

# BIZTEL 導入事例集

2023年11月版

国内シェア  
6年連続  
No.1

在宅勤務事例も多数!

**2,000社**を超える  
導入実績の中から  
最新情報をお届けします

SHIMIZU CORPORATION  
清水建設

日本生命  
NISSAY

SEKISUI  
DAIDO LIFE SERVICE

ENECHANGE  
KAGOYA JAPAN

kakaku.com  
insurance  
沢井製薬

大丸松坂屋カード  
Muranaka

GMO  
MAKESHOP  
U-i Bank  
MEDLEY

北の達人  
コーポレーション  
Meister in the North  
GoGoT  
Community Coordinators Tank  
Hisense

大正製薬株式会社  
nihon  
medi+physics  
MSYS  
丸紅情報システムズ

BIZTEL  
<https://biztel.jp/>

株式会社リンク

東京都港区北青山 2丁目 14番 4号アーガイル青山 14階 [青山ベルコモンス跡] 〒107-0061  
TEL : 03-5785-2255 MAIL : info@biztel.jp  
開発 : プラインス株式会社

\* デロイト トーマツ ミック経済研究所「マーテック市場の現状と展望 2022 クラウド型CRM市場編(第6版)」による。

## CONTENTS

- 製造・販売
- 04 **ハイセンスジャパン株式会社**  
[在宅勤務](#) [音声認識](#)
- 金融・保険
- 06 **株式会社U I 銀行**  
[音声認識](#)
- 金融・保険
- 08 **日本生命保険相互会社**  
[在宅勤務](#) [モバイル](#)
- 金融・保険
- 10 **株式会社カカコム・インシュアランス**  
[在宅勤務](#) [音声認識](#) [モバイル](#)
- 金融・保険
- 12 **JFRカード株式会社**
- 金融・保険
- 14 **株式会社大同ライフサービス**  
[在宅勤務](#) [モバイル](#)
- 医療・製薬
- 16 **日本メジフィジックス株式会社**  
[在宅勤務](#) [音声認識](#)
- 医療・製薬
- 18 **村中医療器株式会社**  
[在宅勤務](#)
- 医療・製薬
- 20 **積水メディカル株式会社**  
[在宅勤務](#) [モバイル](#)
- 医療・製薬
- 22 **大正製薬株式会社**  
[在宅勤務](#) [その後シリーズ](#) [音声認識](#)
- 医療・製薬
- 24 **沢井製薬株式会社**  
[在宅勤務](#)
- IT・情報通信
- 26 **ENECHANGE 株式会社**  
[在宅勤務](#)
- IT・情報通信
- 28 **株式会社メドレー**
- IT・情報通信
- 30 **カゴヤ・ジャパン株式会社**  
[在宅勤務](#)
- IT・情報通信
- 32 **特定非営利活動法人  
コミュニティ・コーディネーターズ・タンク  
(CoCoT)**
- IT・情報通信
- 34 **GMO メイクショップ株式会社**  
[在宅勤務](#)
- EC・通販
- 36 **株式会社北の達人コーポレーション**  
[その後シリーズ](#) [音声認識](#)
- 宿泊・旅行
- 38 **鉄道会社 A 社**  
[在宅勤務](#) [音声認識](#)
- 建設
- 40 **清水建設株式会社**  
[在宅勤務](#)
- Sler
- 42 **丸紅情報システムズ株式会社**  
[音声認識](#) [パートナー](#)

Hisense

ハイセンスジャパン株式会社さま 在宅勤務 音声認識

## 外部委託から自社コールセンターへと体制切り替え。 可視化・音声テキスト化・CRM 連携で、 応答率と業務効率が大幅にアップ

### 導入の目的

**目的 1** コールセンター業務を外部委託していたため、応対状況をリアルタイムに把握できず、臨機応変な対応が難しかった。

**目的 2** 通話録音を確認する際、外部委託先からデータを手に入れるために時間がかかってしまい、タイムリーな対応ができなかった。

### 導入後の効果

**効果 1** 自社でコールセンターを立ち上げ、稼働状況モニタリングを活用することで状況がリアルタイムに把握できるようになり、臨機応変な対応が取れるようになった。

**効果 2** 通話録音は即時確認できるようになった。音声テキスト化の仕組みも導入し、問い合わせ内容をテキストで参照できるようになり、大幅な業務効率化が実現した。

## コールセンター内製化に伴い、 初期費用を抑えてスモールスタート可能な BIZTEL を導入

### 事業内容について教えてください。

近藤氏：ハイセンスジャパンは中国の電機メーカーであるハイセンスの日本法人です。テレビをはじめ、冷蔵庫、洗濯機、エアコンなど家電製品の販売や研究開発を行っています。私たちが所属するサービス&品質管理部門では、コールセンター業務や故障した家電製品を出張修理する修理代行業務、営業返品を確認・整備する業務などを担当しています。

### 次に、皆さまの役割についてお聞かせください。

近藤氏：サービス部門の統括をしています。

李氏：コールセンター管理やサービス業務管理、また、本社との連携業務を中心に担当しています。登と一緒に、CRM 関連業務の一部も担っています。

登氏：システム連携、EDI（※）、コールセンターシステムなどの IT 関係全般の業務を担当しています。

※EDI：Electronic Data Interchange（電子データ交換）の略。企業間で専用回線やネットワークを通して業務上のデータをやり取りする仕組み。

### BIZTEL の利用シーンについてお聞かせください。

李氏：幅広く BIZTEL を活用しています。具体的には、一般のお客さまからの相談・修理依頼の受け付け、販売店、修理技術者からの問い合わせ、

サービスセンターの電話受け付けなどです。代表電話も BIZTEL を利用しています。

### 電話以外で用意されているチャンネルと、それぞれの利用割合について教えてください。

近藤氏：電話以外で用意しているチャンネルは Web サイトの問い合わせフォームです。また、グループ会社を始めシステムが連携されている部門や、販売店や修理担当者からの問い合わせについては、メールや FAX、EDI を活用しています。

李氏：利用割合については、圧倒的に電話が高い状況ですね。電話が 9 割に対して、メールが 1 割程度です。

### 電話の受信および発信件数は、多い月だどのくらいでしょうか？

李氏：他の家電メーカーさまと同様に夏が繁忙期となるので、9月の問い合わせ件数も多く、閑散期の2倍以上のお問い合わせをいただきます。

### コールセンターの運用体制を教えてください。

李氏：先ほどのような繁忙期の場合、臨機応変に席数を増やして対応し、お問い合わせのお客さまをできるだけお待たせしないように対応しています。

### BIZTEL 導入前に利用していたシステム環境や、問題点・課題についてお聞かせください。

近藤氏：BIZTEL 導入前は、コールセンター業務を外部に委託していました。当時、課題が大きく 2 点ありました。1 つ目は、コールセンターへの問い合わせ状況を、リアルタイムに把握することができなかった点です。応答率などの KPI について、委託先からの報告は業務終了後でした。そのため、応答率が悪かった場合や判断に迷ったケースに対して、タイムリーかつ臨機応変に手が打てなかった点に課題意識がありました。

2 つ目は、通話録音を確認したい場合に、委託先に録音データの提供を依頼する必要があった点です。録音データを受け取るまでに、どうしても数時間程度必要なのでタイムラグが発生します。すぐ確認が必要な場合に、タイムラグがあるのは非常に痛手でした。

### 導入の検討開始時期と BIZTEL を知っていたいたきっかけを教えてください。

登氏：検討を始めたのが 2020 年 6 月ごろです。自社でコールセンターを立ち上げる方針で、コールセンターシステムを調査・比較しました。



## テキスト化された通話内容を 自社 CRM と連携し、 大幅に業務効率がアップ

### BIZTEL 導入によって、当初の課題は解決しましたか？

近藤氏：はい、解決しました。1 つ目の課題であったタイムリーな対応ができなかった点は、臨機応変に対応が取れるようになりました。BIZTEL の稼働状況モニタリングを活用することで、待ち呼の状況がチームメンバー全員で把握できるようになったためです。これは、非常に大きな効果だと思っています。

2 つ目の課題であった録音データについても、即時確認できるようになりました。さらに良かった点が音声認識・テキスト化ができる「音声認識連携」機能の導入によって、今までよりスムーズなお客さま対応が可能になったことです。音声を聞く時間がない場合でも、問い合わせ内容をテキストで確認できます。これは大きなメリットだと考えています。

### 「音声認識連携」の導入経緯と効果について、もう少し詳しく教えてください。

近藤氏：BIZTEL 導入後、通話音声テキスト化して自社開発の CRM と連携ができなにか相談させていただきました。

2021 年秋ごろから検討を始めて、2022 年春に連携・実装しました。近年の音声認識、およびテキスト化はかなり精度が上がっていると感じます。実際の運用でも、問い合わせや対応状況の概要を素早く把握するには十分な精度ですね。対応履歴を CRM に自動入力できるようになったことで、業務効率も検索性も大幅に向上しました。

### その他、改善した点などありましたらお聞かせください。

李氏：応答率の改善も大きいと思います。外部委託をしていた際は、応答率が 70%後半から 80%前半で推移していました。自社でコールセンターを運用している今、応答率は約 90%まで向上しています。

### 比較検討したサービスを教えてください。

登氏：BIZTEL のほかには、海外、国内の大手数社のコールセンターシステムを中心に検討を進めました。アウトバウンド主体のシステムは除いた上で、必要な機能が揃っていることと、直感的な操作ができることを重視して検討した結果、BIZTEL と国産のクラウド型コールセンターシステムの 2 社に絞りました。

### BIZTEL を採用した時期と理由をお聞かせください。

登氏：2020 年 12 月末に導入を決定しました。BIZTEL は大規模な設備の初期投資をする必要がなくインターネット回線があれば利用でき、初期費用を抑えて導入できる点を高く評価しました。

BIZTEL 導入当初は外部委託のコールセンターは残したまま、一部の問い合わせだけを自社で受け付ける形にし 5 席ほどの契約でスモールスタートしました。その後、外部委託をやめて自社のコールセンターに一本化しようという動きが本格的になり、一部で利用していた BIZTEL の使い勝手が良かったため一気に規模を拡張し、すべて BIZTEL で運用するようになりました。

登氏：BIZTEL と CRM の連携については、対応履歴の連携だけでなく、着信時にお客さま情報が自動表示される仕組みを構築しているため、オペレーターが容易にお客さま情報を確認できるようになった点で、お客さまをお待たせしない対応と業務効率化に貢献していると感じます。

### 在宅勤務での利用についてお聞かせください。

近藤氏：在宅勤務で利用できる点は、ありがたく感じています。コロナ禍や緊急で窓口を増設しなければならない場合など、インターネット回線さえあれば、在宅や別拠点でもコールセンター対応ができる環境が整いました。

### 運用改善など最近実施した取り組みがあれば教えてください。

李氏：フリーダイヤルを固定電話からの問い合わせ専用とし、携帯電話からの問い合わせをナビダイヤルでの案内に変更しました。これにより、通話料金削減・通話時間短縮・入電の抑制が図られ、大幅な業務改善につながりました。

### 最後に、これからの展望についてお聞かせください。

近藤氏：コールセンターに関しては、適正な応答率を保つことがベースにあり、その上で対応品質の向上が重要と考えています。限られた人員でいかに効率よく対応できるかという点が鍵なので、システム連携や AI の活用など新しい技術を取り入れながら、さらなる改善・体制構築を進めていきたいと考えています。

また、コールセンターへ問い合わせなくても、お客さまがご自身で問題解決できる仕組みづくりも重要です。FAQ の充実や AI チャットボットなど最新のシステムを取り入れることで、お客さま満足度の向上と業務改善にも努めていきたいです。

取材日：2023 年 3 月



サービス&品質管理部 近藤 友紀子 氏  
サービス&品質管理部 次長代理 李 冰 氏  
サービス&品質管理部 課長 登 正治 氏

社名 ハイセンスジャパン株式会社  
事業内容 家電製品の輸出入・販売・サービス  
URL <https://www.hisense.co.jp/>

本事例で導入されている主なサービス・オプション  
・ BIZTEL コールセンター  
・ 音声認識・テキスト化  
・ CRM 連携  
・ API 連携

株式会社 UI銀行さま 音声認識

## BIZTEL×AmiVoice Communication Suite

## ×Salesforce の連携で

## デジタルバンクの問い合わせ窓口を立ち上げ。

## 稼働 1 年目から業務効率・対応品質の向上を実現

## 導入の目的

**目的 1** UI銀行開業に伴い、問い合わせ窓口業務で利用するコンタクトセンターシステムを探していた。

**目的 2** 音声認識「AmiVoice Communication Suite」や CRM「Salesforce」と連携実績のあるシステムを探していた。

## 導入後の効果

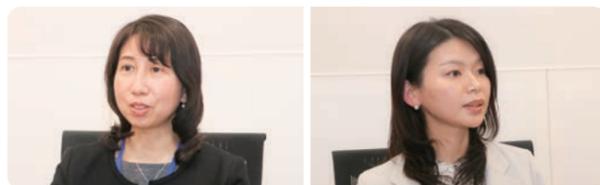
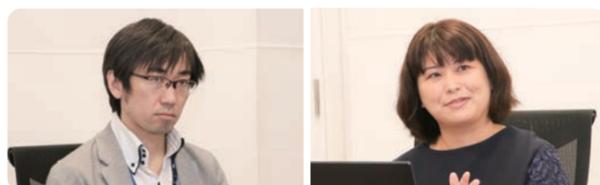
**効果 1** 銀行での導入実績が豊富な BIZTEL を選定し、事前の準備をしっかり行うことでスムーズに問い合わせ窓口業務をスタートできた。

**効果 2** BIZTEL、AmiVoice Communication Suite、Salesforce を組み合わせて使うことで、音声テキスト化や通話履歴の連携が実現し、業務効率化や対応品質のレベルアップに繋がった。

## デジタルバンクの立ち上げに適したシステムとして実績豊富な BIZTEL を選定

## - 事業内容について教えてください。

染谷氏：UI銀行は、持株会社である東京きらぼしフィナンシャルグループのデジタルバンクとして 2022 年 1 月に開業しました。BaaS など活用し、非金融サービスとの連携を含めた新たな領域でのサービス提供を目的としています。「対面はきらぼし銀行」「非対面はUI銀行」という棲み分けで互いのサービスを融合させることでお客様の利便性の向上に貢献し、「ふやすのは、わたし資産」をコンセプトに、お客様の志向に合うライフスタイル・ライフプランを共に考える「デジタルでありながらあたたかい銀行」を目指しています。

プロモーション部 コントラクトセンター長  
染谷 真美 氏システム部 シニアマネージャー  
小嶋 友美 氏システム部 シニアマネージャー  
吉田 祐介 氏TDC ソフト株式会社 ソリューション事業本部  
ソリューション事業部 ソリューションサービス統括部  
パッケージソリューション部 大野 友子 氏

## - 次に、皆さまの役割についてお聞かせください。

染谷氏：コンタクトセンターを統括するセンター長をしています。BIZTEL の導入検討段階からプロジェクトに参加し、機能確認や設定内容の方針決定などに携わっています。

小嶋氏：システム担当部署に所属しており、コンタクトセンターシステム全般の企画・管理業務のリーダーをしています。

吉田氏：ネットワークから端末まで、UI銀行のシステムインフラ全般の取りまとめを担当しています。

TDC ソフト大野氏：UI銀行のコンタクトセンターシステムの開発プロジェクトとして、開業当初から、BIZTEL を含む各クラウドアプリ製品の導入・構築・保守運用支援を行っています。

## - BIZTEL の利用シーンについてお聞かせください。

染谷氏：UI銀行開業時から、問い合わせ窓口の電話システムとして BIZTEL を利用しています。窓口では、口座開設方法、商品内容、キャンペーンやアプリの使い方などの問い合わせ対応を行っています。BIZTEL と音声認識「AmiVoice Communication Suite」、CRM「Salesforce」を連携させており、BIZTEL で電話を受けると Amivoice Communication Suite がリアルタイムに通話内容をテキスト化し、オペレーターは耳で聴いてイメージした内容とテキスト化された会話内容が合っているかどうかを確認しながら回答しています。また、会話内容はスーパーバイザーも確認し、回答に間違いがないか、お客さまからの問い合わせを正しく理解できているかをチェックしています。終話後、通話履歴は Salesforce に自動連携されます。オペレーターが対応の概要を入力し、他のスタッフが後で確認した時に問い合わせ内容と回答内容がわかるように記録しています。

## - 電話以外で用意されているチャンネルがあれば教えてください。

染谷氏：問い合わせフォームと、無人チャット、有人チャットを用意しています。問い合わせの 8 割が電話で、残りの 2 割がフォームとチャットです。

## - 1 日あたりの受信と発信数はどのくらいでしょうか？

染谷氏：受信は少ない日で 150 件、多い日で 550 件ほどです。発信は 100 件ほどです。

## - 現在、BIZTEL を何名で利用されていますか？

染谷氏：オペレーター 5 名、スーパーバイザー 2 名で運営しています。

## - 導入の検討開始時期と BIZTEL を選定した理由について教えてください。

染谷氏：2020 年の秋頃から検討を開始しました。BIZTEL を知ったのは TDC ソフト社からの提案です。

TDC ソフト大野氏：金融機関での導入実績、Salesforce との連携実績、AmiVoice Communication Suite との連携実績の有無に重点を置き、条件にマッチする BIZTEL をリストアップしました。

小嶋氏：実は、きらぼし銀行で利用している別のクラウド型 CTI も候補として挙がっていたのですが、Salesforce との連携実績や「デジタルバンクとして新しいことに取り組みたい」という視点から BIZTEL の選定に至りました。BIZTEL は、専用線が使えるなどのセキュリティ面や、クラウドサービスであること、開発期間が短いことなど、正に条件にぴったりでした。

## 開業に合わせて問い合わせ窓口もスムーズにスタート。対応品質を高めながら、より働きやすいコンタクトセンターを目指す

## - BIZTEL 導入の効果について教えてください。

小嶋氏：開業時に機能的な不安がなく、スムーズにスタートが切れたことは大きかったと思います。開業前の準備期間に管理者向けの研修を実施していただき、不明点に関する問い合わせにも丁寧な回答をしていただいたおかげだと思います。

染谷氏：開業当初は、オペレーターの習熟度によって、問い合わせに対する回答を確認するため通話を一旦保留し、お客さまにお待ちいただく場面がしばしばありました。しかし、モニタリング・ささやき機能を活用してスーパーバイザーがその場でアドバイスをすることでスムーズに回答ができるようになり、お客さまをお待たせする時間を減らすことができました。BIZTEL にはオペレーターの対応品質を高められる機能が備わっていると思います。

## - 音声認識・テキスト化についての評価はいかがでしたか？

染谷氏：管理画面から、オペレーター全員の対応内容をテキストで確認できる点がとても良いですね。スーパーバイザーは、お客さまがどういう感情で話しているのかを客観的に確認し、冷静なアドバイスができます。問題点に早く気付くことができればそれだけ改善も早くできるので、クレームや不信感につながるような対応は開業当初に比べるとかなり減少してきていると感じます。また、導入当初は滑舌が悪かったり聞き取りにくい言葉があったりすると、テキスト化がうまくできないこともありましたが、単語の登録を進めることでどんどん精度が上がり、使えば使うほど良くなっていきました。こうした進歩性も BIZTEL の魅力ですね。

染谷氏：導入前にコンタクトセンター関連のイベントに参加し、BIZTEL のデモを見せてもらう機会がありました。その際、金融機関で多く使われているシステムであるということを知り、また、使い勝手の良さにも大変驚きました。

例えば、ブラウザからオペレーターのステータスや待ち呼が確認できることや、自動レポート機能が備わっていること、利便性の高そうなユーザーインターフェースなど、それまで利用したことのあるシステムに比べて BIZTEL の機能には新鮮さがありましたね。



## - そのほか、導入して良かった点があれば教えてください。

吉田氏：録音一括ダウンロード機能により通話録音データを社内サーバに保管しておくことで、かなり昔の情報まで追跡できる点があります。社内ルールで 10 年ほど保存しておく必要があるのですが、今後何かあったときに、「あの時どう対応していたか」といった情報がわかります。

染谷氏：ごくまれにですが、銀行業務では過去のデータ参照が必要な問い合わせが発生します。例えば、「何年か前に定期預金を作った際にこのように説明をされたのですが」といった内容です。今後は、通話録音データを確認して、「このようにご説明しております」と根拠をもって対応できるのがありがたいですね。どうしても、過去の「言った・言わない」というのは決着がつかないケースが多いので、記録として残っているのは大変安心です。

## - 業務改善の取り組みがあれば、教えてください。

染谷氏：オペレーターのスキルアップのために自身の通話録音を聴いてもらったり、対応内容のテキストからお褒めの言葉を拾ってオペレーターごとにグラフ化したりしています。目に見える形で示すことでチーム・個人ともにモチベーションを上げてもらい、なるべくエスカレーションを減らしていくための取り組みです。

## - 最後に、これからの展望についてお聞かせください。

染谷氏：電話口でお客さまをお待たせすることがクレーム発生やオペレーターのモチベーション低下の要因になることがあります。対応の自動化など新しい技術を取り入れ、入電量をコントロールすることで待ち呼をなるべく減らせるよう工夫していきたいと考えています。また、オペレーターが気持ち良く対応することでお客さまにもその気持ちが伝わり、それが結果的にUI銀行のイメージ向上にも繋がります。オペレーター一人ひとりがやりがいを持てるような働きやすいコンタクトセンターを作っていきたいと思っています。

取材日：2023 年 4 月

社名 株式会社 UI 銀行  
事業内容 デジタルバンク  
URL <https://www.uibank.co.jp>

本事例で導入されている主なサービス・オプション  
・ BIZTEL コールセンター  
・ CRM 連携  
・ 音声認識・テキスト化



日本生命保険相互会社さま 在宅勤務 モバイル

## BIZTELの導入で、対応件数と応答率の向上を実現。 IVR・録音・モニタリングなどの活用で、 対応品質もアップ

### 導入の目的

**目的 1** 一般的なオフィス用の電話機を利用。オペレーターの電話が一齐に鳴るため、ピックアップが早い人に受電件数が偏る傾向があった。また、電話に出ていない人が何の業務をしているのかりリアルタイムで把握できなかった。

**目的 2** 通話の録音には電話機に外付けする録音機を利用していたが、録音開始ボタンの押し忘れが発生していたほか、音声を確認する際に SD カードの入れ替えが必要になるといった手間がかかっていた。

### 導入後の効果

**効果 1** IVR・ACD・通話モニタリング・レポートなどの機能を活用したことで、着信の自動振り分けや、センター全体の業務状況の把握などが可能に。個人およびチーム全体の対応件数が伸び、応答率も向上した。

**効果 2** 通話が自動で録音できるようになり、音声を確認の際の利便性も改善。ベテランオペレーターの録音データを育成に活用したり、必要に応じて通話内容の確認を即時で行ったりといったことが実現し、品質向上にも貢献。

## コールセンターの課題に寄り添う姿勢や、 設定の分かりやすさを高く評価し、 BIZTEL の導入を決定

### — お客さまの企業の概要についてお聞かせください。

横田氏：日本生命は、グループの連結で約 1,400 万人のお客さまからご契約をいただいております。グループ各社が提供する豊富な商品・サービスによって、お客さま一人ひとりの人生に寄り添い、生命保険を通じた「安心」をお届けしています。その中で私どものコールセンター（以下、サポートデスク）では、金融機関で販売いただく保険についてのお問い合わせを受けています。

