

ヤマハ発動機が多拠点で「BIZTEL」を採用 国内販売店向けコールセンターの導入コストを20%削減 kintone（※1）との連携機能を活用し、顧客対応力も向上

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）が展開するクラウド型テレフォニーサービスの「^{ビズテル}BIZTEL」が、本日、ヤマハ発動機株式会社（本社：静岡県磐田市、代表取締役社長：柳 弘之、以下：ヤマハ発動機）に採用された事例を公開します。

※1 kintone：サイボウズ株式会社が提供するクラウド型業務アプリプラットフォーム。

ヤマハ発動機は、BCP対策（※2）、運用コストの削減とビジネス変化への柔軟な対応の観点から2011年よりITインフラのクラウド化を推進しています。今回、BIZTELコールセンターの導入で運用コストの削減、電話による顧客対応力の向上を実現しました。

※2 BCP：事業継続計画。災害などの緊急事態が発生した時に事業の継続を図る計画のこと。

「^{ビズテル}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（※3）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900社にのぼります。

※3 FMC：フィックスト・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。

■ 導入前の課題

これまで利用していたアプライアンス型CTIシステムでは、5年毎のリプレイス時にかかる費用や期間に加え、CRMとの連携システムを再構築する開発担当者の業務負担が大きな課題となっていました。また、ガイダンスや通話録音などの機能が標準では装備されていないため、通話と記録を同時に行うオペレータの聞き間違いによるトラブルが発生するリスクを抱えていました。

■ 導入効果

BIZTELのカスタマイズにより、着信を適切に振り分けることで電話取次ぎの省力化を実現。また、「通話録音機能」によって、やりとりを自由に聞き返すことができるため、オペレータの負担軽減にもつながりました。その他、BIZTELのCTI機能とkintoneのCRM機能との連携によって、着信時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。

今後も「BIZTEL」は他社のクラウドサービスとの連携を強化し、システムの複雑性からの開放を

実現することによって、導入しやすく、そしてお客さまの利便性、満足度の向上するサービスを提供してまいります。

■ 本導入事例の詳細

ヤマハ発動機株式会社導入事例サイト <http://biztel.jp/case/cs/20.html>

導入事例一覧サイト <http://biztel.jp/case/>

■ ヤマハ発動機株式会社概要

本社：静岡県磐田市新貝 2500

代表取締役社長：柳 弘之

事業内容：二輪車、船外機、船舶、ウォータービークル、バギー車、サイド・バイ・サイド・ビークル、スノーモバイル、自動車用エンジン、サーフェスマウンターの製造及び販売、並びにレジャー・レクリエーション施設の運営

URL：<http://global.yamaha-motor.com/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。2009年から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