバウンド業務に特化したものでした。しかし、近年は営業や販売を行うテレセールス（アウトバウンド業務）での導入実績も増加しています。アウトバウンド業務は売上が電話の件数に比例する傾向があり生産性を重視する企業が多く、またインバウンド業務とは KPI（Key Performance Indicators：重要業績評価指標）が全く異なるため、機能追加の要望が数多く寄せられていました。

「アウトバウンドレポート」は、「いつ、誰が、何件電話し、何件繋がったのか」を分析するための『発信件数』や『コンタクト率』の集計が行えるテレセールス向けレポート機能です。多彩な指標をオペレータやコールセンター毎に集計することができるほか、『電話の繋がりやすい時間帯』などの統計データも入手できるため、テレセールス業務の改善に幅広く役立てることができます。また、BIZTEL コールセンターの標準機能である「通話録音」と組み合わせることで、オペレータの研修やケーススタディの蓄積に活用することも可能です。



アウトバウンドレポートでは、発信数やコンタクト数、コンタクトまでにかかった時間などの指標をオペレータ・コールセンター毎に集計できる。

また、今回の機能追加に伴い、これまでモニタリング・レポートで行えなかった保留時間と保留回数の集計も行えるようになりました。主にインバウンド業務での利用を想定しており、例えばオペレータが通話を保留にする時間や回数を「即答できない問い合わせ」の指標として把握することで、オペレータの研修やマニュアルの見直しに役立てることができます。



「保留統計」も「アウトバウンドレポート」もCSVでの出力が可能のため、データを加工することでさらに詳細な分析が行えます。また、どちらも追加費用は必要なく、BIZTEL コールセンターの標準機能として利用できます。すでにBIZTEL コールセンターを運用中のユーザが利用する場合のみ、アップデートの申し込みが必要です（無料）。

なお、本日10月30日（水）にザ・プリンス・パークタワー東京で開催される『Salesforce Customer Company Tour Japan』、および11月14日（木）～15日（金）に池袋サンシャインシティ・コンベンションセンターで開催される『コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2013 in 東京』にBIZTEL コールセンターを出展し、新しくなったモニタリング・レポートのデモンストレーションを実施します。

価格の安さや手軽さにより、小中規模コールセンターという新しい市場を開拓してきたクラウド型コールセンターシステムですが、どんな規模のコールセンターでも生産性や対応品質の向上は最重要課題です。つまり、コールセンターで必要な機能に規模はそれほど関係がないため、クラウド型であっても従来のオンプレミス（据置）型システムと同じ機能が要求されるケースが増えています。BIZTEL コールセンターは、手軽に利用できる高品質なサービスを目指して今後も改善とサービスの向上に努め、ユーザ企業の快適なコールセンター運用に貢献してまいります。

※ 本機能の詳細については、<http://biztel.jp/cs/> もあわせてご覧ください。

※ 本機能は10月30日以降のお申込分より順次適用いたします。

## モニタリング・レポートについて

コールセンターの“対応品質”と“生産性”は、業界共通の評価項目です。ほぼ全ての企業が何らかの項目で常に対応

品質と生産性をチェックしており、約半数の企業がそれらの向上を運営上の課題と定めています（図1）。対応品質という『オペレータの言葉遣い』などがイメージされがちですが、実際にコールセンターの対応で不満に感じることの上位は『電話が繋がらない』や『すぐに解決しない』ことです（図2）。つまり、稼働率（単位時間当たりの業務量）が対応品質と生産性の両方に影響する指標であるため、BIZTEL コールセンターでは、コールセンターの稼働状況を可視化するオプション『モニタリング・レポート』の提供を2010年に開始しました。オペレータ個人やコールセンター全体の稼働実績を集計できる『ヒストリカルレポート』に加え、オペレータのステータスやコールセンターの着信状況等をライブ表示する『リアルタイムモニタリング』により、コールセンターの状況を“過去”と“今”の両面から把握でき、より柔軟で効率的な運営を実現します。見やすい画面表示も人気で、ほぼすべてのユーザ企業に導入されている実績を踏まえ、2012年からは標準機能として提供して参りました。

図1：コールセンター運営上の課題

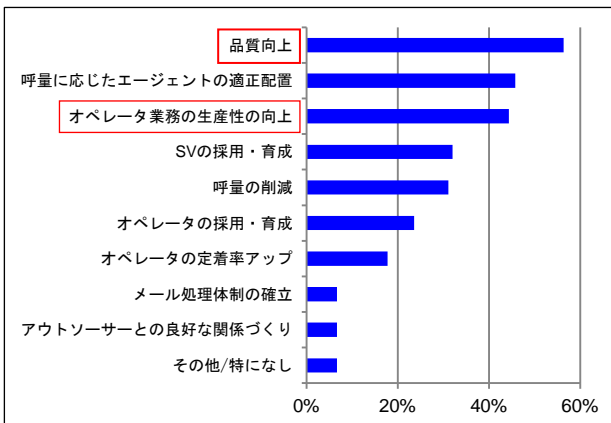
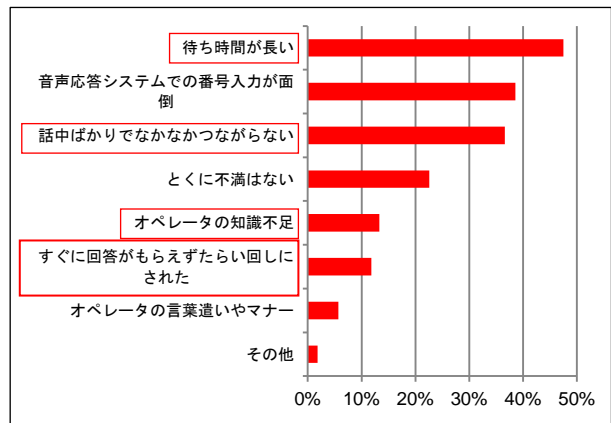


図2：コールセンターのサービスで不満を感じていること



出典：コールセンター白書2013（株式会社リックテレコム）

## BIZTEL（ビズテル）について

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。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、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・コロケーション・クラウド型テレフォニーサービスなど、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。2009年からは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。

### 本件に関するお問い合わせ先

株式会社リンク 担当：倉持  
 TEL：03-4570-8694 / FAX：03-6867-0216  
 Eメール：[pr@biztel.jp](mailto:pr@biztel.jp)