### — ご出席者の役割について教えてください。

横田氏：金融法人本部 サポートデスクのセンター長です。  
越智氏：実務全体を見るマネージャーの役割をしています。  
岩井氏：スーパーバイザーのリーダーのような立ち位置で、分からないことがあったときに相談を受けるなど、実務面での細やかな対応をしています。  
中村氏：スーパーバイザー兼オペレーターを担当しています。

### — BIZTEL の利用シーンについてお聞かせください。

越智氏：銀行や証券会社など、金融機関代理店の窓口で販売していたく外貨建保険等のサポートデスクで利用しています。商品、手続き、システムの使い方、税金、法律など、販売担当者からのあらゆる問い合わせを受けています。

### — 1日あたりの受電件数はどのくらいでしょうか？

越智氏：波があるのですが、少ないときで1日400件程度、多いときで800件程度です。

### — 座席数について教えてください。

越智氏：BIZTELのおかげで、東京と札幌の2カ所でセンターを運営できるようになりました。東京のオペレーターは24名、

札幌は6名在籍しています。札幌はアウトソーサーに対応をお願いしています。

### — BIZTEL 導入前に利用していた環境と、当時の課題についてお聞かせください。

中村氏：一般的なオフィス用の電話機で運用していました。オペレーターの電話が一齐に鳴るため、全員が取ろうとするのですが、取れない人はずっと取れないままの状態でした。それ以外にも、問い合わせ内容が事前に分からないため、新人はすべてに対応できるスキルを身に付けてからでないと電話に出ることができませんでした。そうした理由から、育成に大変時間がかかっていた。また、各自の電話に録音機を外付けしていたのですが、毎朝 SD カードを入れなくてはならなかったほか、手動で録音ボタンを押す必要があるのに忘れてしまうといったことが起きていました。音声をすぐに確認したいと思って、対象のオペレーターから SD カードを借りなければ聴くことができない点も課題でした。

越智氏：管理者の立場では、今オペレーターが何の業務をしているのか把握できないことが最大の悩みでした。「なぜあの人はいつまでも電話を取らないのだろう」と思っても、状況がつかめませんでした。

### — BIZTEL 導入の検討を開始した時期はいつ頃でしょうか？

越智氏：具体的に検討を始めたのは2019年の夏頃です。

### — 他にどのようなサービスを検討していましたか？

越智氏：最初に、外資系のコールセンターシステムを検討しました。会社を訪問し、パソコンとヘッドセットを借りて IVR の設定を体験させてもら



金融法人本部  
課長代理  
越智 美穂 氏

金融法人本部  
サポートデスク  
上級主任  
岩井 寛子 氏

金融法人本部  
サポートデスク  
主任補  
中村 由紀 氏

金融法人本部  
金融法人業務管理次長  
横田 智子 氏

機会があったのですが、やや難しく使いづらい印象でした。その後、BIZTEL のデモを見たときに「すごく分かりやすいね」という話になりました。

中村氏：BIZTEL は導入実績が何社もあるからだと思いますが、コールセンターが抱える課題点をしっかりとすくい上げてくれるので、先に見学した企業とは視点が違っていると感じました。

### — BIZTEL を採用した時期と理由についてお聞かせください。

越智氏：2020年7月に本番導入しました。サービスについていろいろと説明を受けましたが、しっかりと内容が理解できたのでほとんど悩みませんでしたね。

## 東京と札幌の2拠点運用を実現。モニタ リング・ささやき機能の活用で、コロナ禍 においてもリモートでの確かなサポートが可能に

### — 導入したことで、どのような点が改善されましたか？

中村氏：個人でもチーム全体でも、受電件数が伸びていると思います。全員が稼働状況モニタリングを開き、待ち呼の状態を見ながら業務をすることで、「今の対応をしっかりと終わらせて、すぐに次の電話に出る」といった意識付けができました。また、電話に出る際に、相手が何分お待ちになったのか音声ガイダンスでオペレーターに伝える設定をしているので、待ち時間に配慮した声かけができるようになりました。ACD を使うことで電話が一齐に鳴ることもなくなり、着信を公平に割り当てられるようになったのも良かったです。

### — 受電件数が伸びたとのことですが、応答率については目標を設定されていますか？

岩井氏：BIZTEL 着信分の応答率で95%以上を目指しています。  
越智氏：今は時期的に入電数が落ちていることもありますが、ほぼクリアできていますね。  
横田氏：100%を達成する日もありました。

### — オペレーターの育成に関する効果はいかがですか？

中村氏：新人は研修と並行しながらオペレーターとしてデビューするのですが、IVR で問い合わせの種類を分け、簡単な電話を受けることから始めるようにしています。研修状況に合わせて対応する内容の幅を広げたり、特定の問い合わせだけを取ったりすることもできるようになりました。

### — BIZTEL 導入後、面白い取り組みを開始されたと伺いました。

横田氏：IVR を活用し、音声合成による自動応答で本日の為替をお知らせするようにしました。為替に関するお問い合わせは、多い時期でオペレーター1人あたり1日十数件も対応していたのですが、すべて切替えることができました。数字の言い間違いもありませんので、業務効率がとても上がりましたね。

### — 通話録音機能や、それに関連したオペレーションの改善についてはいかがでしょうか？

中村氏：録音ボタンを押すことを意識しなくてもよくなったのは、私自身もオペレーターをしていますので、とても便利だと感じています。  
岩井氏：権限が与えられている人であればどの音声もスムーズに確認できますので、とても便利になりました。



中村氏：それ以外にも、新人オペレーターがベテランの録音を検索して、研修の空き時間に聴けるようになりました。

岩井氏：オペレーターが対応履歴を入力した都度、すぐに内容を確認できるようにしているのですが、やり取りがかみ合っていなかったり、金融機関代理店の方への回答に少し心配な点があったりした場合には、実際の通話を確認して、電話で追加の説明をするといったことも行っています。録音がすぐに聞けるようになったことで、以前よりもスムーズに対応できるようになりました。

### — 札幌センターとの連携で便利な機能はありますか？

横田氏：札幌のオペレーターを2021年4月に4名採用したのですが、新型コロナウイルス感染拡大の影響で現地に行き指導することができない状況でした。そこで、モニタリング機能を使って東京からリアルタイムで通話を聴き、サポートしながら運営していました。こういうことができたのも、BIZTEL があったからこそだと思います。

岩井氏：ささやき機能を使って、応対中に保留の指示や具体的な回答を伝えることができるのは素晴らしいですね。

横田氏：受電数が増加したことから札幌センターを立ち上げたのですが、今後は BCP の観点からも、受電できる問い合わせ内容の範囲を広げ、東京に天災が起きたときなどに対応できるようにしたいと考えています。

### — 数値管理をするにあたり、レポート機能は活用されていますか？

越智氏：はい、使っています。オペレーターごとに対応件数やアフターコールワークの状況、休憩時間などを見ることができるとも便利です。放棄呼数もわかるので、終業時間間近に「今、放棄呼が●件だから、もう少し頑張ろう」といった感じで声掛けができ、みんなの意識も高まっています。

### — BIZTEL モバイルを追加導入し、在宅受電をスタートされると伺いました。使い方を少し教えていただけますか？

越智氏：はい。サポートデスクで在宅勤務は無理だと思っていましたが、BIZTEL モバイルを導入すればパソコンとスマートフォンを使って簡単に実現できることを BIZTEL の営業担当から教えてもらい、早速トライアルを実施しました。とてもスムーズに在宅で受電できることがわかり、昨今の働き方の多様化や BCP への対応を踏まえ、本格実施を予定しています。

### — それでは最後に一言お願いいたします。

越智氏：今年度の目標として「お客さまと代理店に寄り添うサポート」を掲げています。そのためにも、BIZTEL をもっと活用し、代理店の方に「さすが日本生命だ」と言ってもらえるよう取り組んでいきたいと思っています。

取材日：2021年9月

社名	日本生命保険相互会社	本事例で導入されている主なサービス・オプション
事業内容	個人および企業向け各種保険商品の引受け・保全サービス、有価証券投資・貸付・不動産投資など受託資産の運用、付随業務	・BIZTEL コールセンター ・BIZTEL モバイル ・セキュリティプラス ・音声合成
URL	https://www.nissay.co.jp/	



株式会社カカコム・インシュアランスさま

在宅勤務

音声認識

モバイル

## BIZTELとCRM・音声テキスト化サービスの連携で 応対品質向上を促進。事業継続に関わるリスクの 低減に加え、在宅勤務も実現

### 導入の目的

**目的 1** オンプレミスの PBX を利用していたため、設定変更のたびにベンダーに依頼をする必要があり、作業が完了するまでに非常に時間がかかっていた。

**目的 2** 名古屋支店と大阪支店は本社のオンプレミス型 PBX を経由して通話を行っていたため、万一本社が停電した場合、電話が一斉に停止してしまう状態にあった。

### 導入後の効果

**効果 1** BIZTEL の導入によって自社で設定変更が可能になり、ベンダーに依頼する際に発生していた追加コストも不要になった。操作が簡単なため作業時間も短縮され、スピーディーな対応が可能になった。

**効果 2** PBX のクラウド化によって、本社の停電が各支店での通話におよぼしていた影響がなくなり、事業継続性が向上した。また、BIZTEL モバイルの利用でコンタクトセンターの在宅化が実現した。

## BIZTELとCRM・音声テキスト化サービスの 連携による機能で、業務効率と応対品質 を同時に改善

### － 事業について教えてください。

小池氏：60社以上の商品を取り扱う総合保険比較サイト「価格.com 保険」を運営しており、生命保険、火災保険などのさまざまな保険ジャンルにおいてお客さまに最適な保険をご提案しています。お客さまのニーズにお応えするため、Web、チャット、電話、対面など多様なチャネルに対応しています。

### － 担当されている業務について教えてください。

小池氏：コーポレート本部 システム戦略部の部長です。社内のパソコン、電話システム、サーバなどインターネットに接続する機器の管理に加え、社内導入するシステムの提案、部員のマネジメントなどを担当しています。

### － BIZTEL の利用シーンについてお聞かせください。

小池氏：コンタクトセンターにおいて「BIZTEL コールセンター」を利用しています。また、在宅勤務をするスタッフには携帯電話を配布し、「BIZTEL モバイル」で通話を行っています。コンタクトセンターでは、保険に入りたい方や見直したい方からのお問い合わせ対応、ご契約者さまの契約更新対応などを行っています。応対品質向上を目的に、CRM や音声テキスト化サービスと BIZTEL を連携させて電話対応をしています。

### － CRM とはどのような連携をされているのでしょうか？

小池氏：スピーディーな対応ができるよう、海外メーカーの CRM と BIZTEL を連携し、着信時に契約情報をポップアップで表示させる仕組みを導入しています。また、架電の際も CRM に登録したリストから直接発信できるので、効率良く業務ができていますね。

### － BIZTEL と音声認識ツールの連携についても教えてください。

小池氏：国産メーカーの音声テキスト化ツールと連携しています。音声をすべてテキスト化し、スーパーバイザーが通話内容をチェックしています。社名と担当者名を名乗る、終話のときには感謝を伝えるなど、コール時の基本的なルールが守られているかを確認するほか、NG に指定されているワードの抽出なども組み合わせて利用することで応対品質アップに繋がっています。

### － 電話以外のチャネルの運用状況はいかがでしょう？

小池氏：メール、SMS、LINE、チャットを運用していますが、電話でお客さまと直接お話しをすることで保険の課題を解決できることが多いですね。

### － リプレースのきっかけと BIZTEL を選定した経緯についてお聞かせください。

小池氏：当時導入していたオンプレミス型の PBX が保守切れになるタイミングでリプレースの検討を開始し、複数社のサービスが候補に挙がりました。BIZTEL は CRM 提供事業者と音声テキスト化サービス事業者の両社から推薦されたことに加え、親会社ですでに導入実績がありましたので、私たちとしてはスムーズに決定することができました。



コーポレート本部 システム戦略部 部長  
小池 光亮 氏



## 設定変更がすぐにでき、事業継続性も向上。 システム面と経営面の課題を一気に解決

### － BIZTEL 導入によってどのような課題が解決されましたか？

小池氏：BIZTEL 導入前は設定変更をベンダーに委託する必要があったのですが、要件確認、見積もり確認、発注、変更作業といった一連の流れが完了するまで非常に時間がかかっていました。今は自社で設定変更が可能ですし、追加コストもかかりません。BIZTEL のユーザインターフェースは充実していて設定しやすいので、作業時間も短くて済みます。また、CRM や音声テキスト化サービスとの連携を前提としていたもので、システム同士の相性を確認する必要がありましたが、BIZTEL は API の提供があることはもちろん、主要なサービスとの連携実績も多数あり、事前検証の工数がほとんど必要ありませんでした。そのため、スピード感を持って導入することができました。

### － クラウドサービスにリプレースして、どのようなメリットがありましたか？

小池氏：以前はオンプレミス型 PBX を使っていたので、3ヶ月に1度、定期メンテナンスが必要でした。メンテナンス時には自社スタッフが朝早くから出勤しなくてはならなかったのですが、クラウドサービスの BIZTEL であればそういった作業も必要ありません。また、リプレースをする前の名古屋支店と大阪支店では、本社のオンプレミス型 PBX を経由して通話していたため、万一本社が停電するとこの2拠点の電話も一斉に停止してしまう状況にありました。現在は各拠点と BIZTEL が直に接続していますので、本社が停電した場合でも電話が利用できます。BIZTEL の導入により、事業継続に関わるリスクが低減できるようになりました。

### － スーパーバイザーやオペレーターなど、利用者の観点ではいかがでしょうか？

小池氏：オンプレミス型 PBX を利用していたときはコンタクトセンターのコール件数やオペレーターの業務状況についてリアルタイムに把握することができなかったのですが、現在は稼働状況モニタリング機能で可視化できるようになりました。それから、レポート機能も使っていますね。簡単な操作でレポートの作成が可能になりました。また、導入当初の要件にはありませんでしたが、コロナ禍が始まってから「BIZTEL モバイル」に申し込み、在宅勤務での携帯電話利用が開始できたことも大きかったです。スピード感をもって導入でき、うまく業務が継続

できたので、「BIZTEL にしておいて良かった」と部門のメンバーは皆ホッと胸を撫で下ろしているところです。

### － 在宅勤務での電話対応について詳しく教えてください。

小池氏：開始当初は、オペレーターからスーパーバイザーが離れた場所にいることに対して不安の声があがりました。しかし現在は、モニタリング・アドバイス機能の活用や、テキスト化した通話の情報をスーパーバイザーがリアルタイムで確認するといった在宅勤務での運営体制が整ったことで、しっかりとサポートされているという安心感が生まれ、うまく機能しています。

### － 応対品質管理の取り組みがあればお聞かせください。

小池氏：BIZTEL と音声テキスト化サービスの連携により、住所などのお客さま情報を自動で記録しています。オペレーターは手入力する必要がなくなったので、お客さまとの会話に集中できるようになりました。テキスト化された対応の記録は振り返りなどにも活用しています。また、品質を評価する専門部署のスタッフが NG ワードを使っていないかや、ルールに則った均一な対応ができているかなどの確認を行い、オペレーターの評価に反映しています。この部署では、コンタクトセンターに限らず会社内の業務品質を担保するための活動をしており、さまざまなシステムを活用してクオリティ向上に取り組んでいます。

### － 今後、BIZTEL の機能で利用してみたいものがあれば教えてください。

小池氏：IVR ですね。今後利用する予定なのですが、標準でこのような便利な機能が提供されているのは、とてもありがたいですね。また、BIZTEL と Web サイトを連携し、お客さまにコンタクトセンターの混雑状況をリアルタイムでお伝えできるといいですね。Web サイトに「ただいま混み合っているため、●分ほどお待ちいただきます」といった表示をしたり、チャット中に「ただいま空いていますのでお電話可能です」などの案内をしたりすることができればと考えています。

### － 最後に、改めて BIZTEL を導入した感想をお聞かせください。

小池氏：BIZTEL は基本的な機能が全部そろっていますし、やりたいこともほとんど叶えられています。設定変更の手間がなくなり、在宅勤務も可能になりました。システム上の課題と事業継続性といった経営課題を一気に解決でき、目的を達成できたのでとても満足しています。

取材日：2021年4月

社名 株式会社カカコム・インシュアランス  
事業内容 損害保険および生命保険の募集代理・媒介  
URL <https://hoken.kakaku.com/>

本事例で導入されている主なサービス・オプション  
・ BIZTEL コールセンター・ BIZTEL モバイル  
・ CRM 連携 (CTI 連携 / SFA・MA 連携)  
・ 音声認識サービス連携

## 大丸松坂屋カード

## JFRカード株式会社さま

## 東京拠点に BIZTEL を導入し、社内ヘルプデスク業務の引き取りと、新たなカードポイント制度の問い合わせ対応を行うコンタクトセンターをスピーディーに立ち上げ

## 導入の目的

**目的 1** カード会員を獲得する拠点である各営業所に、店舗からカードに関する問い合わせが集中し本来の会員獲得業務に支障が生じていたため、その状態を解消する手段が必要だった。

**目的 2** 低価格であることと、ユーザーインターフェースがわかりやすく、日々使うオペレーターが心地良く使うことができることを条件にコールセンターシステムを調査した。

## 導入後の効果

**効果 1** BIZTEL を導入した東京コンタクトセンターを新設し、対応を集約することで、店舗から各営業所への問い合わせゼロを実現。

**効果 2** BIZTEL は導入スピードが早く、リーズナブル。誰でも簡単に操作でき、わかりやすいレポートや設定変更のスピード感など、現場からの評価も高い。

## 東京拠点にコンタクトセンターを設立し、店舗からの問い合わせや「QIRA ポイント」に関する問い合わせを集約

## - 事業について教えてください。

武井氏：大丸松坂屋百貨店の流通系カード会社として、VISA とマスターカードの国際ブランド付きでクレジットカードを発行しています。クレジットカードの決済事業に関連するファイナンス事業として、ローン・カードに付帯するリボ払い、分割支払いなども対象です。最近では生命保険・傷害保険の事業にも力を入れています。

## - 業務内容とご出席者の役割をお聞かせいただけますか？

武井氏：主管部署がシステム・業務企画です。カード事業や保険・ファイナンスに絡む、お客さま向けの業務システムの管理を担当し、コンタクトセンターも統括しています。

## - BIZTEL の利用シーンについて教えてください。

武井氏：東京と大阪の2拠点でコンタクトセンターを運用しており、後から立ち上げた東京拠点に BIZTEL を導入しています。東京のコンタクトセンターは、店舗からのカードに関する問い合わせを受け付けるヘルプデスク業務から始め、今では「QIRA ポイント」の問い合わせ受付業務も行っていきます。「QIRA ポイント」は、2021 年 1 月にクレジットカードのリニューアルとともに開始したお得なポイントの仕組みです。交換できるアイテムやサービスが増え、問い合わせ数も増加してきたため、東京のコンタクトセンターで対応するようになりました。

## - 1 日あたりの受信件数について教えてください。

武井氏：東京のコンタクトセンターは数百件程度です。現在、問い合わせ数はそれほど多くないですね。今後は東京と大阪のコンタクトセンター間の連携を深めることで、いずれの質問にも対応できるようにすると共に BCP 対策も

実現していきたいと考えています。

## - 運用体制について教えてください。

武井氏：東京は 7 名体制です。百貨店の開店時間に合わせて業務を行っていますが、百貨店以外のカード加盟店が増えていけば、24 時間サービスを提供する店舗も増えてくると思います。先行して、24 時間対応については外注していますが、IVR や音声認識、FAQ など、自動応答の仕組みをうまく組み合わせて体制を組んでいく必要があると思っています。

## - BIZTEL 導入前の課題についてお聞かせください。

武井氏：カード会員を獲得する拠点を営業所と呼んでいます。本来は会員獲得業務に集中しなければならないのですが、店舗からのカードに関する質問を内線電話で受け付けており、気が付くと各営業所が社内ヘルプデスクのような状態でした。

社長からの、「営業所で電話を取らない」、「電話は別の所で取りなさい」という命によってシステム導入の検討が始まりました。

問い合わせ件数は数十件から百単位だったので、営業所に入る電話を減らすことをコールレス化と名付けて、改善を目指しました。

## - 当初は、大阪コンタクトセンターを活用する方向性で考えたのでしょうか？

武井氏：新規に東京オフィスを構えるので、そこに拠点を作ろうと考えました。コールセンターシステムをどうするの？という話になったときに、大阪コンタクトセンターと同様の仕組みを導入すると、時間も、お金もかかるし、そもそもカード会員情報を扱わないということを前提に考えると、別システムの方がいいのではないかと考えました。

## - コールセンターシステムの検討にあたり、求めた要件について教えてください。

武井氏：低価格であることが最も重要でした。一方で、安かろう、悪かろうでは困るので、ユーザーインターフェースが充実していること、日々使うオペレーターに心地良く使ってもらえることも重要だと思います。あとは、導入に時間がかからないこと。ずるずると時間がかけたくないな、とも考えていました。

## - 候補に挙がったサービスについて教えてください。

武井氏：全部で 5 社ほど調査したと思います。経験上、いろいろなサービスに触れてきました。安価に早く導入でき、簡便で使い勝手がいい今どきのサービスを導入したいと考えていたところに、スカラコミュニケーションズ社からその条件にマッチする BIZTEL を紹介していただきました。

## - BIZTEL を選定した理由について教えてください。

武井氏：3 ヶ月から半年程度検討したのですが、一番迅速かつリーズナブルな価格で提案いただけて、とても腹落ちしたのが BIZTEL でした。スカラコミュニケーションズ社にサポートしていただくことで安心感が強かったですし、不明点に対する回答なども迅速に動いていただけました。誰が見ても運用できそうなわかりやすい管理画面も、強い決め手になりましたね。

データ集計など、見応えがあるビジュアル  
わかりやすく画面に展開されるレポート、  
リアルタイムステータスなどの見せ方を高く評価

## - BIZTEL で解決できた課題について、あらためて教えてください。

武井氏：営業所への電話をなくす、コールレス化が実現できました。導入するにあたっては、十分な情報をいただきましたし、デモも拝見し、大変満足した状態で BIZTEL 導入の結論を出しています。導入も大変スムーズかつ簡便にやっていたので、本当に選んで良かったなと思っています。

## - QIRA ポイントの交換に関する問い合わせ対応での BIZTEL 利用についても評価を教えてください。

武井氏：QIRA ポイントの交換に関する問い合わせ受付は、BIZTEL 導入当初は想定してなかった運用なのですが、今では「BIZTEL であれば幅広く対応できる」という良い例になり、社内にも伝わっています。

## - 現場の方からの BIZTEL の評価については、いかがでしょうか？

武井氏：現場からよく聞くのは、稼働状況モニタリングや各種レポートなど、データ集計画面が本当に見応えがあり、わかりやすいビジュアルだということです。オペレーターのステータスがリアルタイムに把握でき、かつその見せ方がきれいで上手だなという感想ですね。

また、稼働状況モニタリングは応答数・放棄数・待ち呼状態などを確認



稼働状況モニタリング

社名 JFRカード株式会社  
事業内容 クレジットカード業、貸金業、生命保険・損害保険代理業  
URL https://www.jfr-card.co.jp/

本事例で導入されている主なサービス・オプション  
・ BIZTEL コールセンター



大丸松坂屋カード

システム・業務企画本部 執行役員・本部長 武井 匡仁 氏

するために常に活用しており、1 画面でそれらを把握できるのが大変便利で、コンタクトセンターの効率的な運営に役立っていると聞いています。私も同じ印象を持っていて、たまにレポートを見るのですが、大変わかりやすいですね。

## - その他、BIZTEL で気に入っている点を教えてください。

武井氏：音声ガイダンスなどの変更が、即時反映できる点を高く評価しています。バッチ型で申し込んだ翌朝に設定が完了する大阪のコールセンターシステムと比較してしまうのですが、現場はそうした点にとっても敏感です。即時反映される BIZTEL すごいよね、とかなり高く評価しています。

## - 最後に、コールセンターで今後、特に取り組んでいきたいことなどをお聞かせいただけますか？

武井氏：カード会社は PCI DSS に準拠する必要があり、カード情報の取り扱いを厳格に行わなければなりません。在宅勤務でも PCI DSS 準拠を実現したいなと思いますね。リンクさんで最新事例があればご紹介いただきたいと思います。

それ以外では、BCP 対策です。東京コンタクトセンターの業務が今後少しずつ増えていくことが予想されるので、そのバックアップが大阪拠点という発想もありかなと思っています。自動化もどんどん進めていきたいですね。今後もスカラコミュニケーションズさんやリンクさんの知見を共有いただいて、BIZTEL のような便利で使い勝手のいいものに社内のシステムを変えていきたいと思っています。引き続きご協力いただければと思います。

取材日：2021 年 9 月・オンライン

本サービスの導入は BIZTEL パートナー企業である株式会社スカラコミュニケーションズが行いました。

## 株式会社スカラコミュニケーションズからのコメント

東京でのコンタクトセンター開設にご相談があり、BIZTEL を提案させていただきました。拡張性の観点から、クラウドサービスを前提に弊社内でもいくつか比較検討した結果、導入実績、安定性や価格面、担当の方の対応力などから、BIZTEL の選定に至りました。JFRカードさまにも、ステータスの見える化や音声ガイダンスの即時反映など、機能面も含めて気に入っていただけました。

弊社は、FAQ 管理サービス「i-ask」や自動音声応答サービス「SaaS 型 IVR」、Web チャットボット「i-assist」など、コールセンターをはじめとした企業とお客さまのコミュニケーションをサポートするさまざまな SaaS/ASP サービスを提供しております。今後も幅広いソリューションを提供してまいります。

株式会社大同ライフサービスさま 在宅勤務 モバイル

## BIZTEL 導入により分散拠点での 電話対応が可能に。 業務の平準化と「働きやすい環境づくり」が実現

### 導入の目的

**目的 1** 全国にある拠点のうち保険契約件数が多い拠点（本社）の業務負荷が高かったが、他拠点にて対応することができなかった。コールセンターシステム導入による業務量の平準化が必要だった。

**目的 2** 電話の転送機能を利用した在宅運用は業務効率に課題があった。また、大規模災害時への備えとして分散拠点対応が必要と考えていた。

### 導入後の効果

**効果 1** IVR と ACD の活用により、本社のみで行っていた業務を他拠点に割り振ることができ、業務平準化が実現した。

**効果 2** 在宅でのスムーズな電話対応が可能になり、業務効率化が実現。場所を問わない勤務が可能になり、オペレーターの仕事に対する満足度がアップ。在宅・分散拠点対応によって災害対策も実現した。

## 業務平準化と BCP 対策を目指して 分散型コールセンターを構築

### 事業内容についてお聞かせください。

松井氏：当社は世界最大級の特殊鋼専門メーカー「大同特殊鋼」のグループ企業として、大同特殊鋼とそのグループの従業員が、日々の業務をつつがなく遂行するためのサポートをしています。注文住宅用地や賃貸物件の案内などの「住まいのサポート」、福利厚生施設の管理運営などの「ビジネスのサポート」、そして、損害保険・生命保険などによる「暮らしのサポート」を提供しています。

### ありがとうございます。次に、松井さまの役割を教えてください。

松井氏：「暮らしのサポート」のひとつである保険事業に携わっています。個人と法人にセクションが分かれており、私は従業員とそのご家族を対象とした個人保険営業室のチームリーダーを担当しています。お客さま対応を行うオペレーターの取りまとめ、変更になった保険内容の周知、新しいシステムの導入などチーム全体の運営が私の役割です。BIZTEL の導入も担当し、資料を作成し社内決裁をとるなどさまざまな役割を担いました。



保険部 個人保険営業室 コールセンターチーム チームリーダー 松井 宏文 氏

### どのような場面で BIZTEL を利用されていますか？

松井氏：お客さまからの問い合わせ対応と、お客さまへの当社からのご案内で利用しています。問い合わせの 8 割ほどが既存のお客さまからの契約更新などに関する内容です。セキュリティの都合上、受発信にはモバイル端末を利用しています。

### 一日あたりの受信・発信件数はどれくらいですか？

松井氏：受信は、契約更新など手続きに関する問い合わせが一日あたり 40 件ほどあります。発信は満期のお知らせのために一日あたり 30 件ほど行っています。

### 何名体制で業務を行っていますか？

松井氏：オペレーターが 9 名です。本社（名古屋）6 名、東京 2 名、静岡 1 名と、拠点を分散して対応しています。問い合わせは 1 つのフリーダイヤルから入り IVR で分岐した後、ACD で自動的に対応可能なオペレーターに分配される仕組みを構築しています。

### BIZTEL 導入前の環境と、当時の課題についてお聞かせください。

松井氏：BIZTEL 導入前は、コールセンターシステムを導入しておらず、固定電話を利用していました。私たちの会社は全国に拠点があって、元々はそれぞれのエリアで問い合わせ対応やその後の事務処理を行っていました。業務効率化を目的に 2021 年 4 月に本社に業務の大部分を集約することになり、本社の業務量が他拠点よりも圧倒的に多い状況になりました。しかし、システムの都合上、他拠点の社員が本社のヘルプに入ることはできませんでした。こうした業務量の偏りを改善するために、本社宛の問い合わせを他拠点でも対応できるような仕組みをつくり、業務バランスをフラットな形に改善したいという思いがありました。また、コロナ禍での在宅対応に課題がありました。出社しているオペレーターが受電し在宅オペレーターの社用携帯に転送することで対応は可能でしたが、運用の非効率性を感じていました。

## 在宅での電話業務を可能にし 「働きやすい環境づくり」を実現したことで、 オペレーターの満足度が向上

導入の検討開始時期と BIZTEL を知っていただいたきっかけを教えてください。

松井氏：検討を開始したのは 2021 年の年末ですね。コールセンターシステムの情報収集を目的に、在宅勤務をテーマとした BIZTEL のセミナーに参加したのがきっかけです。

### 比較検討したサービスと BIZTEL を採用した理由をお聞かせください。

松井氏：国内外のコールセンターシステムと比較検討しましたが、先述の課題解決に加え、通話品質を重視して検討を進めました。保険商品の手続きなので、お客さまの情報を確実に聞き取れるかどうかは重要なポイントです。セキュリティの都合上、通話は携帯回線の利用を希望していたので、トライアルでモバイル端末を貸していただきました。通話品質を高く評価できたため、導入を進めました。

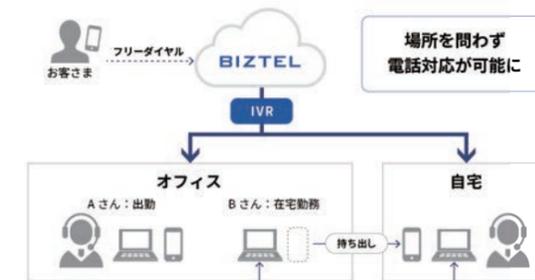
また、当社のセキュリティ要件は厳しいのですが、BIZTEL の営業担当からクリアする方法を提案いただき、要件を満たせることがわかりました。セキュリティにまつわる技術的な要件をしっかりと確認できた点は、非常にありがたかったです。

通話品質が高いこと、10 人程の規模で利用しやすいこと、加えて国内シェア No.1（※）であることなどを総合的に判断し、BIZTEL の導入を決めました。

※デロイト トーマツ ミック経済研究所「マーテック市場の現状と展望 2022 クラウド型 CRM 市場編（第 6 版）」による。

### BIZTEL の利用開始時期と導入効果について教えてください。

松井氏：2022 年 10 月から利用開始しました。在宅での電話対応が可能になったことで、業務効率および働き方の面で大きく改善できました。パソコンはリモートデスクトップを利用し、電話はモバイル端末を利用することで、当社のセキュリティ要件をクリアした上でスムーズに在宅運用できています。女性が多く働いていることもあり、以前は家族の事情やお子さんに関する急な用事などで有休を取得せざるを得ないケースが少なくなかったのですが、在宅で業務ができるようになり家庭の用事にも対応しやすくなったと聞いています。私たち管理者としても対応可能なオペレーターが多いことはありがたいので、お互いに Win-Win の業務改善が実現できました。働き方を柔軟に選べることで、従業員満足度の向上も見込めると考えています。



また、拠点ごとの業務負荷を分散できたことも非常に大きいです。複数あった電話番号をフリーダイヤルに一本化し、IVR や ACD を使って効率よく入電を分配する仕組みを構築しました。本社のみで行っていた業務を他拠点に割り振ることができ、業務の平準化が進みましたね。

加えて BIZTEL の導入により、通話録音が利用できるようになった点も助かっています。元々は、問い合わせで「言った」「言わない」といった平行線のやりとりがあった場合のリスクマネジメントを想定して導入しました。しかし、実際に運用してみると、オペレーターがお客さまとのやりとりを再度確認するために活用するなど、現場の業務効率アップにつながる運用方法も自然と生まれました。

### BCP 対策としての評価についてはいかがでしょうか？

松井氏：本社であり一番大きな拠点である名古屋では、長年、今後想定される大規模災害への対策が課題として挙げられていました。今回、各拠点に受電を割り振れるようになったことは、BCP 対策として大きな成果だと思っています。

また、台風や大雨が発生した際に、以前であれば無理をしても誰かしらが出社し電話対応する必要がありましたが、在宅勤務での電話対応が可能となったことで、その懸念が解消されましたね。

### ありがとうございます。最後に、これからの展望についてお聞かせください。

松井氏：おかげさまで、重要視していた「働きやすい環境づくり」については、かなり改善ができたと考えています。オペレーターは在宅勤務やオフィス出社、それ以外ではサテライトオフィスなど働きやすい環境を自由に選ぶことが可能です。BIZTEL の導入で、場所を問わない働き方が選択できるようになりました。また、システムの使いにくさによってオペレーターにストレスがかかってしまうような状況は解消したいと考えていましたので、BIZTEL 導入による業務効率アップは非常にありがたかったですね。今後は、全社を通した運営マニュアルの作成を進めてより一層働きやすい環境づくりを行っていきたく考えてます。

取材日：2023 年 2 月

社名	株式会社大同ライフサービス	本事例で導入されている主なサービス・オプション
事業内容	大同特殊鋼株式会社および関連企業への業務支援、並びに従業員に向けた福利厚生サービスの提供。損害保険代理業および生命保険の募集に関する業務。損害保険会社に対する特定証券業務委託の斡旋および支援。	・ BIZTEL コールセンター ・ BIZTEL モバイル



日本メジフィジックス株式会社さま 在宅勤務 音声認識

## 震災をきっかけに BCP の検討を開始。 クラウド化で複数拠点運営が実現し、音声認識システムを活用した効率の良い教育体制を構築

### 導入の目的

**目的 1** 大阪府北部地震の被災がきっかけで BCP 対策を検討開始。製品の性質上、受注業務がストップすると製造・物流も止まり事業継続が難しくなる。そのため、その起点となる業務を止めないための体制づくり・システム導入が必要だった。

**目的 2** 複数拠点運営において、新人オペレーターの教育を効率よく行い、受注業務時のミスをなくすためのツールとして音声認識システムが必要だと考えていた。

### 導入後の効果

**効果 1** PBX をオンプレミスからクラウドへリプレースし、複数拠点運営が実現。災害時でも受注を止めることなく事業継続が可能に。

**効果 2** 音声認識システムの導入で新人オペレーターが受注内容をテキストで振り返れるようになり受注業務時のミスの低減に貢献。指導時間短縮とわかりやすいフィードバックも可能になり新人教育がスムーズに。

## 災害時の事業継続を目的にオンプレミスからクラウドへのリプレースを検討

### 事業の概要をご説明ください。

西崎氏：製薬企業です。自社開発している製品を医療機関に届ける事業を展開しています。製剤の有効期限が非常に短い点が一般製品との違いで、届けて数時間で有効期限が切れるものもあります。多くは前日の夕方に注文いただき、翌日の朝や昼間にお届けしています。

### みなさまの役割についてお聞かせください

西崎氏：私は製品の受注を行うチームのリーダーで、同席している三宅はそのチームで受注業務を担当するオペレーターです。

### BIZTEL の利用シーンを教えてください。

西崎氏：複数のグループで BIZTEL を利用しています。最初は私たちのグループの中でも医療機関から注文を受け付ける受注チームでの利用を目的に導入しましたが、その後、問い合わせ担当に拡大し、さらに今では物流グループも利用しています。

### BIZTEL を他のシステムと連携して利用されていますか？

西崎氏：はい、独自 CTI を開発し BIZTEL と連携させています。CTI は、顧客情報や受注情報が入った基幹システムと連携しているので、入電があった時にはどの医療機関からの着信かがパソコン上に表示される仕組みになっています。

### 電話対応は 1 日あたり何件くらいされているのでしょうか？

西崎氏：1 日あたり、1,000~1,400 件程度です。インバウンドによる受注が 350 件程度で、電話で注文を取りにくいアウトバウンド業務が 300~350 件程度、医療機関からの問い合わせや自社 MR（※）からの確認が 100 件程度あります。また、物流チームに対しての納期確認連絡も頻繁に

行います。これらの発信と着信を合計すると、1 日あたり 1,000 件から 1,400 件程度の発着信数になりますね。

※MR：医薬情報担当者（Medical Representative）の略。自社の医薬品の品質・有効性・安全性などに関する情報を医療関係者に提供する役割を担う

### 運用体制について教えてください。

三宅氏：全員で 19 名ですが、1 日あたり 17 名程度で対応しています。1 人あたり受電が 1 日 30~40 件程度、アウトバウンドが 1 日 10~20 件弱対応しています。製品の発送は航空便を使うことが多く、決められた時刻に間に合うよう業務をこなしています。

### BIZTEL 導入前に利用していたシステムと当時の課題についてお聞かせください。

西崎氏：オンプレミス型のシステムを導入していたのですが、そのシステムは設置してある場所でないとう受注対応ができませんでした。拠点が 1 カ所だったため、地震や台風などの災害で停電や交通網が遮断されると外部との連絡が取れなくなり業務に支障をきたしていました。これらの問題解決に向けてクラウドのシステムを導入し、場所にとられない業務環境を作りたいと考えていました。

三宅氏：当時は、業務を継続するためには帰りの電車がないとわかっていても出社したり、始発で会社に向かったり、時には前泊して翌日の朝から



受注・物流センター マネージャー  
西崎 雅洋 氏

受注・物流センター 受注グループ受注チーム  
ASV（アシスタントスーパーバイザー）  
三宅 聡子 氏



対応したりと、かなり苦勞をしてきました。当日お届けの依頼や緊急出荷もあるので、このような対応をみんなで協力して行ってきましたね。

### システムの入替えを考え始めたきっかけを教えてください。

西崎氏：2018 年 6 月 18 日に発生した大阪府北部地震です。当時、地震の被害のために受注を含むすべての機能が止まってしまったので、事業をしっかりと継続できるような仕組み作りとシステム導入が必要だと考えました。

三宅氏：翌日お届け分を前日に受注する製品が多いので、受注業務がストップしてしまうと、そこから先のすべてが止まってしまいます。製造も物流も何もできない状態になってしまうので、会社全体が麻痺しないよう、受注だけは絶対に止めることができないんですね。

## 複数拠点運営が実現し、リモートでの効率良い新人教育のために音声認識システムを導入

### BIZTEL の導入効果を教えてください。

西崎氏：クラウド型の BIZTEL を導入したことで、場所にとられずに業務ができる環境が構築できました。BCP 対策として 2021 年 4 月には東京に新しく拠点を開設し、兵庫と東京の 2 拠点で運用ができるようになりました。

三宅氏：兵庫と東京で電話の振り分けは同等に行っており、場所が離れていても 1 つのチームとしてスムーズに運用できています。

BIZTEL を使っていると離れていてもパソコンの画面上でメンバーのステータスが確認できるので、相手のステータスを確認した上で連絡できますし、状況を見計らいながら体制をリアルタイムで調整できるのがとても便利です。

西崎氏：インターネット FAX を BCP 対策として導入し、災害などで出動できない場合にも FAX 内容をメールで送受信できるようにもなりました。

### 最近では音声認識システムを BIZTEL と連携して利用されていると伺いました。導入時期や導入目的を教えてください。

西崎氏：2021 年 4 月に AmiVoice Communication Suite を導入し、BIZTEL と連携して利用しています。東京拠点の開設に向けて、離れた場所の新人オペレーター教育を想定して導入しました。受注ミスをなくすことが最大の目的です。音声に加えてテキストデータがあればオペレーター自身の理解も深まりますし、私たちもサポートもしやすくなると思いました。

受注業務が事業にとって非常に重要な位置づけなのですね。そんな中、BIZTEL を知ったきっかけを教えてください。

西崎氏：安定的に動いているサービスを導入したかったので、最近スタートしたものではなく 5 年以上市場に出回っていることを条件に複数のクラウド PBX を調査しました。当初 BIZTEL を含め 6 社の製品が候補に上がり、最終的には 14 社ほどのサービスをチェックしました。3 ヶ月ほどの検討期間を経て、もっとも当社に適しているのが BIZTEL だと判断しました。

### ありがとうございます。検討ポイントを教えてください。

西崎氏：API 連携できるか、システムを自社開発しているかどうかを確認しました。将来、音声認識システムの導入を考えていたので、API 連携は必要な機能でした。また、追加開発が必要になったときの相談しやすさを考え、自社開発も重視しました。

### BIZTEL に決定後、導入はスムーズに行きましたか？

西崎氏：セキュリティの都合上、通信の部分で少し工夫が必要でしたが、そこが解決してからは順調でした。それまで利用していた 0120 番号をそのまま BIZTEL で利用できたのでお客さまへ負担をかけることなくスムーズに導入できました。導入当初はオンプレミスのシステムと併用し、いきなり全システムを切り替えることなくスタートできたのも良かった点ですね。何よりも、オンプレミスと違って新たな機器を購入して構内に設置する必要がなく、初期費用を大幅に抑えることができたのは非常に良かったと感じています。

### 具体的な活用方法を教えてください。

西崎氏：電話対応後に、通話録音とともにテキスト化された対応内容をオペレーター自身が振り返り、受注内容に問題がないかどうかを確認しています。

三宅氏：新人の対応を私たちが確認するためにも利用しています。「ここはもっとこうしよう」と指導する場合でも、テキスト化されているとわかりやすいため、時間短縮と共に明確なフィードバックもできるようになりました。

### 医薬品業界はたくさんの専門用語があると思います。独自のチューニングをされているのでしょうか？

西崎氏：チューニングはやはりある程度行う必要がありますので、単語登録を行い、当社の表示ルールに即した変換がされるよう調整しています。例えば、「ABC 薬品」という薬について、当社のルールとしては「薬品」を抜かした「ABC」という名称で受注情報を入力するルールになっているとします。実際の発話としては「ABC 薬品」だったとしても、音声認識システム上のテキストは「ABC」と表示されるような仕組みです。最終的にはすべての製品について自動認識されるようなチューニングを行いたいと思っています。

### 最後に、今後取り組みたいことについて教えてください。

西崎氏：今のところははまだハードルが高いのですが、誰も対応できない時間帯でも受注業務ができるような自動受注システムに取り組んでいきたいと思っています。これは受注応答の課題だけではなく、生産や物流との連携についても考慮する必要がありますので、会社全体の仕組みとして考えていきたいと思っています。

取材日：2020 年 2 月

社名 日本メジフィジックス株式会社

事業内容 放射性医薬品・診断用薬・治療薬・医療機器および関連製品の研究・開発・製造・販売ならびに輸出入等

URL <https://www.nmp.co.jp/>

本事例で導入されている主なサービス・オプション

・ BIZTEL コールセンター  
・ CRM 連携 (CTI 連携 / SFA・MA 連携)  
・ 音声認識サービス連携  
・ 番号継続利用  
・ インターネット FAX

Muranaka

村中医療器株式会社さま 在宅勤務BIZTEL 導入によってアナログ対応を脱却し、  
応答率 95%以上を実現

## 導入の目的

**目的 1** ビジネス用の固定電話機を利用していたが、受発信件数は手動カウント、放棄呼・保留の件数は把握できなかった。放棄呼による機会損失の可能性を否定できない状況だった。

**目的 2** 電話が入ると全席の電話機が鳴動するため、ピックアップが早いばかりが受電してしまい、対応者に偏りが生じていた。

## 導入後の効果

**効果 1** 受発信件数はもちろん、放棄呼数・保留数の可視化が実現した。応答率は 95%、日によっては 100%をも達成するほどに改善。

**効果 2** お客様の拠点エリアごとに対応するオペレーターをグループ分けしたことで、対応件数の偏りが公平な業務が実現した。

着信・放棄・保留件数が取得できないなど、  
複数の課題を解決するために CTI の選定  
を開始

## - 事業についてお聞かせください。

泉氏：村中医療器は、メーカー、商社、ディーラーの三つの事業を行う医療機器の総合商社で、国内流通だけでなく輸入も行っています。医療が元来持っている「優しさ」を日本全国に送り届けることを重要な使命としており、医療関係機関や医師、看護師、スタッフの方々やお取引先さまと連携をとりながら、医療機器を通じて「安心できる医療」を患者さま一人ひとりにお届けしています。

## - 出席者のご紹介をお願いします。

泉氏：カスタマーサポート部を統括しています。その他のメンバーは、東京サイトからカスタマーサポート部の荷見、飯塚、白井の 3 名。大阪サイトからはカスタマーサポート部の長原、井上、堀に加えて、情報システム部の瀧川、中西の 5 名が参加しています。

## - BIZTEL の利用シーンについてお聞かせください。

長原氏：主にカスタマーサポート部で利用しています。東京と大阪の 2 拠点に分かれ、受注対応、見積書の作成、商品の問い合わせに伴う電話対応を行っています。その他、全国の各営業所では、営業担当が BIZTEL のソフトフォンを利用して電話対応を行っています。

## - 電話以外で用意されているチャンネルがあれば教えてください。

長原氏：メール、FAX、Web サイトのほか、最近ではビジネスチャットツールも活用し始めています。

## - 電話と、電話以外のチャンネルの利用割合を教えてください。

長原氏：電話が 3 割で、そのほかのチャンネルが 7 割です。電話以外で

は FAX がほとんどですね。

## - 1 日あたりの受信と発信の件数はどのくらいでしょうか？

長原氏：東京と大阪の 2 拠点の合計で、1 日あたり約 800~900 件を受信しています。発信は折り返し電話を含めて約 500 件です。

## - BIZTEL を利用しているスタッフの人数を教えてください。

長原氏：カスタマーサポート部では 50 名ほど、各営業所では 30 名ほどなので、トータルで 80 名くらいが利用しています。

## - BIZTEL 導入前のシステム環境と、当時の課題についてお聞かせください。

長原氏：以前はビジネス向けの固定電話を使っていました。着信や放棄、保留などの件数が取得できなかったことに加えて、着信すると全席の電話機が鳴動するため、対応者に偏りが生じていたことなど、複数の課題がありました。これらの課題を解決するためには CTI の導入が必要と考え、複数のサービスを検討し始めました。

## - BIZTEL を知ったきっかけと、比較検討したサービスについて教えてください。

瀧川氏：2019 年春に開催された展示会で BIZTEL を知りました。クラウド、オンプレミス含めて 4 社の CTI を比較検討した結果、安価であるにもかかわらずコールセンター運用に必要な機能がすべて揃っている BIZTEL に絞ってトライアルを行いました。

荷見氏：当初、ヘッドセットの利便性には疑問を持っていましたが、トライアルの結果「ヘッドセットで手が空くのはこんなに楽なのか」と衝撃を受けました。さらに着信や保留、放棄呼の件数が可視化できるのを目の当たりにし、「CTI はすごい」と実感しましたね。

瀧川氏：当社では SFA システムの Sales Force Assistant を利用しており、このシステムと BIZTEL との連携実績があることも大きな決め手となりました。連携することで業務効率が向上できるのではないかと期待し、2020 年 7 月に運用開始しました。

これまで見えていなかった数値の可視化が  
実現し、業務効率が向上。  
応答率は 100% を達成する日も

## - BIZTEL 導入後、解決できた課題について教えてください。

長原氏：これまで受発信件数は手動でカウントし、放棄呼や保留の件数はまったく分からない状況でしたが、BIZTEL 導入後は数値の可視化が簡単にできるようになりました。

荷見氏：電話が取れず注文を取り逃してしまうと大きな損失につながるので、放棄呼件数が把握できるようになったことは本当に大きいですね。

泉氏：BIZTEL 導入後の応答率は 95%ほどです。日によっては 98% や 100%になることもあります。BIZTEL を導入したことによる最大の改善点は、数値を可視化できたことだと思っています。

## - その他の課題についてはいかがでしょうか？

堀氏：以前は全員の電話が鳴動していたので、素早く取る方に対応が偏ってしまうことがありましたが、BIZTEL 導入後は、東京と大阪、北海道、福岡、名古屋、広島といったお客様の拠点エリアごとにグループを分け、それぞれのグループに所属するスタッフだけに着信するよう設定しています。

長原氏：電話が鳴りっぱなしの中、常にプレッシャーを感じている状態で仕事をしていましたが、エリアごとに電話を割り振ったことで業務効率化につながったと感じています。

堀氏：自分が担当しているエリアであれば、問い合わせへの準備がしっかりできているため、電話をすぐ取ろうという気持ちが強くなるのも良いポイントだと思います。

## - 選定理由の一つである Sales Force Assistant との連携効果についても教えてください。

井上氏：以前は受話器を取らないと相手の電話番号が表示されなかったため、どのお客様からの電話なのか分からず不便でした。今は BIZTEL と Sales Force Assistant を連携させることで、着信時にお客様の情報がポップアップで表示されるようになり、便利になりました。

## - その他、導入して良かった点や便利な機能はありますか？

瀧川氏：カスタマーサポート部では電話対応だけでなく、受注業務や見積書作成も行います。50 人ほどの人員で 1 日約 2,000 枚の注文書を FAX 送信するなど、スタッフ全員が時間に追われながら必死に業務をこなしていました。業務量が非常に多い部署なのですが、BIZTEL を導入したことで、電話対応の改善という切り口から部署全体の業務効率アップにつながれたと思います。

飯塚氏：以前は、お客様と通話をしながら、肩に受話器を挟んでメモを取ったり、キーボードを打ったりしていたので、通話途中で受話器を落としてしまうこともありました。BIZTEL 導入後はヘッドセットで通話をしているので、メモを取ることやキーボードを打つことはもちろん、通話をしたまま FAX を送信するということもできるようになりました。

白井氏：便利になりましたし、ストレスも軽減していますね。

荷見氏：BIZTEL を導入したことで「対応品質の向上を目指す」という目標を設定できたことも非常に大きいと感じています。



カスタマーサポート本部 カスタマーサポート部  
部長 泉 勇三郎 氏  
東京業務課 課長 荷見 明彦 氏 大阪業務課 課長 長原 勝 氏  
東京業務課 チーフ 白井 文菜 氏 大阪業務課 チーフ 井上 ひとみ 氏  
東京業務課 チーフ 飯塚 恵 氏 大阪業務課 堀 秋登 氏



管理本部 情報システム部  
次長 瀧川 佳洋 氏  
情報システム課 係長 中西 邦仁 氏

長原氏：まさに今、対応品質向上を目的に、通話録音を聞きながら言葉遣いを改善する取り組みを始めています。保留時間をカウントできるようになったことも、対応品質に対する意識が高まってきた要因の一つだと思っています。それ以外では、新型コロナウイルスの感染者が多い時期にテレワークで業務を実施していました。BIZTEL のソフトフォンをパソコンにインストールするだけでオフィス宛の電話が自宅でも取れるのは、非常に良かったと感じています。

中西氏：情報システム担当の立場から当初心配していたのが、データ通信量が多い時間帯の通話品質への影響です。実際には、電話でのやりとりやメールチェックなどでデータ通信量が増える始業直後の時間帯でも、BIZTEL の通話品質には影響しませんでしたし、パソコンでの作業も問題ありませんでした。この点はとても安心しました。

## - ありがとうございます。最後にこれからの展望をお聞かせください。

泉氏：カスタマーサポート本部は、お客様とコンタクトする最初の窓口です。この先どれだけデジタル化が進んだとしても、電話が主要なコンタクトツールというのは変わらないと思います。これからも「村中医療器に注文したい」と思ってもらえるような電話対応をしていきたいですね。BIZTEL と SFA との連携をさらに強化したり、音声認識やボイスボット、チャットボットを活用したりすることで、一層利便性が向上し、より良いサービスになっていくと考えています。

取材日：2022 年 5 月・オンライン

社名	村中医療器株式会社	本事例で導入されている主なサービス・オプション
事業内容	医科学理化学機器の卸・小売及び輸出入、病院設備設計トータルプランニング	・ BIZTEL コールセンター ・ BIZTEL ビジネスフォン ・ CRM 連携 (CTI 連携 /SFA・MA 連携)
URL	https://www.muranaka.co.jp/	

SEKISUI

積水メディカル株式会社さま 在宅勤務 モバイル

## 在宅勤務を可能にする BIZTEL の導入で、多様な働き方のサポートが実現。モバイル活用で営業担当とのコミュニケーションもスムーズに

### 導入の目的

**目的 1** コールセンターでは固定電話を利用していましたが、東京オリンピックでの臨時対応に備えてクラウド型のシステム導入を検討していた。また、コロナ禍が始まり、在宅勤務環境の整備が必要だった。

**目的 2** 内線通話用の電話機として全社に配布されている PHS がほとんど利用されておらず、出先の営業担当が本社スタッフに連絡を取る際、つながりにくい状況だった。また、使われていないにもかかわらず発生する電池交換費なども課題だった。

### 導入後の効果

**効果 1** 在宅勤務への移行がスムーズに実現。スマートフォンの高い操作性はシニアを含めた全スタッフから高評価。レポート・エージェントコントロールの活用によりお互いに稼働状況を把握し、状況に合わせて柔軟に対応できるセンター運営が実現。

**効果 2** BIZTEL モバイルを利用し、営業担当を含めた 300 名程度がスマートフォンでの内線通話を開始。社内連絡のつながりやすさが改善された。コールセンターからの転送もスムーズになり、コミュニケーションが円滑に。

## 東京オリンピックをきっかけに導入を検討。内線環境の問題や、在宅勤務の課題などを BIZTEL で一気に解決

### － 事業について教えてください。

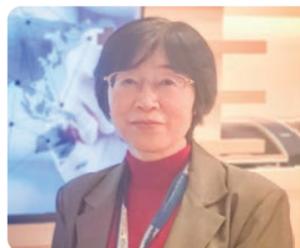
大庭氏：積水メディカルでは、医療に携わるみなさまに幅広い製品やサービスを提供しています。私たちの部門では、体外診断用医薬品・医療機器の製造販売事業を行っています。

### － 業務内容、役割をお聞かせいただけますか？

大庭氏：体外診断用医薬品と医療機器のコールセンターのグループ長です。永田氏：コールセンターに加え、国内営業部、製品開発・戦略部を統括する、検査事業部という組織があるのですが、私はそちらに所属して IT 化の推進担当をしています。

### － コールセンターでの BIZTEL の利用シーンについて教えてください。

大庭氏：体外診断用医薬品や医療機器に関する、医療従事者からの問い合わせ対応で利用しています。病院、診療所の担当のほか、パートナー会社をとおして販売している場合もあり、そうした取引先からの問い合わせも受け付けています。



検査事業統括部 カスタマーサポートセンター CS グループ長 大庭 直子 氏



事業統括部 検査事業部主任 永田 泰子 氏

### － BIZTEL モバイルも利用されていると伺いました。BIZTEL モバイルの利用シーンについても教えてください。

永田氏：営業担当を含めた 300 名程度が、スマートフォンで BIZTEL モバイルを利用しています。

### － コールセンターについて伺います。現在、電話の受発信件数はどのくらいでしょうか？

大庭氏：問い合わせ対応以外の連絡で使用したものも含まれていますが、1日あたり受信が 90 件、発信が 120 件程度です。

### － 発信は、どのような用途で利用するのでしょうか？

大庭氏：コールセンターでは機械の修理手配も行っているのですが、自社で対応するだけでなくパートナー会社にも委託しています。そのため、パートナーに案件を依頼したり、施設あてに「何時に訪問します」といった案内を行ったりしています。

### － 運用体制について教えてください。

大庭氏：私を含めて 14 名体制です。現在は行っていないのですが、早朝や夜間に対応する必要も生じており、来年度はシフトを組むことも検討しています。また、会議への出席などで、受付体制が手薄になることがあります。BIZTEL の「離席」、「後処理」といったステータス機能が非常に役に立っていて、状況を見ながら、「対応できる人が多いから今のうちにお昼休憩をとります」「対応できる人数が少ないから休憩時間をずらそう」などとスタッフ同士で声をかけ合えるので、とても便利です。

### － BIZTEL 導入前の課題についてお聞かせください。

大庭氏：最初は東京オリンピック開催時の出社問題でした。当社は有明に事務所があるのですが、オリンピックのプレセンターや競技場が設置されることを受けて、期間中は混雑により出勤できないと判断しました。そこで茨城にある自社工場に場所を借りて、近くのホテルから通勤することを検討していました。電話番号の変更や工場に電話設備を入れることは難しいですが、BIZTEL を導入すればパソコンを持参するだけで、すぐ対応できるからです。

その後、東京オリンピックを迎える前にコロナ禍となり、スタッフの健康を考慮して在宅勤務の環境整備を進めることになりました。当時は固定電話を使っていて会社にいないと受電できない状況だったため、受付担当を設けて在宅勤務者への転送を行っていましたが、回線がすぐふさがるのでお客さまを待たせてしまったり、転送するにも誰が対応可能なのかわからなかったりといった課題がありました。

### － 内線に関する課題も教えてください。

永田氏：2 年前に東京本社に異動したのですが、各自が会社用のスマートフォンを使ってやりとりしており、内線用の電話機として全社的に導入した PHS がほとんど使われていないことを知りました。会議などで席を空ける人が多く、病院や施設に訪問している営業担当が本社に電話しても、担当者になかなかつながらず状況でした。それから、使われていないのにコストがかかっていたことですね。ちょうどリチウム電池パックの寿命がくる時期が来まして、一台交換するのに 2~3 万円かかることが気がかりでした。こうした費用面と、営業担当が本社の担当者とすぐに連絡を取れないことが課題でしたね。ちょうどその頃に、「コールセンターの部署でも電話システムを検討しているみたいだよ」という話を聞き、コールセンターのグループ長である大庭さんに「一緒に検討しましょう」と話を持ちかけました。

## 地方にコールセンターのメンバーを分散して配置。災害時も継続して対応できる BCP 対策が実現

### － BIZTEL で解決できた課題について、あらためて教えてください。

大庭氏：在宅勤務が可能になったことですね。高い操作性で全員が使えますし、レポートを活用すればリーダーでなくても全員の状況が分かるので、効率よく運営できようになりました。

### － 在宅勤務への移行はスムーズにできたのでしょうか？

大庭氏：そうですね。移行前は、在宅勤務のハードルはもっと高く、スタッフが嫌がったり、孤独に感じたり、プレッシャーになるのではと思っていたのですが、実際に始めてみると、社内のチャットツールでヘルプを出したり、エージェントコントロールでお互いにステータスを確認しながら対応者を割り振ったりと、うまく回せていると思います。以前も、スタッフ間で「介護や育児の時短勤務について在宅で対応できるといいよね」と話題になることがありました。コールセンター業務はストレスがかかるし在宅勤務は難しいかなど当時は思っていたのですが、意外とやれはできると思いましたね。それを可能にしてくれたのが BIZTEL です。

### － 現在も在宅勤務を続けていますか？

大庭氏：コロナが感染拡大していた時期は出社割合を 20%程度に抑えていました。今は 40%ぐらいですね。また、先ほど介護や育児といった話をしましたが、実際に事情により職種を変更する必要が生じたスタッフが、これまでの経験、知識を生かして、

### － サービス選定にあたり、何社くらい検討されましたか？

永田氏：当社と関わりがある会社からも複数の提案を受けていたので、BIZTEL 含め 3 社で比較しました。

### － BIZTEL を選定した時期はいつ頃でしたか？

大庭氏：決断したのは 2020 年夏ですね。

### － BIZTEL を選定した理由について教えてください。

大庭氏：使いやすさですね。他社のソフトフォンは操作が非常に面倒でした。BIZTEL はシニア世代のスタッフを含めて誰でも使いやすいとの評価で、コストも一番お手頃だったと思います。

永田氏：私から見ても BIZTEL は操作性が明らかに違いました。直感的に操作ができる、今どきのアプリのように使えるイメージで、文句なしでしたね。また、当社のコールセンターは専門部隊で、かつ限られた人数で運営しているので、小回りが利く点でも高く評価しました。あと、決め手としても一つ挙げられるのが通話音質です。ソフトフォンで通話したコールをスマートフォンに転送した際などに、会話の音質が一番良かったことですね。営業担当にもストレスなく使ってもらえています。

自分の拠点でコールセンターの仕事に就くことができました。これまでは有明事務所での勤務が前提だったのですが、今は大阪と福岡に 1 名ずつ、コールセンターのメンバーがいます。台風や雪のときも前泊の必要がなくなりましたし、仮に東京に地震が来ても大阪や福岡で対応できるので、BCP の観点で安心感がうまれました。

### － 内線化の効果については、いかがでしょうか？

永田氏：社内スタッフや外出中の営業担当の間で、電話でのやりとりが転送できるようになり、コミュニケーションが円滑になったと思います。

### － コールセンターから BIZTEL モバイルを使っている営業担当につなぐシーンも多いのでしょうか？

大庭氏：そうですね。営業担当に転送することもありますし、コールセンター内で「対応をお願いします」と転送することもあります。エージェントコントロール機能は表示されている番号を押すとかげられるので転送がしやすく、非常に好評で役に立っています。

### － 今後取り組んでみたいことについて教えてください。

永田氏：実は、BIZTEL 導入はまだゴールしていないつもりです。というのも、今回導入できたのは社内の一部にとどまっている状況だからです。ゆくゆくは全社で利用し、コールセンターのように在宅勤務をしたり、社内はまだ残っている PHS の内線をなくしたりして、通信環境を改善できないかと考えています。BIZTEL が導入できれば、どこにいても、いつでも電話対応が可能になるので、まずは全国の営業所の電話環境を改善したいと未来を描いています。そのためにも、リンクさんから新たな技術やアイデアをぜひ提案してもらいたいと思っています。

取材日：2021 年 11 月・オンライン

社名 積水メディカル株式会社  
事業内容 検査事業、創業支援事業、医薬事業、酵素事業  
URL https://www.sekisuimedical.jp/

### 本事例で導入されている主なサービス・オプション

- ・ BIZTEL コールセンター
- ・ BIZTEL モバイル
- ・ CRM 連携 (CTI 連携 / SFA・MA 連携)
- ・ エージェントコントロール



大正製薬株式会社さま 在宅勤務 音声認識 その後シリーズ

## BIZTEL・Salesforce・MSYS Omnis の連携で業務効率化。

デジタルシフトで在宅勤務でもパフォーマンス維持。

### 導入の目的

**目的 1** ACW（平均後処理時間）の短縮と、コールセンターに寄せられた医薬品の有害事象（副作用）に関する情報の報告漏れを防ぐため、音声認識サービスの利用を検討していた。

**目的 2** 新型コロナウイルスの感染防止にあたり、在宅勤務の導入の必要があった。

### 導入後の効果

**効果 1** 音声認識サービス「MSYS Omnis」を導入して通話内容のテキスト化と要約が自動でできるようになり、ACWの短縮や有害事象（副作用）等のテキスト確認によるオペレータチェックが簡便となり作業効率が向上につながった。BIZTEL・Salesforce・MSYS Omnis の連携で業務効率化が加速。

**効果 2** 業務を停止させることなく在宅勤務をスピーディに実現。コールセンターシステムに付随する多くの業務をデジタルシフトし、パフォーマンスを維持。

※ 大正製薬株式会社さまへの事例取材は今回で2度目となります。2017年12月に行われた前回の取材ではBIZTEL導入の経緯をお話いただきました。今回（2021年7月）は、追加導入したシステムやコロナ禍での対応など、センター運営の「その後」を追いました。

## ACW短縮を目指し音声認識サービス「MSYS Omnis」を導入。システムをクラウドに統一し、連携させることで業務効率アップ

### 事業の内容についてお聞かせください。

杉本氏：OTC 医薬品（※）と健康関連商品からなるセルフメディケーション事業と、医師が処方する医薬品を手掛ける医薬事業を両輪としています。セルフメディケーション事業では、「リポビタン」「パブロン」「リアップ」を始めとした多くのトップシェアブランドを保有し、OTC 医薬品のリーディングカンパニーとして業界を牽引しています。医薬事業では、「整形外科疾患」「代謝性疾患」「感染症」「精神疾患」を研究開発の重点領域として、新しい薬剤を市場に出すための取り組みを行っています。メディカルインフォメーションセンターでは医療用医薬品の製品に関する問合せを受け付けています。

※OTC 医薬品：薬局やドラッグストアなどで、自らが選んで購入できる「要指導医薬品」と「一般用医薬品」のこと。

### ご出席者の役割について教えてください。

杉本氏：学術センターのメディカルインフォメーショングループに所属し、グループマネージャーを担当しています。

藤本氏：杉本と同じくメディカルインフォメーショングループに所属し、問い合わせ対応とコールセンター周りのシステム管理を担当しています。BIZTELもそうですが、一昨年に導入したSalesforceや、連携して利用している音声認識サービスなど、新しいシステムを取り入れるための調整を行っています。

### BIZTELの導入部署とご利用シーンについてお聞かせください。

杉本氏：私たちメディカルインフォメーショングループは、問い合わせを受け付けるコールセンターチームと、メディカルインフォメーションセンター、

MR（※）や医療従事者などの関係者に向けてFAQや詳細資料等製品情報を作成、整備、配信するDI（ドラッグインフォメーション）チームとで構成されています。

前回の取材時は、全国にある複数の拠点でコールセンター運営を行っていましたが、現在は本社で一括対応しています。

2020年春に新型コロナウイルスの感染拡大による緊急事態宣言が発令されたからは在宅勤務を余儀なくされましたが、BIZTELを導入していたおかげでスムーズに実現できました。各社がコロナ禍におけるコールセンター運営に苦戦する中で、業務を停止させることなく継続できたことは、たいへんありがたかったですね。

また、前回の取材後、私たちのグループ以外にも2部門のコールセンターでBIZTELを導入しました。

※MR：医薬情報担当者（Medical Representative）の略。自社の医薬品の適正な使用と普及を目的に、医療関係者と面談のうえ、その品質・有効性・安全性などに関する情報提供を行う。

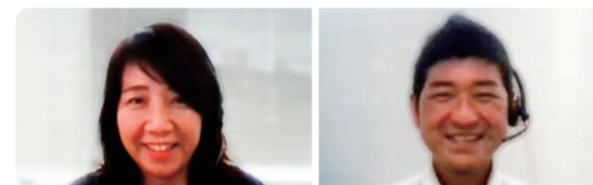
### チャンネルごとの問い合わせ状況はいかがでしたか？

藤本氏：医師や薬剤師など、外部の医療関係者からの電話による問い合わせが最も多く、次にWebを中心としたMRからの問い合わせが多いですね。

杉本氏：私たちのグループは、2019年4月に大正富山医薬品株式会社（現：大正ファーマ株式会社）から大正製薬株式会社へ所属が変更されました。それに伴って業務範囲は拡大していますが、取り扱う商品の数が減ったためコール数は以前よりも少なくなっております。とくに2020年度は新型コロナウイルスの影響で薬局やクリニックからの問合せ数が大きく減少しました。MRからの問い合わせに関しては、自己解決できるようにするための施策を進めており、以前と比較して半分以下に削減できました。

### 大幅な削減ですね。具体的にどのような取り組みをされているのでしょうか？

杉本氏：医療従事者向けにはよくある問合せを予めマス向けのチャンネルであるWebサイトを使って情報提供を行い、資料請求フォームや使用期限検索ページなど電話以外のチャンネルも拡大しています。社内にはFAQや詳細資料を



学術センターメディカルインフォメーショングループ  
マネージャー 杉本 智香子 氏



学術センターメディカルインフォメーショングループ  
主任 藤本 正宏 氏

充実させるなど、MRにとって必要な情報をDIチームが中心になって発信しており、現在も継続しています。

### 前回の取材後に導入したシステムがあれば教えてください。

杉本氏：2019年12月より、問い合わせの一元管理を目的にSalesforceの利用を始めました。同時に、丸紅情報システムズが提供するコンタクトセンター向け音声認識サービス「MSYS Omnis」も導入しました。

### MSYS Omnisの導入背景と現状の評価をお聞かせください。

杉本氏：ACW（平均後処理時間）の短縮と、入力補助が導入の目的です。

## スピーディに在宅シフトし、生産性を維持。さらなるDXでより満足度の高いコールセンターを目指す。

### コロナ禍でのコールセンター運営について教えてください。

杉本氏：2020年2月頃からBCP対策として在宅勤務への移行を検討し始め、3月末から数名で開始しました。その後、緊急事態宣言が発令された際にはスタッフの7割が在宅勤務をして、コールセンター運営を維持しました。緊急事態宣言解除により出社対応していた時期は、クラスター発生による業務停止のリスクを回避するため、コールセンターの対応場所を2か所に分散する分室対応としました。BIZTELは利用する場所を問わないので、在宅勤務も分室対応もスムーズに移行が進みましたね。

藤本氏：その後も緊急事態宣言時は在宅勤務を中心とした運営を行っていますが、オフィスで対応する時と比べて遜色のないパフォーマンスが維持できていると思います。私たちを含めて、社内でBIZTELを利用しているコールセンターはいずれも、顧客への対応品質も落とさず、部署内外からも「在宅勤務でも通常業務と変わらず対応が行えており、生産性を落としてない」と評価をいただいています。

杉本氏：放棄呼もほぼありませんね。BIZTELを導入している他部門のコールセンターと情報交換をすることでお互いに知見を得ており、効率的に運営ができています。

### 在宅勤務や分室対応で活用しているツールや、取り組んでいることはありますか？

杉本氏：コミュニケーションツールとして、エージェントコントロールや社内用のチャットサービスを活用しています。

BIZTELとの連携を前提に、他サービスと比べてGoogleエンジンを使うことで常に進化していく点やコストに優位性があった点からMSYS Omnisを選定しました。オンプレミスではなくクラウドであることも当社の方針とマッチしており、決め手となりました。

製薬会社には、コールセンターに寄せられた情報も含めて、医薬品の有害事象（※）や副作用などについて安全性部門に報告する義務があります。オペレーターが録音データを聞きながらテキスト入力して記録する方法だと、どうしても報告漏れが懸念されます。MSYS Omnisを使えば通話の内容が自動でテキスト化でき、正確に対応内容を確認、報告できるのでとても役に立っています。

藤本氏：丸紅情報システムズには文字変換のコツを伺ったり、辞書登録のキャパシティアップをしていただいたりと、手厚いサポートを受けています。より効率化が進むよう、医療用に特化した文字変換に対応するなど、今後のさらなるシステムアップデートに期待しています。

杉本氏：コールセンターに関わるシステムをすべてクラウドにできたことも良かったと思います。BIZTEL、Salesforce、MSYS Omnisを連携させることで業務効率化が進みました。

※有害事象：因果関係ははっきりしないものを含め、薬物を投与された患者に生じたあらゆる好ましくない、あるいは意図しない徴候・症状・病気のこと。

藤本氏：困った時にチャットで質問してもらい、他のメンバーがアドバイスするといった活用方法です。問題解決は以前よりもスムーズになったかもしれませんね。

杉本氏：業務で使用する文献についても、電子ジャーナルを購入するようにしたほか、当社の文献データベースから医療機関へ直送できるようにシステム改修を行いました。また、本社の多機能FAXにリモート接続し、PDFで自宅からFAX送信できる機能を追加しています。今回の新型コロナウイルスを受けて、今まで「できたらいいな」と思っていたことが実現できましたね。コールセンター関連業務のデジタル化が一気に進みました。

### そのほか、在宅勤務で使っているBIZTELの機能があれば教えてください。

杉本氏：稼働状況モニタリングを活用しています。会社にいる場合はオペレーターが通話しているのが聞こえてくるため、おおよそのサービスレベルが把握できますが、在宅勤務をする際はこちらの機能を使ってコールセンター全体の状態を確認するようにしています。コール状況を見て、着信が複数入っているときは後作業中のオペレーターにチャットをし、対応できるか確認するといったオペレーションを行っていますね。

一人ひとりの業務ステータスも一目でわかるので、チャネルの混雑状況に合わせて対応することができています。また、Omnisによる音声状態から読み取る感情分析機能など、各自が自宅対応中でも状況を把握する機能もあり、場所を問わずコールセンターマネジメントを行うことができる環境が整いました。

### 最後に、今後取り組んでいきたいことについてお聞かせください。

杉本氏：応対品質の向上や業務効率化のために、引き続きコールセンターによる1対1対応の強化とともに、WEBサイトを使ったチャネル拡大やシステム連携によってDXを推進し、より多くの方に満足していただけるコールセンターを目指していきたいです。

取材日：2021年7月・オンライン

社名	大正製薬株式会社	本事例で導入されている主なサービス・オプション
事業内容	医薬品・健康関連商品等の研究・開発・製造・販売	・BIZTEL コールセンター
URL	https://www.taisho.co.jp/	・CRM連携（CTI連携/SFA・MA連携）
		・音声認識サービス連携
		・エージェントコントロール

# 沢井製薬

沢井製薬株式会社さま 在宅勤務

## テレワークと災害時の BCP 対策を実現。 通話録音・レポート分析機能でオペレーターの 対応品質も向上

### 導入の目的

**目的 1** 電話回線に不具合が多くクレームが発生していたため、音声品質が高い CTI を求めている。同時に、テレワークや BCP 対策が可能であることもシステム選定のポイントになっていた。

**目的 2** 問い合わせ数が増加する中、コールセンターシステムの機能をうまく活用することで、対応品質向上、業務効率化を実現したいと考えていた。

### 導入後の効果

**効果 1** BIZTEL 導入で音声品質が向上しただけでなく、テレワークの導入や東京拠点と連携した BCP 対策を実現。災害発生時もサービスレベルの維持が可能に。

**効果 2** 通話録音機能を活用し毎月モニタリング結果をフィードバック。また、即時回答率 90%の実現のために保留時間を集計したレポートをオペレーターと共有し、対応品質が向上。

## 医療機関からの問い合わせ対応に BIZTEL と Salesforce を連携して利用し、 24 時間 365 日コールセンターを運用。

### 事業についてお聞かせください。

二出川氏：「なによりも患者さんのために」という企業理念のもと、高品質なジェネリック医薬品の提供を通じ、社会に貢献することを目指しています。薬価が安いだけでなく、安心して使用いただけるジェネリック医薬品を、一人でも多くの患者さんにお届けしていくことを使命としており、ジェネリック医薬品の普及推進に邁進しています。

### 出席者の役割についてお聞かせください。

二出川氏：製品の品質を確認し、出荷の判断を行う部門である信頼性保証本部に所属しています。その中で、医療関係者からの問い合わせ対応を行う医薬品情報センターに所属し、マネージャーを担当しています。

河原田氏：同じく信頼性保証本部 医薬品情報センターに所属しており、リーダーを担当しています。

### BIZTEL の利用シーンについてお聞かせください。

二出川氏：医療関係者からの薬に関する問い合わせ対応で、BIZTEL を利用しています。病院・診療所が約 30 万施設、薬局が 6 万箇所あるため、BIZTEL と Salesforce の連携による着信ポップアップ機能などを活用し、

効率的に対応しています。また、アウトソーサーに業務を一部委託することで、24 時間 365 日対応を実現しています。

河原田氏：一般・患者からのお問い合わせも 2020 年 4 月から私達の部門で対応を開始する予定です。

### 新たに追加される一般・患者用の窓口についてお聞かせください。

二出川氏：現状は、別チームが兼務でひと月あたり 250 件程度対応しています。今後は、顧客からの問い合わせ窓口を一本とし、対応していくという方針です。

### 1 日あたりの入電数と運用体制についてお聞かせください。

二出川氏：当センターの開設当初（2008 年）は 1 日あたり 60 件程度の入電だったのですが、現在は 200 件程度まで増加しています。この 200 件を東京と大阪合わせて 8 名程度で対応しています。医療関係者からの薬に関する問い合わせ対応が中心であることから、コミュニケーターは薬剤師であることを求めています。その上で、高いコミュニケーションスキルも併せ持つメンバーで構成されています。

### BIZTEL 導入前に利用していたシステム環境についてお聞かせください。

二出川氏：最初に導入した CTI は、国産のソフトウェアです。Salesforce との連携ができることで選定しましたが、コストがずいぶんかさんだ上、システムの不具合に対する対応も期待するほどではありませんでした。その後、Sler が提供していた比較的安価な CTI に切り替えました。

### 当時の問題点、課題についてお聞かせください。

二出川氏：電話回線の品質が悪く、お客さまから度々ご指摘がありました。またシステムに不具合が発生した際の対応も期待とは程遠いものであったため、今後必要となる BCP 対策やテレワークについてもどこまで対応できるか不安でした。

保守対応、サポート力に不安を感じていたため、今後も継続したいという状況ではなかったということですね。そのため、回線の品質が安定しているのは当然ですが、しっかりとサポート力があり、BCP 対策やテレワークまで実現できる CTI を探すことにしました。



### サービス導入の検討開始時期はいつ頃でしょうか？

二出川氏：2011 年の震災をきっかけに、積極的にベンダーから情報収集し始めました。将来を見据えてフレキシブルに対応するためには、クラウド

## 受電時間のデータを コミュニケーターに共有したことで、 目標としていた 5 秒以内の受電を実現

### BIZTEL の導入によって、実際にどのような点が解決されましたか？

二出川氏：2014 年 1 月から利用開始していますが、音声品質は良かったですね。BCP 対策やテレワークでの対応も可能となりました。

河原田氏：一昨年、強い台風が関西を直撃した時に、BCP 対策として東京拠点に予め移動し電話対応を行いました。また、同じ台風の際に、テストを兼ねてテレワークも実施しており、自宅でも同様の対応品質を実現できることを確認しました。

二出川氏：東京拠点では通常問い合わせ対応のほか、予備 PC を 3 台用意しており、何か発生した場合でも迅速に対応できる BCP 対策センターとしても準備しています。

### 対応品質の向上のために取り組んでいることについて教えてください。

二出川氏：通話録音機能を活用して、毎月、コミュニケーターが選定した音声を使用しモニタリング&フィードバックを実施しています。また、時折グループ全員で音声を確認し意見交換しています。良かった点や改善点、悩んでいる点などを話し合うことで、対応品質をアップできればと、継続的に取り組んでいます。

### 通話内容を参考に人事評価を行っていますか？

二出川氏：人事評価でも、通話内容を活用しています。モニタリングシートを利用して、半期に 1 回必ず全員をチェックして、評価結果をフィードバックしています。評価項目は、対応の基本、マナー、言葉使い、声と話し方、対応手順、クレームの回避、顧客満足などです。モニタリングシートを自ら手作りしているのですが、半期のチェックについては、対応品質の維持向上につながっていると思います。

河原田氏：いかに医療従事者に寄り添っていくかを大事にしながら評価していますね。

ドを前提にしたいと考えていましたが、クラウドでサービス提供をしている会社が当時まだ少なく、対応時期も未定という状況でした。

### リンクとの商談の印象を教えてください。

二出川氏：導入前にリンク担当者と打ち合わせした際、他社と違うなと思ったのは、まず私たちが伝えたいことをきちんと理解しようとしてくれたことです。私たちの状況をしっかりとヒアリング、理解をした上で提案をいただきましたので、本当に進めやすかったですし、信頼できるなと感じました。

### BIZTEL を採用した時期と理由についてお聞かせください。

二出川氏：BIZTEL は、これまで利用していた CTI より安価でしたし、使い勝手も良く、状況に応じた拡張も容易だと判断しました。Salesforce 連携が簡単だったのも大きいと思います。他の国産メーカーが提供する CTI などと比較しましたが、音声品質やサポート力、BCP 対策やテレワークの実現など BIZTEL には必要な機能がしっかりと揃っていました。

### 導入してわかったことや使ってみて便利だと感じた機能はありますか？

河原田氏：医薬品情報センターの目標として、5 秒以内に受電、また即時回答率 90%以上という目標を掲げています。待たせてしまうとそれが不満につながるからです。そのためにレポートを活用しています。

医療関係者の向こうには必ず患者さんがいます。そのため、早く、正確に回答する必要があります。コミュニケーターに改善を促すためのレポートとして受電時間のデータを共有しています。その結果、明確に数字が改善されて、目標を継続的に達成しています。これはすごい効果だと思いますし、「見える化」というものを実感しています。

### その他に参考としているレポートがあれば教えてください。

二出川氏：予算策定およびサービスレベルの維持にあたって、通話時間、保留時間、作業時間、離席時間、休憩時間などのレポートを、今後必要な人員体制の裏付けにしたいと思っています。

### 注目している機能があれば教えてください。

河原田氏：音声認識ソフトを導入し、リアルタイムのテキスト変換や対話要約（重要文抽出）の機能を活用しています。また、FAQ をいかにスピーディーに充実させていくかということにも注目しています。テクノロジーが進化しても人は人と会話をしたいという気持ちは変わらないので、今後も電話の件数が減ることないと思いますが、通話時間を短くできるのでは期待しています。

### 今後の展望について教えてください。

二出川氏：2018 年のネグジット総研の発表では、「薬剤師を大事にしているメーカー」として沢井製薬が 1 位に選ばれました（※）。薬局への訪問頻度に加えて、わたしたちの運営する 24 時間コールセンターを評価いただいたようです。今後も医療従事者に寄り添うコールセンターとして、社内外からのより高い評価を目指していきたいと思っています。そのためには継続して、業務効率アップと対応品質の向上を実現したいと考えていますので、BIZTEL の機能面の拡充やさらなるサポート力アップに期待しています。

※参考：ミクス online「薬剤師を大事にしているメーカー」1位は沢井 訪問頻度と 24 時間コールセンターに好感 薬剤師調査

取材日：2020 年 2 月



信頼性保証本部 医薬品情報センター  
マネージャー 薬剤師 二出川 真由美氏

信頼性保証本部 医薬品情報センター  
リーダー 薬剤師 河原田 一司氏

社名 沢井製薬株式会社

事業内容 ジェネリック医薬品メーカー。生活習慣病（高血圧症、脂質異常症、糖尿病等）治療剤、抗がん剤など医療用医薬品及び一般用医薬品を製造・販売。

URL <https://www.sawai.co.jp/>

本事例で導入されている主なサービス・オプション

・BIZTEL コールセンター  
・CRM 連携（CTI 連携 / SFA・MA 連携）

## ENECHANGE

ENECHANGE 株式会社さま 在宅勤務BIZTEL導入で固定電話を撤廃し、  
ワークスタイルの変化に  
柔軟な対応ができる環境が実現

## 導入の目的

**目的 1** 固定電話をデスクに設置し利用していたが、コロナ禍を経たワークスタイルの変化に伴い物理的な機器・回線に縛られない電話環境構築が必要と考えていた。

**目的 2** フレキシブルオフィス「WeWork」への移転をきっかけに電話環境のリプレースを検討開始。今後のオフィス移転時にも柔軟に対応できるサービスを探していた。

## 導入後の効果

**効果 1** ソフトフォンをメインとした電話運用をスタート。固定電話の撤廃が実現し、電話回線の施設作業が不要に。電話に関する物理的な縛りから解放された。

**効果 2** 移転前の動作テストなどを十分に行った上で導入が完了。多くの社員がリモートワーク・ハイブリッドワークを行う中、スムーズな運用が実現し、将来的な環境変化にも対応できる仕組みを構築できた。

固定電話による非効率な運用が課題に。  
WeWork への移転に伴い、  
電話環境の刷新を検討

## - お客さまの事業についてお聞かせください。

児島氏：ENECHANGE 株式会社は、英国ケンブリッジ発の脱炭素テック企業で、グローバルな視点と最先端の技術力で、脱炭素社会を推進するベンチャー企業です。

ENECHANGE 株式会社では、大きく3つの事業を展開しています。

1 つ目はエネルギープラットフォーム事業です。個人のお客様が電気やガス料金プランのシミュレーションする電力・ガス比較サイト「エネチェンジ」の運営をはじめ、法人の電気切り替え支援も行っており、現在、国内最大クラスの電気およびガス料金の見直しサービスとして多くの方にご利用いただいています。

2 つ目はエネルギーデータ事業です。政府主導で取り組まれている節電プログラムの根幹となっているピーク時の消費電力量をシフトする家庭向けデマンドレスポンス（※）サービスや、電力会社やガス会社を支援する SaaS 型ソフトウェアを開発し、提供しています。

3 つ目は EV 充電事業で、注力分野の一つです。宿泊施設やゴルフ場、ショッピングモールなど、数時間滞在する場所で電気自動車の充電を可能にする目的に対する EV 充電器の設置を拡充する事業を行っています。選定施設の電気設備に応じた工事内容の決定にはじまり、充電管理システムやユーザー向けの課金アプリのご提供から利用者からの問い合わせ対応まで、オールインワンで対応しています。

※デマンドレスポンス：電力の需給が逼迫している時に電力会社からの要請に応じて利用者が使用量を抑えるなどして節電に協力できるようにする仕組みを指す

## - 次に、児島さまの役割について、教えてください。

児島氏：総務部のマネージャーを担当しています。総務部の役割としてはオフィス管理やメンバー同士のコミュニケーション施策、情シス対応、購買対応、代表電話の受付、イベント運営などです。それ以外に直近の大きな業務として WeWork への本社移転業務が挙げられます。



総務部  
マネージャー 児島 由則 氏

## - どのような場面で、BIZTEL を利用されていますか？

児島氏：主に、個人や法人のお客さま向けに公開している代表電話の応対に使用しています。代表電話には、1 か月あたり 200 ～ 300 件の入電があります。

過去にはこのすべてを社員が固定電話で対応していたのですが、現在は電話代行サービスで受け付けてもらっています。その後、対応が必要な問い合わせ内容が Slack で社員に共有される仕組みです。担当者は、これらの問い合わせに BIZTEL のソフトフォンや携帯電話で折り返します。また、代表番号のほかに、部署単位でも BIZTEL を利用しています。現在、40 名程の社員が BIZTEL を利用していますね。

## - BIZTEL 導入前に利用していた環境や当時の課題についてお聞かせください。

児島氏：以前のオフィスでは、全体で 100 席程の座席に対して固定電話を 20～30 台設置していました。部署ごとに席が決まっていたので、各部署に割り当てられた電話が鳴ると、担当者が応対する、という体制です。しかし、入電のうち、他社からの営業電話が高い割合を占めていたため、対応する社員に負荷がかかっていました。そのため、電話に関する業務効率をアップする必要があると考えていました。

また、コロナ禍のピーク時は出社人数を制限していたため、代表電話を留守番設定し運用していました。しかし、営業電話ではなく、当社サービスに関する問い合わせとして代表電話を利用するお客さまからの入電までを取り逃してしまうことになり、タイムリーな対応ができないという課題が生じました。

そのため、コロナ禍が少し落ち着いたタイミングで、代表電話の留守番電話運用を解除し、電話代行のサービスを導入することにしました。電話代行サービス導入後の残された課題としては、固定電話をなくし、電話回線を含めた物理的な縛りをなくすことです。WeWork への移転が決定していましたし、今後もオフィスの増床や移転があり得るため、変化に対応可能な仕組みを導入したいと考えました。

固定電話を撤廃し、物理的な縛りから解放。  
多くの社員がリモートワーク・ハイブリッド  
ワークといった新しいワークスタイルを実現

## - BIZTEL を知っていただいたきっかけは何でしたか？

児島氏：WeWork への移転決定後、電話に関して情報システムの専門家に相談したところ、BIZTEL がとても良いと薦められたのがきっかけです。早速、サービス内容や料金、導入事例を確認し、ぜひ導入したいと考えました。

## - BIZTEL と比較検討したサービスはありましたか？

児島氏：ある部署で海外製の CTI を利用していましたが、音声品質に懸念があると報告があり検討はしませんでした。BIZTEL の持つ機能と品質であれば、求めている要件を満たしていると判断しましたので、あまり悩まずに導入を決断しましたね。

## - WeWork という従来のオフィスとは異なる環境で、BIZTEL が導入できるのか不安はありましたか？

児島氏：たしかに一般的なオフィスとは異なりますが、WeWork 入居前に動作のテストができたので、安心して利用を開始することができました。

## - BIZTEL の導入で解決できた課題について教えてください。

児島氏：何よりも、課題であった固定電話が撤廃でき物理的な縛りがなくなった点が大きいです。電話機としてはソフトフォンを利用していますが、セットアップがとても簡単で、準備に工数がかからなかったと社内からも評判でした。管理者としても、この点は非常に助かりましたね。固定電話の場合は、床下配線の敷設や、電話機ごとの通話確認など、手間のかかる作業が多かったため、BIZTEL は物理的な作業が発生しない点が非常に助かります。



また、場所を問わず電話を利用できることはとても魅力的ですね。BIZTEL 導入による電話環境の変化は、あらゆる選択を可能にしてくれました。新たにオフィスを移転する際も身軽ですし、ワークスタイルの変化にも柔軟に対応できるようになりましたね。

今、私たち総務部は週 2 回の出社以外ではリモートワークをしていますし、フルリモートの社員もたくさんいます。BIZTEL をはじめとするクラウドサービスを利用しているからこそ実現できているワークスタイルだと思います。

## - その他、導入して良かった点はありますか？

児島氏：BIZTEL は通話品質が良く、遅延も発生せずに利用できるのがありがたいです。電話帳登録機能は操作が簡単で使いやすいですね。固定電話と違い、操作方法が視覚的に分かりやすいため、すぐに慣れることができました。

部署によっては、BIZTEL の通話録音機能も利用しています。問い合わせに対して行き違いがあったときに、齟齬をなくするためのエビデンスとして活用しています。管理画面から録音を聞いてチェック可能なので、重宝しています。

## - 最後に、今後 BIZTEL に期待することがありましたら、ぜひお聞かせください。

児島氏：ソフトフォンを利用しているときに回線の通信状況がわかるような機能が欲しいですね。今後開発予定と聞いているので期待しています。また、現在、他社の電話代行サービスを利用していますが、BIZTEL にも同様のサービスがあると伺いました。コスト削減が実現できるのであれば、ぜひ導入を検討したいですね。

取材日：2022 年 11 月

※記事内の写真はすべて、WeWork 東京スクエアガーデンで撮影しました

社名	ENECHANGE 株式会社	本事例で導入されている主なサービス・オプション
事業内容	エネルギープラットフォーム事業・エネルギーデータ事業・EV 充電事業	・ BIZTEL ビジネスフォン
URL	https://enechange.co.jp/	



株式会社メドレーさま

## サービスの安心感・実績を評価し BIZTEL へのリプレースを決断。 業務効率がアップし、サポート体制にも満足

### 導入の目的

**目的 1** 利用していたシステムはトラブル発生時のサポート体制に不安があった。事業において電話が重要な役割を担うため、懸案事項になっていた。

**目的 2** 機能面で大きな不満はないものの、管理画面が使いにくいなどユーザビリティに課題を感じていた。

### 導入後の効果

**効果 1** トラブル時の迅速な対応・運用の相談に対する丁寧な回答など、安心感のあるサポート体制を評価。

**効果 2** 管理画面は使いやすく、稼働状況モニタリング・IVR などの機能を活用することでセンター運営がよりスムーズに。業務効率が向上した。

## 充実したサービス&スムーズなシステム移行 が可能な BIZTEL の導入を決断。 丁寧なサポートと大規模ユーザによる 活用実績も決め手に

— まず、メドレーの事業概要についてお聞かせください。

佐藤氏：メドレーは、「医療ヘルスケアの未来をつくる」というミッションのもと、人材プラットフォームと医療プラットフォームの2つの事業を展開しています。

人材プラットフォーム事業では、医療ヘルスケア業界の課題である人材不足の解決に向け、医療介護求人の特化した「ジョブメドレー」(<https://job-medley.com/>) という人材採用システムを中心に事業を展開しています。医療プラットフォーム事業では、オンライン診療システムを中核として、患者と医療機関双方がテクノロジーの恩恵を受けることのできるプラットフォームづくりに注力しています。

— ありがとうございます。次に、お二方の役割について教えてください。

佐藤氏：ジョブメドレーとその周辺事業を行うキャリアサポート部に所属しています。ジョブメドレーに登録している求職者のサポートや、運営に関わる管理業務を担当しています。



人材プラットフォーム本部  
ジョブメドレー事業部 キャリアサポート部  
佐藤 美帆 氏



コーポレートデザイン部  
溝口 大祐 氏

溝口氏：コーポレートデザイン部に所属しています。社内のネットワークインフラや SaaS など、全従業員が利用するサービスを統括している部署です。BIZTEL のような外部システムの導入検討や運用にも携わっています。

— どのような場面で BIZTEL を利用されていますか？

佐藤氏：主に、ジョブメドレーで仕事をお探しの求職者や、求人情報を掲載されるお客さまとの連絡に利用しています。具体的には、ジョブメドレーの利用方法に関する問い合わせ対応や、より効果的に活用していただくためのフォローアップに利用しています。

— 業務では、電話以外のチャネルも利用されていますか？

佐藤氏：はい。電話の他に、メール・SMS・LINE を使用しています。求職者にはメールをお送りした後に電話でも改めて連絡するなど、複数のチャネルを並行して活用することで、レスポンスを返してもらいやすい体制を整えています。

— 現在、何名で BIZTEL を利用されていますか？

佐藤氏：300 名程度がソフトフォンをインストールして利用しています。お客さまと電話でやりとりを行わないメンバーも、内線通話で利用しています。

— BIZTEL 導入前のシステム環境や、課題についてお聞かせください。

溝口氏：BIZTEL 導入前は、他のクラウド電話システムを利用していました。当時の一番の懸案は、年に数回発生するシステム障害でした。問い合わせをしても担当が状況を把握していなかったり、復旧後も発生原因についての報告がなかったりと、しばしばサポート体制に不安を感じる場面がありました。

私たちの事業は電話による業務割合が高く、電話が利用できないと業務が止まる場合もあるため、運営上のリスクを感じていました。

その他、管理画面が使いにくいこともあり、継続利用を見直す必要があると考えていました。

— BIZTEL を知ったきっかけや、比較検討したサービスがあればお聞かせください。

溝口氏：リプレースに向けて、2018 年頃から情報収集をはじめました。その中で、主要なサービスとして挙げられたものの中に BIZTEL が含まれていました。

BIZTEL 以外では 3 社のサービスが候補に上がり、比較検討を進めました。

— その中から、BIZTEL を選んでいただいた決め手をお聞かせください。

溝口氏：まず、スムーズに移行できるかどうかシステム検討のポイントの一つでした。候補に挙がったうちの 2 社は、03 番号の取得が難しい面があり導入を見送りました。最終的に BIZTEL ともう 1 社が候補として残りました。

## IVR・稼働状況モニタリングの活用で 業務効率化が実現。数ある機能を 有効活用し、さらなる品質向上を目指す

— BIZTEL 導入によって解決できた課題や、導入の効果について教えてください。

佐藤氏：BIZTEL 導入により、システム移行前に抱えていた課題は解決しました。トラブルがあった際にはすぐにサポートから連絡をいただけたので、スピーディーかつ親身な対応に安心しました。以前のシステムはサポート体制が大きな懸案でしたが、BIZTEL に変更したことで解決できました。また、BIZTEL 導入前に、システムの運用方針を決める際には親身に対応いただけてとても助かりました。今でもサポートに、「こんなことがやりたいのですが、可能でしょうか?」というような相談を多くさせていただいています。BIZTEL は、困った際にスムーズかつ丁寧な回答をくださるので、とても安心感のあるサービスです。相談に都度丁寧にご対応くださるので、今後もたくさん相談していきたいと思っています。

— その他、BIZTEL 導入によって改善された点や、良かった点があればお聞かせください。

佐藤氏：BIZTEL の IVR を活用することで、対応窓口の切り分けができるようになりました。以前は、窓口ごとに電話番号を分けていても別窓口のユーザから入電があるケースがありましたが、今は目的別に IVR で分岐しているので対応がスムーズに行えるようになりました。

もう 1 社のサービスは、求める内容に合わせて作り込める点が魅力的でしたが、システムの開発から行う必要がありました。ノウハウの取得から考えると導入までに時間がかかりすぎてしまうため、スムーズな移行は難しいと判断しました。

BIZTEL はサービス基盤がしっかりと構築されており、どのサービスよりも移行がスムーズにできることから導入を決断しました。また、BIZTEL の営業担当が親身に対応してくださったことや、大規模ユーザの運用実績があることから、BIZTEL なら安心して導入できると感じました。

管理画面のインターフェースが使いやすいことも魅力的でした。BIZTEL は他サービスとの API 連携など新機能の開発が継続的に行われていて、サービスが常に進化している印象があり、そこも評価ポイントの一つでした。



また、以前のシステムでは、通話中が何件、待ち呼が何件といった稼働状況がリアルタイムにわかる機能がありませんでした。そのため、入電が逼迫したらその都度声がけをして対応できるメンバーを探す、といったアナログな運用しかできませんでした。

BIZTEL の稼働状況モニタリング機能により受付状況が可視化されるようになったことで、入電が逼迫した際の臨時増員がしやすくなりました。とても便利で、業務効率も向上しました。

— BIZTEL と連携して使われているサービスがあればお聞かせください。

溝口氏：自社開発した CRM と連携しています。入電時にお客さま情報が表示されるよう設定しており、とても便利に活用しています。今後は API を活用したいと考えていますので、状況を見ながら進めていきたいですね。

— 最後に、今後の BIZTEL 活用の展望についてお聞かせください。

佐藤氏：メールや SMS など複数のチャネルを活用して業務を行っていますが、私たちにとって電話対応はとても大切な連絡手段です。BIZTEL の数ある機能を有効活用してさらなる品質向上や業務効率化につなげていきたいですね。現在、音声認識機能の導入を検討しています。今後も色々ご相談させていただきます。

溝口氏：社内では API を活用して業務改善を行っているケースが多いので、今後は BIZTEL でも API の活用を加速し、システムをよりシームレスにつなげていきたいと考えています。

取材日：2022 年 12 月

社名	株式会社メドレー	本事例で導入されている主なサービス・オプション
事業内容	人材プラットフォーム事業・医療プラットフォーム事業	・ BIZTEL コールセンター
URL	<a href="https://www.medley.jp/">https://www.medley.jp/</a>	・ CRM 連携

カゴヤ・ジャパン株式会社さま 在宅勤務

## お客さまから高く評価される電話サポート。 在宅対応・データ活用による業務改善で さらなる進化を目指す

### 導入の目的

**目的 1** 利用していたシステムはレポーティング機能が充実しておらず、詳細なデータが取れなかったため改善したいと考えていた。

**目的 2** 電話対応のためには出社が必須だった。在宅で電話対応可能なシステムを導入したいと考えていた。

### 導入後の効果

**効果 1** 日次、週次、月次単位で詳細なデータの取得が可能に。データを元に目標数値の設定ができるようになり、オペレーターのモチベーションアップにもつながった。

**効果 2** 在宅での電話対応が可能になり、BCP 対策が実現。出社が制限されてもサポートを止めることなく対応できる体制が整った。

## 新型コロナウイルスの影響でサポートの 運営が困難な状況に。在宅で対応可能な コールセンターシステムのリサーチを開始

### ー 事業についてお聞かせください。

中村氏：カゴヤ・ジャパンは、国内の自社データセンターをベースに、専用サーバー・レンタルサーバーなどのホスティングサービスを展開しています。万全のセキュリティと確かな品質にこだわり、企業の IT インフラをサポートしています。

### ー 次に、大村さまと中村さまのそれぞれの役割について、教えてください。

大村氏：カスタマーサポートグループの部門長で、BIZTEL 導入の責任者です。

中村氏：カスタマーサポートグループに所属するカスタマーサポートチームの課長です。BIZTEL の導入推進を担当しました。

### ー BIZTEL 導入部署と利用シーンについてお聞かせください。

中村氏：既存のお客さま向けの対応窓口であるカスタマーサポートで利用しています。また、別の部署ですが、サービスを検討している新規お客さま向けの窓口でも、インサイドセールスで BIZTEL を利用しています。

### ー 電話以外で利用されているチャネルとそれぞれの割合を教えてください。

中村氏：電話以外では、メールやチャットボットを利用しています。チャットボットは電話やメールに比べるとまだ少ないため、BIZTEL 経由の電話と

メールがお客さま対応の主なチャネルとなります。対応件数では電話とメールの割合が 1 対 2 ほどです。

大村氏：電話の対応時間は、平日の午前 10 時から夕方 5 時までと限られています。それ以外の時間帯は電話での問い合わせができないため、メールの件数が多くなりますね。

### ー 1 日あたりの受信と発信件数はどのくらいでしょうか？

中村氏：カスタマーサポートの場合、1 日あたりおよそ 70~130 件の着信があります。

発信については、1 日あたりおよそ 10~30 件です。発信は、問い合わせへの折り返しやメールでいただいた問い合わせ内容の確認、支払い状況の確認などで行なっています。

### ー センターの運営体制について教えてください。

中村氏：約 10 名の体制です。出社をベースとしつつ、数名は在宅勤務で対応するハイブリッドな出勤形態をとっています。

### ー BIZTEL 導入前のシステム環境と当時の課題についてお聞かせください。

中村氏：BIZTEL 導入前はビジネスフォンを利用し、通信会社が提供するサービスで呼量を確認していました。

当時、2 つの課題がありました。

1 つ目は、レポーティング機能があまり充実していなかった点です。カスタマーサポートの運用にあたって必要最低限のデータは取得できたのですが、それ以外では月次単位の大きなデータしか取得できず、日次のデータ集計が難しかった点が課題でした。

例えば、通話時間や保留時間などは取得できたのですが、数値を合計しても稼働時間と一致しないなど、データが不正確になるケースがありました。オペレーターごとの通話時間や保留時間、応答時間、離席時間、ログオン時間などの細かなデータが取れなかったため、改善したいと考えていましたね。2 つ目は BCP 対策です。当時は物理的な電話機の利用が前提だったので出社しないと電話対応ができませんでしたが、BCP 対策の一環として「在宅で電話対応が可能なシステムを導入したい」という思いがありました。

### ー コールセンターシステムの導入検討時期と BIZTEL を候補に入れていただいたきっかけを教えてください。

大村氏：導入検討時期は 2021 年 12 月ですね。新型コロナウイルスの影響で出社が制限される中、カスタマーサポートのスムーズな運営が難しい状況になってしまいました。

お客さまにご迷惑をおかけしてしまうため、在宅で対応ができるコールセンターシステムのリサーチを早急に進めました。

中村氏：BIZTEL を候補として挙げたのは、私が前職で活用していたからです。すぐ候補に入れて、検討しようということになりました。

### ー BIZTEL と比較検討したサービスがあれば教えてください。

中村氏：リストアップしたのは、国内外の複数社のクラウドシステムです。最終的には、BIZTEL と国内のクラウドシステムをじっくりと比較検討しました。

## 在宅による電話対応が可能になり、 BCP 対策が実現。データの活用で オペレーターのパフォーマンスが改善

### ー BIZTEL 導入によって解決できた課題や、導入の効果について教えてください。

中村氏：BIZTEL の導入によって、それまで抱えていた課題はすべて解決しました。

レポーティング機能については、日次、週次、月次単位で CPH（※）を取得できるようになりました。それらの数値を用いて、窓口業務の KPI が速やかに設定できるようになりましたし、オペレーターごとの CPH の目標設定も明確になり、モチベーションアップにもつながりましたね。

何をゴールにすべきかを明確化した上で、窓口全体の運用ができるようになった点は大きかったです。実際に、CPH を取得しはじめた当初と今を比較すると、明らかにパフォーマンスが向上しています。レポーティング機能の活用により、コールセンターの業務効率化が進みましたね。

※CPH：Call Per Hour の略。1 時間あたりにオペレーター 1 名が対応した入電件数。

大村氏：BCP 対策として、在宅で電話対応ができるようになったという点も大きかったですね。新型コロナウイルス対策としてだけでなく、台風などの自然災害や鉄道の運休といった公共交通機関のトラブルなど、出社できない場合もリスクヘッジできるようになりました。

### ー そのほか、改善したこと・良かったことがあれば 教えてください。

中村氏：大画面に稼働状況モニタリングを表示していますが、現場の担当者からは好評です。

「受付可」「通話中」「後作業」「発信中」などオペレーターの状況をわかりやすく、一覧化しています。オペレーター自身で優先順位を見極めて対応

### ー BIZTEL を採用した理由をお聞かせください。

中村氏：BIZTEL を選んだ決め手は、レポーティング機能がシンプルで、かつ使いやすかった点です。また、今後コールセンターを運用していくにあたって、十分な機能を持っていたことですね。加えて、コスト面のパフォーマンスが良い点も大きな決め手でした。

現場の担当者目線で、ユーザーインターフェースがわかりやすいことも重要視しました。「より感覚的、直感的に操作が可能である BIZTEL を採用しよう」という結論になりました。



するケースが多いため、判断材料になるステータスの可視化は業務効率のアップにつながっています。

大村氏：経営サイドの視点としては、在宅勤務による BCP 対策の実現で緊急時にも電話対応が可能になった点が大変ありがたいです。当社はお客さまが安心してサービスを利用いただけるようサポートを大切にしており、実際、お客さまからも「サポートがいい」と言ってくれていることが多々あります。同業他社の多くが電話サポートを廃止する中、当社の体制はお客さまから高い評価をいただいていますので、在宅でも電話業務が継続できるようにになったことは大きなメリットだと感じています。

### ー 最近実施した業務改善・取り組みがあれば教えてください。

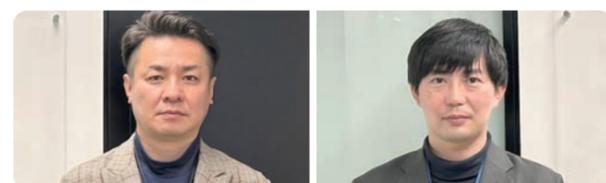
中村氏：品質改善策として、BIZTEL で取得できるデータを基準に対応ルールを策定することを検討中です。例えば、「何分以上の離席は基本的には避ける」といったルール化です。BIZTEL には指定した時間の経過でステータスの表示色が変わる機能がありますので、その機能を利用して、離席時間が長くなったら声を掛けあうなど互いにサポートし合える運用を始めています。

BIZTEL の機能と、当社のガイドラインとを組み合わせることでメンバーがより業務に取り組みやすくなるように進めています。

### ー 最後に、これからの展望についてお聞かせください。

中村氏：BIZTEL の導入によって、結果が出ていると実感しています。今後は、BIZTEL の導入で得た約 1 年間のデータを活用し、コールセンターの品質向上を行いさらに良いサービスが提供できればと考えています。また、リンク担当者にこれまで、さまざまな質問をしましたが、丁寧に回答をいただけて大変助かりました。業務改善について、また相談させていただくつもりです。今後も期待していますので、引き続きよろしく願います。

取材日：2023 年 2 月



カスタマーセールスグループ 部長  
大村 甲司 氏

カスタマーセールスグループ 課長  
中村 忠慎 氏

社名	カゴヤ・ジャパン株式会社	本事例で導入されている主なサービス・オプション
事業内容	・インターネットデータセンターの運営事業 ・レンタルサーバー事業 ・クラウドサービス事業 ・その他、インターネット関連サービス事業	・ BIZTEL コールセンター
URL	https://www.kagoya.jp/	



特定非営利活動法人コミュニティ・コーディネーターズ・タンクさま

## BIZTELとClaris FileMakerのAPI連携で 自動発信・データの一元管理が実現。

業務効率が大幅に向上し作業時間が1/5に削減

### 導入の目的

**目的 1** 電話の自動発信・自動応答の仕組みを活用した見守りサービスの運営のため、オンプレミス型のサーバを複数拠点に設置していたが、サーバ間での情報共有ができずサービス提供の対象地域が限定されることが課題だった。

**目的 2** クラウドCTIを導入したものの、自動発信のスケジュール化ができず一部手動対応が必要だったり、対応履歴の確認が煩雑だったり、業務効率改善の必要があった。

### 導入後の効果

**効果 1** BIZTELとClaris FileMakerを導入。クラウドシステムのため情報の一元管理が実現し、地域を限定することなく全国対応が可能になった。

**効果 2** BIZTELとClaris FileMakerをAPI連携させることで、手動対応の必要なく自動発信が可能になり、対応履歴の確認も画面上で行えるようになったため業務効率が大幅にアップし作業時間が1/5に減少した。

## 見守りサービス「げんきです」に BIZTEL×Claris FileMakerを採用

### 事業についてお聞かせください。

小山氏：CoCoTは、地域の困り事の解決に取り組む市民団体の支援と、調整役のコーディネーターの育成を目指して2004年に活動を開始しました。2011年の東日本大震災をきっかけに、自治会や地域団体と協働し、地域で孤立する方の見守り活動を行うようになりました。その後、公益財団法人ニッセイ聖隷健康福祉財団から受託し私たちが行った高齢社会におけるまちづくりに関する調査研究から得た成果をもとに、新たな活動を開始しました。それが、クラウドサービスを活用した地域の見守りシステム「あんしんプレミアムサービス げんきです」（以下：「げんきです」）になります。一人暮らしの高齢者の方などの見守りを社会全体で進め、次の世代にも希望のある社会につなげていく活動を多くの支援者とともに実践しています。

### 次に、みなさまの役割について教えてください。

小山氏：CoCoTの代表です。事業の全体統括に加えて、スーパーバイザーの役割を担うなど現場の業務も兼任しています。

川瀬氏：後方支援が業務の中心です。特にシステムを活用するケースでは、効率の良い運用方法を考え、実現をサポートしています。財務などバックヤードも担当していますね。

東イン 小山氏：今回のシステム提案・開発を担当した東イン株式会社の小山です。



代表理事  
小山 淳子氏

理事  
川瀬 裕思氏

東イン株式会社 IOT推進事業部  
部長 小山 峻氏

### どのような業務でBIZTELを利用されていますか？

川瀬氏：BIZTELをデータ管理システムのClaris FileMakerと連携し、私たちが提供する見守りシステム「げんきです」で活用しています。

小山氏：「げんきです」は、一人暮らしの高齢者の方を中心に、週に1度「お元気ですか」と電話をかけ、安否を確認するサービスです。自動発信・自動応答の仕組みになっており、電話を受けた利用者は、元気であれば「1番」、心配や不安があり連絡がほしい場合は「9番」を押します。「1番」を押した方はこの時点で完了です。「9番」を押した方に対しては、当日または翌日に見守りステーションの相談員から「どうなされましたか?」と折り返し電話で確認をします。電話では、必要な対応をアドバイスしたり、相談内容をヒアリングしたりと、利用者に寄り添ったサポートをしています。もしも、2日間続けて応答がない場合には、ご家族や見守りボランティア「ご近所見守りさん」にメールで連絡がいきます。そのほか、あらかじめ登録いただいている緊急連絡先に状況を知らせるフローも整備しています。応答がない場合の再コールの設定なども自動化しており、関係者が状況を確認しながら、必要な対応を行う体制を構築していますね。

### システムの検討・導入に至るまでの背景について教えてください。

小山氏：診療所の医師や地域住民が、生活が困窮している方や一人暮らしの高齢者が診療所に来院しなくても安否確認ができる仕組みをつくることで、「孤独死」を防ぐことはできないかと考えたのが始まりです。患者さんだけでなく、地域に住む一人暮らしの方にも広げ、定期的に自動電話で安否確認をし、互いに状況を共有して、何かあれば相談を受けたり診療所への訪問を促す仕組みを構築することにしました。自治会やNPOが見守りを担って、千葉県松戸市内7カ所の診療所に、それぞれ個別設置型サーバを設置し運用を開始しました。

### 当初のシステムには、どのような課題があったのでしょうか？

小山氏：各診療所間で情報共有ができなかったことが課題でした。個人情報や誰がどういった内容で発信や応答をしたのかといった情報が、診療所の各サーバでバラバラに保持されていたためですね。

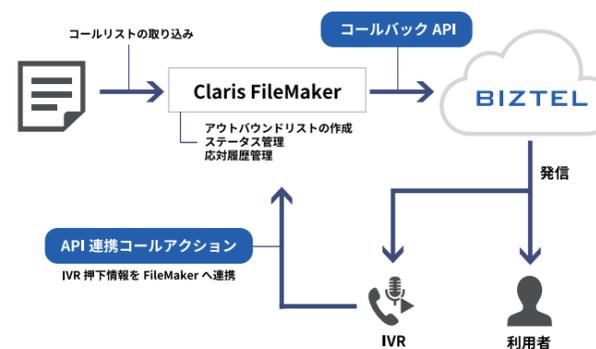
## BIZTEL×Claris FileMakerで 業務が大幅効率化。 作業時間は1/5に激減

### — BIZTEL導入までの経緯や採用した理由を教えてください。

川瀬氏：利用者の個人情報や応対状況を一元管理するために、個別設置型ではなく、集中サーバ型で独自システムの開発をスタートさせました。ただ、開発過程で工数が増えたり、保守メンテナンスの課題が発生したりしたため途中で断念せざるを得ませんでした。その後、BIZTELとは別のクラウドCTIを導入しましたが複数の課題が発生しました。まず、自動発信をスケジュール化できないため、毎朝手動で自動発信をオンにする作業が必要でした。また、自動発信が開始するタイミングで相談員が必ずログインしていなければならないのも手間でした。それと、対応履歴を見るには、CSVをダウンロードしてExcelで管理する必要があることも大きな課題でした。そのため、クラウドCTI導入後も、システムの見直し検討を続けていました。そんな時に、東インの小山さんに提案いただいたBIZTELとClaris FileMakerのAPI連携によって、これらすべての問題が解決できることがわかり、2022年10月から本格運用を開始しています。

### — BIZTELとClaris FileMakerの連携の概要を教えてくださいませんか？

東イン 小山氏：Claris FileMakerの開発サポートを行っている株式会社サポータスと一緒に開発を進めました。「コールバックAPI」機能でClaris FileMakerと連携しリストを参照することで自動発信を実現しています。また、「API連携コールアクション」機能でClaris FileMakerと連携しBIZTEL側での対応結果をClaris FileMakerに返すことで、効率的なフォローコールや「ご近所見守りさん」へのスムーズな情報連携を実現しています。



### — BIZTEL導入で当初の課題は解決しましたか？

小山氏：解決しましたね。導入後は、1日の作業時間を5分の1程度まで削減できました。これまでは「9番」を押した方やその他必要な情報を確認するためには対応履歴のリストをcsvでダウンロードしExcelの表を作る必要がありましたが、今ではその作業が一切なくなったので本当に楽になりました。Claris FileMakerに対応履歴データが蓄積されているので、その画面を見ながら相談員がフォローコールをするといった効率的な業務になり、利便性が大きく変わりました。

川瀬氏：BIZTELとClaris FileMakerの連携によって、指定した日時での自動発信が可能になったため、毎朝行っていた発信設定作業の負荷がゼロになって助かっています。自動発信に合わせて相談員が必ずログインしなければならない煩わしさも解消されました。今後利用者が増えても工数が増える心配もほとんどなく、ありがたいですね。

小山氏：BIZTELの利用で、全国対応ができるようになりました。個別設置型サーバの場合、情報連携が難しいので対応エリアが松戸市内に限定されていましたが、今では市外からの申し込みにも対応できるのでサービスの幅が広がりましたね。



### — 最後に、今後の展望をお聞かせいただけますか？

川瀬氏：「会話をテキスト化する機能」が、今後は必要になってくるかもしれないですね。高齢者の中には自動応答の仕組みに気づかず、受話器に向かって一生懸命話をされる方もいます。そういったケースへの対応も含めて、音声データをテキストデータとして確認できたり、発信した内容が記録される機能があたりすると、より業務を効率化できると思います。

小山氏：聴覚障がいがある方が「げんきです」に申し込まれることもあります。何らかの障がいがある方は、孤立しやすく情報が入りにくい環境です。そのため、聴覚障がいの方を含めたより多くの方に利用いただけるように仕組みをアップデートし、見守りの範囲を広げていきたいと考えています。

取材日：2022年10月

本サービスの導入はBIZTELパートナー企業である株式会社サポータスが行いました。

■株式会社サポータスの詳しい情報やお問い合わせはこちらからどうぞ  
<https://fmsolution.supportas.co.jp/>

社名	特定非営利活動法人コミュニティ・コーディネーターズ・タンク（通称：CoCoT）	本事例で導入されている主なサービス・オプション
事業内容	コーディネート事業・調査 / 研究事業・人材育成 / 研修事業・情報交換 / 交流連携の事業・提言事業・公共施設等の管理 / 運営に関する受託事業	・BIZTEL ビジネスフォン ・API連携
URL	<a href="http://npo-cocot.com/">http://npo-cocot.com/</a>	

GMO メイクショップ株式会社さま 在宅勤務

## コロナ禍で在宅勤務をいち早く開始。 BIZTEL活用で業務パフォーマンスの維持が可能に

### 導入の目的

- 目的 1** 東日本大震災をきっかけに、在宅勤務でもオフィスと同等レベルのパフォーマンスを出すための訓練を行っていたが、自宅では受電ができないため業務が継続できないという課題を抱えていた。
- 目的 2** カスタマーサポートでは CTI ツールを導入していたものの、ログの出力に手間がかかったり、回線数が増えなかったりと、効率の面で課題を抱えていたため、システムの見直しが必要だった。

### 導入後の効果

- 効果 1** コロナ禍が始まった直後にいち早く在宅勤務に移行したが、BIZTEL を導入していたためスムーズな電話対応が実現し、カスタマーサポートを中心に業務パフォーマンスを維持できた。
- 効果 2** BIZTEL の様々な機能を活用することで業務効率が大幅にアップし、カスタマーサポートは応答率 90%以上を達成。現在は 100% を目指すまでに成長。

## 東日本大震災をきっかけに、 在宅勤務の訓練を開始。 受電ができず業務がストップしてしまう という課題が浮き彫りに

### 事業内容についてお聞かせください。

狩野氏：GMO メイクショップは、「Commerce for a better future. / 商取引でより良い未来に」をミッションに掲げ、プラットフォーム事業とシステムインテグレーション事業を展開しています。プラットフォーム事業では、EC 構築支援、EC マーケティング支援、EC 運用受託という3つの分野で様々なサービスを展開していますが、中でも私たちは EC 構築支援にあたるネットショップ構築 SaaS「MakeShop by GMO (以下、MakeShop)」に関する業務を行っています。

### 出席者の役割について教えてください。

狩野氏：MakeShop を使ってみようという新規のお客さまの営業担当をしています。問い合わせ対応から導入まで、ネットショップ立ち上げの支援を行っています。

村田氏：現在は EC アドバイザーチームで、MakeShop ユーザの売上、SEO、集客に関する相談対応をしていますが、2022 年 3 月まではカスタマーサポートチームに所属していました。



MakeShop 事業部 MakeShop グループ  
EC アドバイザーチーム  
村田 和佳音 氏



MakeShop 事業部 MakeShop グループ  
オープニングチーム リーダー  
狩野 樹裕 氏

### どのような業務で BIZTEL を利用していますか？

狩野氏：全社で BIZTEL を導入し、複数のチームで利用しています。電話の量が一番多いのはカスタマーサポートで、MakeShop の利用方法に関する質問にお答えしたり、課題を伺って対応したりと、契約後のお客さまの様々な悩みを解決する窓口で使っています。二番目に多いのが私たち営業チームで、新規導入を検討しているお客さまへの発信が中心です。

村田氏：私たち EC アドバイザーチームでは、売上を伸ばしたいお客さまに BIZTEL を使って架電し、相談対応を行っています。退店防止の役割も担っているので、契約満了日を迎える前に架電し、利用継続の確認や退店理由のヒアリングもしています。

### 1 日あたりの受信と発信件数、対応人数について教えてください。

狩野氏：受信は全体で 300~400 件程度です。その内、カスタマーサポートが 200~300 件、営業チームが 50 件くらいです。発信は全体で 300~400 件ほどですね。体制は、東京、大阪、福岡の 3 拠点です。カスタマーサポートは 15 名、営業チームは 8 名、EC アドバイザーチームは 3 名で対応しています。

### BIZTEL 導入前は、どのような電話環境でしたか？

狩野氏：私が入社したのは 8 年前ですが、固定回線を利用した電話機にヘッドセットを繋いでいました。前職は一般的な受話器だったので、ヘッドセットが繋がれているだけでも画期的だと思った記憶がありますが、今ではもう当時の環境には戻れないですね。BIZTEL のような便利な電話システムがあることを想像すらしていませんでした。

### お褒めのお言葉、ありがとうございます！導入前はどのようなことが課題になっていたのでしょうか？

狩野氏：課題は大きく 3 つです。まず 1 つ目は、在宅勤務ができなかったことです。東日本大震災をきっかけに、GMO インターネットグループ全体で災害時の在宅勤務に関する意識が高まっていました。そのため、自宅でも職場と同じレベルのパフォーマンスが出せるのか？という視点で 1 年に 1 回、在宅訓



練を行っていたのですが、なかなかうまくいきません。というのも、オフィスでは固定電話を使っていたので、自宅だと電話ができないんですね。結局、サポート業務は止めることができないのでカスタマーサポートチームは全員出社し、営業チームは「お休み」の自動アナウンスを流してメール

## BIZTEL を全社に導入。 コロナ禍でいち早く在宅勤務に移行しつつ、 業務のパフォーマンスは維持

### BIZTEL を採用した時期について教えてください。

村田氏：導入したのは 2017 年 12 月です。

狩野氏：以前から「電話の課題をインターネットで解決する方法はないか？」と話は出ていたのですが、検討にあたっての情報が不足していたり、固定電話機が余っていたりしたことから、なかなか切り替えに踏み切れずにいました。そんな中、社員数がますます増え、災害対策の課題にも直面し、いよいよ切り替えないとまずいというタイミングで BIZTEL に出会いました。

### 比較検討したサービスはありましたか？ また、BIZTEL を採用した理由をお聞かせください。

狩野氏：複数のサービスを比較検討し、総合的に評価の高い BIZTEL を選びました。特にコスト面と、リアルタイムに稼働状況を確認できるなどの基本機能面で優位性がありましたね。

### BIZTEL 導入の効果を教えてください。

狩野氏：導入して本当に良かったです。コロナ禍が始まった当時、GMO インターネットグループは在宅勤務をいち早く取り入れたのですが、そんな中でも私たちのパフォーマンスが落ちなかったのは BIZTEL を使って自宅でも電話で業務ができたおかげですね。BIZTEL が入っていなかったらコロナ禍でも出社しなければならなかったかもしれません。最近では、出社も在宅を週 2~3 回ずつ行っているのですが、BIZTEL のおかげでフリーアドレスが実現し、オフィスの増床や席替えに伴う配線変更のわずらわしさからも解放されました。

村田氏：私はコロナ禍の 2021 年 4 月に入社したのですが、入社後 1 カ月間はずっと在宅で研修を受けていました。BIZTEL のソフトフォンの設定をリモートで教えてもらい、受電対応を行っていましたね。在宅勤務でとても便利だったのが、ステータス機能です。休憩中や離席中など相手の状況が可視化されているので、取次が必要な際にスムーズに判断できました。

対応や単純作業のみを行うという状態で、職場外での業務がスムーズにできませんでした。2 つ目の課題は、席替えに伴う固定回線の配線変更が大変だったことです。私が入社した当時は 60 名ぐらいだった社員が、今では約 350 名に増えました。その間、オフィスの増床に伴う席替えが頻繁に行われたのですが、その都度、電話配線を変更する必要があり、フロアの床から線を引っ張り出して配線直す作業にとっても苦労しました。配線がうまくいかず電話がなかなか繋がらないことも何度かあり、繋がるまでの一カ月間、携帯電話で代用したこともあります。時間と手間がかかって本当に大変でした。その他、カスタマーサポートチームのみ固定電話機と連携した CTI ツールを導入しており、待ち呼の数などは分かるようになっていました。ただ、ログを出力する作業に手間がかかっていたことや、回線数を増やすことができず、急に受電数が増えるとバンクしてしまうことが課題でした。お客さまに不便をかけてしまいますので、その点も解決したいと考えていました。

狩野氏：カスタマーサポートチームの応答率が上がった点も大きな効果です。BIZTEL 導入前の応答率は 70~80% 達成すれば良い方でしたが、今では 90% 以上です。待ち呼の状況がわかるなど、さまざまな便利機能があったからこそだと思っています。また、全チームの入電状況が把握できるので「待ち呼が入っているよ!」とお互いに声を掛け合う場面が増え、電話に出ようという意識が全員の間で高まりましたね。

### その他、気に入っている機能があれば教えてください。

狩野氏：通話録音機能を活用しています。メンバーから「今のセールストークが良かったから、みんなで聴いてみよう」とか、「この受電の対応内容について話し合おう」などの声があがるので、議論しながらサービス向上に繋がっています。村田氏：私は今 EC アドバイザーの研修中なので、毎日、お客さまと先輩社員の通話録音を聴いて勉強しています。それ以外でも、先輩社員が対応している時にモニタリング機能を使ってトークを聞きながら学んでいます。狩野氏：ほとんどの部署で SFA システムの「e セールスマネージャー」を BIZTEL と連携して使っているのですが、着信時にポップアップで顧客情報や対応履歴が表示されるので、安心して受電対応ができています。とてもありがたい機能ですね。

### 最後に、今後の展望をお聞かせいただけますか？

狩野氏：私たちは今、「お客さまファースト」をスローガンに活動しています。営業チームでは、お客さまの立場になった時、現在の対応内容が本当にそれで良いのかを会議でよく話し合っていますし、カスタマーサポートでもサービス向上のため、応答率 100% を目指しています。村田氏：直近では 95% を達成しましたし、昨年は 100% を達成した日もありました。お客さまの特性によりカスタマーサポートを 2 チームに分け、双方で連携しながら対応しているのですが、どちらのチームも応答率 100% を実現したいですね。狩野氏：両チームとも応答率が上がっており、良い相乗効果に繋がっています。カスタマーサポートでは、お客さまに困りごとがないか自発的にヒアリングして営業に取次ぐなど、他チームと連携しながらプラスアルファの提案ができるようになってきているので、今後より一層「お客さまファースト」の視点で各チームが連携しながら事業を発展していけるとよいと思っています。

取材日：2022 年 4 月

社名	GMO メイクショップ株式会社	本事例で導入されている主なサービス・オプション
事業内容	プラットフォーム事業 (EC 構築支援・EC マーケティング支援・EC 運用受託)	・ BIZTEL コールセンター ・ BIZTEL ビジネスフォン
URL	https://www.makeshop.co.jp/	



株式会社北の達人コーポレーションさま

音声認識

その後シリーズ

## BIZTEL×Google Cloud Speech API で 音声テキスト化による解約窓口の自動化。 4人分の工数を削減し進化を続けるコールセンター

### 導入の目的

**目的 1** 効率を重視している解約窓口は、解約1件あたりの対応時間短縮が目標。BIZTEL 導入により対応時間短縮は実現したものの、さらなる効率化が必要な状況だった。

**目的 2** コールセンターが稼動しないゴールデンウィークが迫っており、オペレーターを介さずに解約を受け付ける仕組みを短期間で構築する必要があった。

### 導入後の効果

**効果 1** BIZTEL と Google Cloud Speech API を連携させ、音声テキスト化したうえで解約処理を自動化。オペレーターは最終段階での確認・データベース登録のみを行い、4人分の工数を削減。

**効果 2** 短期間での構築が実現可能な「電話窓口」での解約フローの自動化に注力。BIZTEL のボイスメールや IVR を活用し、1週間ほどで構築完了。ゴールデンウィークの対応に間に合った。

※ 株式会社北の達人コーポレーションさまは 2018 年 8 月に1回目の事例取材を行いました。  
2回目となる今回の事例は 2019 年 5 月に再取材を行い、センターの「その後」を追ったものです。

## 効率を重視する解約窓口。 さらなる効率化を目指して 自動化を模索。

### — お客さまの事業について改めてお聞かせください。

道下氏：インターネットで一般消費者向けに健康食品や化粧品を販売する e コマース事業を展開しています。北海道を拠点としたオリジナルブランド「北の快適工房」のサイトで、体の悩みのサポートに特化した商品開発および販売を行っています。

### — ご出席者の役割についてお聞かせください。

道下氏：商品部の商品カウンセリング課でスーパーバイザーを担当しています。

古島氏：管理部として IT 業務を中心に担当し、各部署と連携しながら業務効率化を進めています。

### — BIZTEL の利用シーンを教えてください。

道下氏：入電は4つの窓口で受け付けています。1つめは健康美容相談、

2つめは解約依頼、3つめは注文や質問、4つめはインフォーマーシャルからのお問い合わせです。これらすべての窓口で BIZTEL を利用しています。

### — 前回の取材以降に始めた新しい取り組みについてお聞かせください。

道下氏：窓口の役割によって時間をかけた丁寧な対応を重視したり、効率を重視したりとさまざまな対応方針があります。効率を重視する窓口のひとつが「解約窓口」です。BIZTEL 導入当初から1件あたりの対応時間を短くすることを目標に取り組んできましたが、さらに効率化できないかと考え、さまざまな施策を検討しました。

BIZTEL を導入した当初、1件あたり2分から2分半程で終話できるようになりましたが、お客さまをお待たせする時間をもっと短くしたいという思いがありました。さらに、10 連休となるゴールデンウィークが迫っており、この期間コールセンターはお休みします。注文を受け付けることは難しくても、せめてオペレーターを介さずに解約を受け付けることはできないかと考えていました。

### — 具体的にはどのような施策を検討されましたか？

道下氏：当初は、お客さま自身で解決可能なチャットボットの導入や、FAQ を強化することで、電話をしなくても解約できる方法を検討していました。

そのプロジェクトは現在も進行していますが、お客さまへの浸透や品質の強化には時間がかかります。ゴールデンウィークが迫っている中、もう少し短期間で成果を出せる仕組みがないかと考えていたところ、通話内容をテキスト化し、それを解約データとして処理することができれば、対応時間の短縮ができるのではと思い至りました。

### — どのようなきっかけでそのようなアイデアが生まれたのでしょうか？

道下氏：私がプライベートである商品のお届け時間帯を変更したく電話をかけたところ、オペレーターを介さず音声で変更することができました。この方法をうまく導入することができればと思い、BIZTEL の営業さんと管理部の古島に相談しました。



## わずか1週間で解約窓口を自動化し、 4人分の工数削減を実現

### — 解約における具体的なフローを教えてください。

古島氏：まず、IVR で解約の依頼を分岐し、BIZTEL のボイスメール（※1）機能で名前などを録音します。次に、録音データを開発システム上で連携可能なファイル形式に変換し、それを Google Cloud Speech API に送ってテキスト化を行い、さらに解約依頼として Slack（※2）に送ります。最後に、オペレーターが内容を確認して問題なければ、顧客データベースにその内容を反映して完了です。

※1 音声データをメールで送信するサービス

※2 ビジネス向けチャットサービス

### — お客さまが発話する内容（録音内容）について教えてください。

道下氏：必要なデータは、「解約したい商品名」「名前」「電話番号」です。お客さまはまず IVR で商品を選択し、次に名前と電話番号を発話し終了です。

### — 開発の工数はどれくらいでしたか？また、課題はありましたか？

古島氏：開発は3日程で完了しました。IVR のガイダンス設計等すべてを合わせても1週間くらいですね。

道下氏：開発にはそれほど時間がかからなかった印象です。ただ、ガイダンスをどのようにしたらお客さまが途中で離脱しないか、設計には気を使いました。

### — Google Cloud Speech API を選定された理由は何ですか？

古島氏：比較したのは Microsoft Azure、IBM Watson です。各サービスを利用して実際にテストしてみました。どのサービスもコストはほぼ同じでしたが、Google Cloud Speech API は最も音声認識率が高かったため選定しました。

### — 運用開始後について教えてください。名前と電話番号の認識率はいかがでしょうか？

道下氏：認識率はとても高く 90% 以上です。漢字表記については難しいのですが、認識率についてはほぼ問題ありません。

### — 同姓同名の場合はどのような対応をされているのでしょうか？

道下氏：2点以上の項目で本人確認を行います。名前と電話番号との組み合わせが一致し本人確認がとれないと解約は行いません。誤認識したり情報が不足している場合などはコールバックやメール等で確認します。

### — お客さまからの印象はいかがでしたか？

道下氏：オペレーターが対応しないことについて良い印象を持たないお客さまもいらっしゃるようですが、一方で、自動化によって「電話が繋がらないストレス」がなくなり喜ばれているお客さまもいらっしゃいます。引き続きお客さまからのフィードバックをいただき、改善していく予定です。

### — 導入効果について教えてください。

道下氏：自動化したことで1ヶ月あたりオペレーター4名分ほどの稼働が削減できています。以前取材していただいたとき（2018 年 8 月）からまだ1年経っていませんが、今では入電数が2倍以上となり売上は大きく伸びています。そんな中、オペレーターを増員せずに運営できているのは、自動化による効果が大きいと考えています。

### — 今後の展開、予定について教えてください。

道下氏：現在はテキスト変換したデータの後処理をオペレーターが確認のうえ、システムに反映しています。確認作業の自動化を含めて顧客データベースとリアルタイム連携ができればさらに工数が削減できるので、検討していきたいですね。

また、今回の仕組みは注文処理にはまだ取り入れていませんが、定期コースをご利用のお客さまの注文などであれば、応用できる可能性があります。今後もいろいろなサービスやシステムと連携させることで、さらなるコールセンター業務の効率化・自動化を進めていきたいと思っています。

取材日：2019 年 5 月



商品部 カウンセリング課  
道下氏

管理部  
古島氏

社名 株式会社北の達人コーポレーション  
事業内容 健康食品、化粧品、雑貨の企画・開発・製造販売・インターネット通信販売事業  
URL <https://www.kitanotatsujin.com/>

本事例で導入されている主なサービス・オプション  
・BIZTEL コールセンター



鉄道会社 A 社さま

在宅勤務

音声認識

## 音声テキスト化をスピーディに実現しコスト・機能も満足 業務効率化が進んだ在宅・複数拠点運営コールセンター

### 導入の目的

**目的 1** 利用していたシステムでは一箇所ではしか電話対応ができなかったが、事業拡大に伴い複数拠点で業務ができるシステムが必要だった。

**目的 2** オペレーターの対応記録入力業務を効率化したいと考えていた。

### 導入後の効果

**効果 1** BIZTEL 導入により複数拠点運営ができるようになった。在宅勤務もできるようになり、場所にとらわれず電話対応が可能になった。

**効果 2** 通話内容の自動テキスト化によって、振り返りが簡単にできるようになった。また、終話後の記録も大幅に時間短縮できた。

## 事業拡大に伴うシステムリプレイス。 複数拠点運営・在宅勤務がスピーディに実現

ー ご出席者の役割について教えてください。

A 氏（仮名）：鉄道会社の旅行に関する電話窓口業務を行っています。BIZTEL の導入にも携わりました。

ー BIZTEL のご利用シーンについてお聞かせください。

A 氏：旅行のお申し込みや資料請求、お問い合わせなどを受け付けるコールセンターで利用しています。また、旅行をお申し込みいただいたお客さまへの事前連絡にも利用しています。旅行プランはお客さまによって異なるので、駅に着いた後は観光に行くのか、それとも宿に直行するのかなどを伺い、お食事時間の調整などを行っています。そうした細かな予定の確認と調整で、お客さま 1 組につき 1~2 回お電話をかけています。

ー BIZTEL 導入前に利用されていたシステム環境と、当時の課題を教えてください。

A 氏：事業拡大に伴い、複数拠点で電話対応をする必要性が出てきたことが、

BIZTEL 導入検討のきっかけです。それまでのシステムでは一箇所ではしか電話対応ができなかったため、複数拠点で業務ができるシステムを探すことになり、インターネット検索で BIZTEL にたどり着きました。

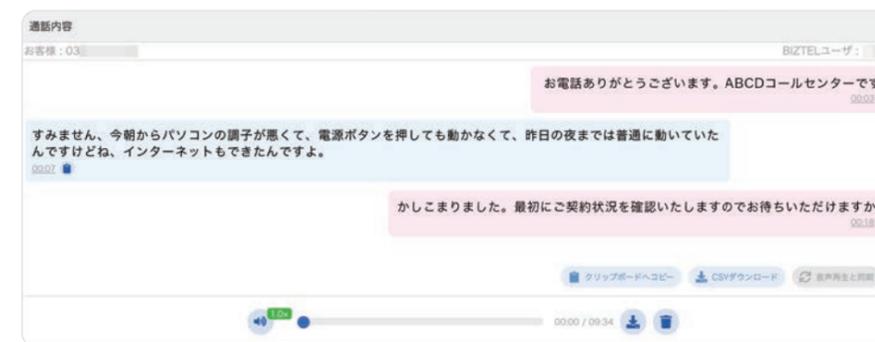
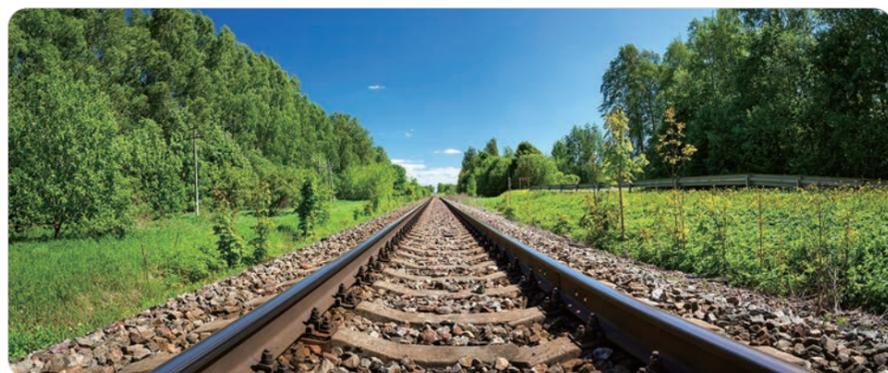
コロナ禍で緊急事態宣言が出ているような時期は、電話業務のために出社する必要がありました。営業時間を短縮するなど業務自体を縮小していた時期もあります。

BIZTEL 導入後は在宅勤務や複数拠点運営ができるようになったので、緊急事態宣言に関係なく業務継続が可能になりました。

もう一つ課題がありました。通話録音機能が付いている電話機を利用していました。録音データの確認が受電または架電した電話機からでないとできず、不便さを感じていました。他のオペレーターがその電話機を使っている時は録音の確認ができませんし、録音を聞いている途中にその電話に着信が入ってしまうと、一時中断し、終話後に最初から聞き直さなければなりませんでした。

ー BIZTEL 以外で検討の候補に挙がっていたシステムはありましたか？

A 氏：いえ、BIZTEL が私たちの要望をズバっと実現できそうだったので、ほとんど比較しませんでした。業務拡大の時期が迫っていたので、商談の場で営業担当の方から「今から一ヶ月ほどで稼働できます」とのお話を受けて、その場で導入を決断しました。スピード感も導入のポイントですね。



音声認識サービス履歴連携

## 音声テキスト化で業務効率化。 コスト・機能ともに満足

ー BIZTEL 導入後にオプション「音声認識サービス履歴連携」を追加導入いただきましたが、その経緯を教えてくださいませんか？

A 氏：もともと、BIZTEL の導入検討を始めた頃から音声テキスト化機能は欲しいと思っていました。商談時に営業担当の方にサービスをご紹介いただいており、コストが問題なければ早々に進めようと考えていました。ただ、まずは複数拠点で電話対応ができる体制づくりを優先し、BIZTEL 本体の導入を急ぎました。

コストは問題ないという判断が出たので、BIZTEL 本体の導入から約一ヶ月ほど遅れて「音声認識サービス履歴連携」オプションを導入しました。

ー「音声認識サービス履歴連携」は、どのようなシーンでご活用いただいていますか？

A 氏：オペレーターが電話を終えた後に、自分自身で内容を振り返るために使っています。テキストをクリックするとその部分の通話録音が再生される機能を使って対応内容を確認し、不安を払拭しています。

また、以前は、終話後にすぐに次の受電をしなければならぬ場合、対応内容の記録が後回しになってしまい、いざ書こうとしても内容を忘れてしまっていることがありました。自動でテキスト化されているとそういったことを気にせず次々と電話でき、業務効率化が進みましたね。

それと、お客さまからご意見をいただいたり、ちょっとしたトラブルが発生した場合に、まずは速報版として上長にテキストデータを送り、後ほどきちんと内容をまとめて報告するといった使い方もしています。一方、トラブルがなくても、すぐに社内にも共有したい情報のテキストデータを速報版として使うこともありますね。通話録音を聴いて文字にすると時間がかかりますが、テキストデータであれば瞬時に共有できますからね。

ー BIZTEL や「音声認識サービス履歴連携」の導入前は、どのように振り返りを行っていたのでしょうか？

A 氏：以前は通話録音をすべて聴いていました。課題の部分でもお伝えしたとおり、以前のシステムでは録音データの確認は受電または架電した電話機からでないと行えませんでしたし、当然リモートで確認することもできませんでした。

BIZTEL を導入してからは電話機や場所に縛られることなく確認できるようになり、使い勝手が格段に上がりました。テキスト化でさらに便利になりましたね。

ー 今までお話いただいたこと以外に、「音声認識サービス履歴連携」の導入メリットだと感じるものがあれば教えてくださいませんか？

A 氏：やはり対応内容が簡単に確認できることですね。例えば、まれにお客さまから間違った郵便番号や住所をお伝えいただくことがあります。お客さまに確認のお電話をする前に、こちらで一度、対応内容のテキストデータを確認できるのはありがたいですね。

ー 音声認識精度はご満足いただいていますか？

A 氏：誤変換はありますが、ある程度は仕方ない部分だと思っています。人の目で確認し修正すれば良いですね。余談ですが、たまに面白い誤変換で笑ってしまうこともあります。今はまだ使っていませんが、単語登録機能を使えばもっと改善できると思います。

ー「音声認識サービス履歴連携」は簡単・スピーディに導入できることが特長の一つですが、設定作業は難しくありませんでしたか？

A 氏：正直どのような作業をしたかあまり覚えてないんです。それだけ、簡単だったということだと思います。

ー ありがとうございます。「音声認識サービス履歴連携」のコスト感にはご満足いただいていますか？

A 氏：一日あたり多くて数十件程度の通話なので、負担になるようなコスト感ではありません（※）。わたしたちのような規模のコールセンターであれば、従量課金の方がいいと思います。

ー 音声認識には高機能なサービスも多数存在しますが、シンプルなテキスト化機能が特長の「音声認識サービス履歴連携」にはご満足いただいていますか？

A 氏：はい。例えば、登録した NG ワードを使用するとアラートが鳴るなど高機能なサービスをご案内いただいたことがありますが、わたしたちにとってはそうしたプラスアルファの機能は今のところ必要ないと考えています。今の機能で十分満足していますね。

※「音声認識サービス履歴連携」の利用には別途「AmiVoice Cloud Platform」との契約が必要です。また「AmiVoice Cloud Platform」の料金は利用時間に応じた従量課金制です。

2021年9月・オンライン

社名 鉄道会社 A 社

本事例で導入されている主なサービス・オプション

・ BIZTEL コールセンター  
・ 音声認識サービス連携

SHIMIZU CORPORATION  
清水建設清水建設株式会社さま 在宅勤務BIZTEL導入による社内ヘルプデスクの  
利便性向上。クラウド活用により、コロナ禍でも  
従来以上のサービスを提供

## 導入の目的

**目的 1** ヘルプデスクの生産性向上、ユーザの利便性向上の施策として、IVR 機能など効果的な電話機能を導入するためには、既存の PBX では対応ができなかった。

**目的 2** 新たな PBX は、場所に縛られず、今後のサービス向上が望めるクラウド型の PBX の採用を検討していた。

## 導入後の効果

**効果 1** IVR や ACD 機能の活用により、各エージェントに適した問い合わせの割り振りが可能となり、ヘルプデスクの生産性が向上。その結果、応答率が改善しユーザの利便性も向上した。また、リアルタイムモニタリング機能の活用など、ヘルプデスク内の管理効率も向上し、サービスレベルの維持に役立った。

**効果 2** 当初の目的ではなかったが、BIZTEL の導入によりコロナ禍でもヘルプデスクの在宅勤務が可能となり、電話対応を継続的に維持することが可能であった。

BIZTEL の分析機能と UI は圧倒的。  
利便性・機能・拡張性を高く評価し、  
採用を決定

## - お客さまの事業について教えてください。

寺平氏：当社は建造物に関わるさまざまな事業を取り扱う企業です。オフィス、工場、学校、病院などの建築事業や、トンネル、橋梁、ダム、エネルギー施設を建造する土木事業、オフィスビルや物流施設などを手がける不動産開発事業など、多岐にわたります。1804 年の創業以来、数多くの建造物を生み出し、日本のみならず世界各地で人々の生活を支えています。

## - ご出席者の役割についてお聞かせください。

寺平氏：デジタル戦略推進室の情報システム部に所属し、社内のシステム利用者を支援する部署の実務責任者です。グループ企業も含めたデジタル戦略を考える組織において、ネットワーク、サーバ等の全社インフラ環境の維持管理、パソコン等の ICT 機器の調達および提供、ユーザ向けヘルプデスクなどの社内サービスを提供しています。

遠藤氏：インフラ基盤の維持管理、セキュリティインシデント対応を行っています。また、本件であるヘルプデスクを担当し、ユーザの利便性を引き上げるための施策を検討しています。

中田氏：インフラ基盤運用、セキュリティインシデント等の対応やヘルプデスク管理のサポート業務を担当しています。

田中氏：ヘルプデスクのリーダーです。問い合わせ窓口を管理しています。

## - 利用シーンについてお聞かせください。

寺平氏：全従業員が利用するヘルプデスクで BIZTEL を活用しています。100 以上あるシステムや業務アプリケーションなどのカテゴリを対象に、システム利用方法、デバイス類の障害などに関する問い合わせ対応を行っています。

デジタル戦略推進室 情報システム部  
システム運営グループ  
グループ長 寺平 将高 氏デジタル戦略推進室 情報システム部  
システム運営グループ  
主査 遠藤 樹 氏デジタル戦略推進室 情報システム部  
システム運営グループ  
中田 信江 氏

## - 電話以外でも問い合わせを受け付けていますか？

中田氏：社内ポータルサイトやメールからも受け付けています。

寺平氏：ユーザ向けのポータルサイトに質問を入力すると、ヘルプデスクに通知されます。ただ、電話による問い合わせが圧倒的に多く、全体の 80% 程度の割合を占めていますね。

## - 1 日当たりの問い合わせ件数について教えてください。

田中氏：月初は 250 件程度で、少し落ち着くと 200 件程度ですね。新入社員へのパソコン配布や、基幹システムの繁忙期であれば、問い合わせ件数も増加します。

## - ヘルプデスクの体制についてお聞かせください。

田中氏：18 名で対応しています。インシデントはシステムで管理し、内容に応じてシステム上でエスカレーションして回答をもらい、ユーザに伝えています。

## - BIZTEL 導入前に利用していたシステム環境と課題についてお聞かせください。

遠藤氏：オンプレミス型 PBX を利用していましたが、IVR や ACD といったヘルプデスクを効率的に運用するための機能がなく、エージェントの計画的な育成や負荷軽減の施策がとりにくい状況でした。



寺平氏：管理面としては、ヘルプデスクから毎月稼働報告を受けていますが、電話の実績データを PBX から抽出しレポート化するために非常に工数がかかっていたこと、またリアルタイムでの状況確認もできませんでした。

## - サービス導入の検討開始時期と、比較対象としたサービスがあれば教えてください。

寺平氏：本格的に検討を始めたのは 2019 年度ですね。

遠藤氏：当初、複数のシステムインテグレーターから提案をもらいました。コストを抑えたオンプレミス型 PBX や、外資系 PBX ソフトウェアをクラウドで利用できるようにしたサービスなどがありました。

コロナ禍で一時ストップしていた電話対応。  
BIZTEL 導入で、在宅勤務でも受付が可能に

## - コロナ禍でのヘルプデスクの運用状況について教えてください。

寺平氏：BIZTEL を導入し、直近で責任者の立場で一番良かったと感じたのは、在宅勤務でもヘルプデスクの電話対応ができたことです。

コロナ禍が始まった際、このまま出社し続けることに問題があると感じ、在宅勤務に切り替えました。これにより電話受付を 2020 年 3 月末に一時停止し、問い合わせはすべてポータルサイトで受けるようにしたのですが、ユーザからは「電話での対応を再開してほしい」という声が多数あがっていました。当初より BIZTEL の展開をゴールデンウィーク明けに予定しており、展開と同時に在宅勤務での電話受付を開始したという経緯です。音声品質を多少心配していたのですが、実際には問題ありませんでした。

田中氏：コロナ禍による在宅環境での電話対応は当初想定していませんでしたが、スムーズに行うことができました。在宅での対応には、モニタリング機能が便利ですね。エージェントの隣にいらなくても遠隔で通話を聴くことができ状況の把握もできます。

寺平氏：BIZTEL を導入して良かったね、と室内からも言われています。

## - 在宅勤務をする際、通話音声の品質維持のために取り組まれていることについて教えてください。

遠藤氏：自宅の環境は個人ごとに異なりますので、在宅勤務の機材を複数用意し、それぞれ支給しました。一番通信が安定する機器を選択することで、問題なく対応できています。

## | 本サービスの導入は BIZTEL パートナー企業である丸紅情報システムズ株式会社が行いました

社名 清水建設株式会社  
事業内容 建築・土木等建設工事の請負（総合建設業）  
URL https://www.shimz.co.jp/

いずれも基本要件は満たしておりましたが、機能面、コストの両面から他のサービスについて調査したところ、クラウド型 PBX サービスのシェアにて上位を占める BIZTEL の存在を知りました。その後、BIZTEL を取り扱う丸紅情報システムズより紹介を受け、具体的な提案をいただくことになりました。

## - BIZTEL の選定理由について教えてください。

寺平氏：BIZTEL は、機能、利便性ともに評価が高かったことに加え、呼量など分析機能、管理用 UI の分かりやすさが圧倒的に良かったですね。クラウドならではの随時行われるバージョンアップによって時世に合った追加機能が享受できるという考え、コスト面でも他提案に対して優位性があり、導入に向けて社内の合意を得ました。

遠藤氏：設定変更が簡単にできる高いメンテナンス性、分析レポート作成の容易さ、場所を選ばない利便性など、総合的に高い評価をしました。

## - BIZTEL の導入によって、実際にどのような点が解決されましたか？

田中氏：レポート作成は、以前と比較して圧倒的に速くなりました。レポート画面のスクリーンショットを取るだけで提出書類が仕上がることもあります。

遠藤氏：当社では臨時的ヘルプデスクを立ち上げるケースがあります。以前は別個に電話窓口の準備が必要であり、電話番号も別になってしまい利便性に問題ありましたが、今はクラウド PBX と IVR によりその必要がなく、スピーディーに運営を始めることができます。

## - 「BIZTEL 導入前の応答率は 70~80% 程度」とのお話がありましたが、現状はいかがでしょうか？

寺平氏：導入前は 10 回線しかなかったため単純に比較することはできないのですが、現在は回線をフレキシブルに使えるようになり、応答率が上がっています。評価するにはまだ早いかと思いますが、システム導入の効果に加えてエージェントの頑張りもあり、ユーザにはつながりやすくなったと感じていただいているようです。

## - BIZTEL の新機能で、導入を検討していきたいものはありますか？

田中氏：導入当初、IVR の階層をどのように設定するべきかで悩みましたが、その点で音声認識 IVR は良さそうですね。音声で「パソコントラブル」「インターネットのトラブル」「アプリケーション」などと問い合わせ内容が入力できるので、ガイダンスの階層を意識することなくフローを分岐させたり、コールを振り分けたりすることができると思います。ガイダンスに従ってプッシュボタンを順番に押す必要がなくなるため、ユーザの利便性もとてもアップしそうです。

## - 今後ヘルプデスクで取り組んでいきたいことについて教えてください。

寺平氏：問い合わせ自体を削減することですね。ポータルサイトや FAQ を整備してユーザが必要な情報を探しやすい環境づくりをすることや、掲載されている情報についても最新かつ正確な内容を保つようするなど、さまざまな工夫をしていきたいと思っています。あとは音声認識ですね。BIZTEL はシステム連携が容易であり、多様なサービスと組み合わせることが可能と聞いておりますので、検討していきたいと考えています。

取材日：2021 年 3 月



## 丸紅情報システムズ株式会社さま 音声認識 パートナー

### 中小規模のコールセンターでもシェアを拡大する音声認識サービス「MSYS Omnis」とともに、BIZTELを提案。20社以上に導入し、業務効率化を実現

#### 導入の目的

**目的 1** 提案先であるカタログ通販事業者は、音声認識サービス活用による効率化に加え、高い安定性・情報システム部門の負荷削減・多拠点管理が実現する CTI の導入を求めている。

**目的 2** 別の提案先である介護関連サービス事業者は、10 席ほどの小規模センターを運営。業務効率化の実現にあたり、音声認識サービスと CTI をクラウドで利用したいと考えていた。

#### 導入後の効果

**効果 1** カタログ通販事業者は、MSYS Omnis による通話テキストの要約機能を活用し、業務効率化を実現。また、導入実績や SLO から BIZTEL の安定性を評価し、導入を決定。情報システム部門の管理工数の削減と、多拠点センターの一元管理が可能になった。

**効果 2** 介護関連サービス事業者もまた、スモールスタートができ、クラウドでシームレスに連携する BIZTEL と MSYS Omnis の組み合わせを採用して業務効率化の取り組みを加速。両サービスが持つ実績と安心感が導入の決め手に。

## クラウド型音声認識ソリューション「MSYS Omnis」と BIZTEL の組み合わせで中小規模コールセンターの課題解決に尽力

### －お客さまの事業について教えてください。

八長氏：丸紅情報システムズは、最先端 IT を駆使した付加価値の高いソリューションやサービスをお客さま視点で提供するソリューションプロバイダです。製造・流通・サービス・小売・金融業を中心とするさまざまな業界の知見、高度な提案力、最先端技術、それらを活用した新しいソリューションの開発力が当社の強みです。

とくにコールセンタービジネスには長く携っており、お客さまに最適な製品やサービスの構築、運用、保守を提供してきました。音声認識の分野では、Google™が提供する Google Cloud Speech-to-Text を利用した独自のコンタクトセンター向け音声テキスト化サービス「MSYS Omnis」を 2017 年 8 月より提供しています。

### －お二人の役割について教えてください。

和嶋氏：エンタープライズソリューション事業本部 営業第四部の部長を務めており、ハイタッチセールスと MSYS Omnis のサービス責任者を兼

務しています。

八長氏：営業第四部の営業推進課に所属し、主に MSYS Omnis や BIZTEL などの営業支援を行っています。

### － BIZTEL との協業について教えてください。

八長氏：私たちはお客さまの課題を解決する最適なサービスの選定、提案、導入支援を行っています。BIZTEL もその選択肢の一つとなっています。中小規模のコールセンターに受け入れられやすい価格であり、かつ、機能も非常に充実していますので、提案する機会がとて増えています。また、お客さまからの要望もあって、BIZTEL と MSYS Omnis のシステム連携サービスが 2018 年 11 月に実現し、現在多くのお客さまにご利用いただいております。

和嶋氏：クラウドで音声認識を行う MSYS Omnis とシームレスに連携できるため、併用する CTI として BIZTEL が好まれる傾向にありますね。

### － BIZTEL の導入実績を教えてください。

和嶋氏：一部上場企業などエンタープライズのお客さまがターゲットで、席数の規模は 100 席以下が中心です。現在、導入いただいている企業は 20 社程度で、MSYS Omnis、Salesforce、BIZTEL の組み合わせでの利用が非常に多くなっています。

### －具体的な導入事例をお聞かせください。

和嶋氏：全国に拠点を持つカタログ通販のコールセンターについてお話ししたいと思います。規模は少し大きめで 200~300 席程度で運用しています。全国 5 拠点で、複数のアウトソーサーと連携しながら、BCP 対策を実現しているユーザーです。

### －利用シーンを教えてください。

和嶋氏：電話からの受注対応、商品や納期に関する問い合わせ対応が中心です。カタログ通販のため年配者の利用が多く、チャネルとして電話が好まれる傾向にあるようです。夏休みと年末に受注が集中しており、繁忙期でもしっかりとお客さま対応ができるシステムが求められていました。



### －導入以前、ユーザが抱えていた課題について教えてください。

和嶋氏：商談のきっかけは音声認識の活用による業務効率化です。加えて、情報システム部門のリソースが限られているため、社内工数がかかるオンプレミス型 CTI の管理から開放されたいという要望もありました。また、オンプレミスの場合、拠点ごとにシステムを構築、管理する必要があります。そのため、稼働状況モニタリングや ACD などの機能を全拠点で横断して活用することができず、効率の良い業務管理ができない点も課題になっていました。

### －オンプレミスのシステムで複数拠点を運営するコールセンターならではの悩みですね。

和嶋氏：そうですね。対してクラウドはインターネット回線さえ敷設すれば利用でき、多拠点展開やアウトソーサーとの連携も含めて業務の管理や効率化が容易に実現します。MSYS Omnis と BIZTEL の組み合わせを

## シームレスな連携、小規模センターの予算にもマッチするコスト感。導入しやすさに優れた、CTI と音声認識サービスによるソリューション

### －その他の導入事例についても教えてください。

八長氏：介護関連のビジネスを展開するお客さまでも、BIZTEL と MSYS Omnis の組み合わせで利用いただいています。こちらのお客さまも先程のカタログ通販企業と同様に、クラウド型のシステムを利用して業務効率アップを実現したいという要望をお持ちでした。

この事例のポイントは、席数が 10 席ほどと非常に小規模だったことです。なにより高く評価された点は BIZTEL と MSYS Omnis の両サービスが持つネームバリュー、導入実績、そしてクラウドでシームレスに連携できたことでした。こうした小規模コールセンターでも、CTI、CRM とともに音声認識サービスの採用が進んでおり、これらのシステムの組み合わせによって業務効率化を望むお客さまが増えていますね。

### －小規模でも BIZTEL と MSYS Omnis の組み合わせであれば、予算に十分マッチするということですね。

八長氏：BIZTEL のデータセンターに MSYS Omnis の関連設備を設

提案しました。

### － BIZTEL が評価されたポイントを教えてください。

和嶋氏：同社はオンプレミスからクラウドに移行するにあたり、システムの安定性が維持できることを重要視されていました。BIZTEL は導入実績が多数ある点、SLO（※）が設定されている点が高く評価されました。また、多拠点の一元管理、シートビューやレポートなどのユーザーインターフェースについても高評価をいただいています。加えて、以前のシステムでは追加費用がかさんで実現できなかった IVR の活用が、BIZTEL なら標準機能で利用できるということも大きなポイントでした。

※SLO: Service Level Objective の略。サービスの品質についての目標を示したものの。

### － MSYS Omnis が評価されたポイントについて教えてください。

和嶋氏：他社の音声認識サービスと比べた際、採用メリットとして最もわかりやすいのは、認識精度をチューニングする負荷がお客さまにかからないということです。他社サービスの場合、お客さま自身がチューニングするか、もしくはコストをかけてベンダーに依頼する必要がありますが、MSYS Omnis は Google™の機械学習エンジンを利用しているため、チューニングが自動で行われます。さらに、クラウドなのでお客さまがサーバ運用をする必要もありません。この二つは大きいですね。

また、MSYS Omnis の基本機能である通話内容の要約機能を活用することにより、後処理時間が短縮でき、業務効率化が実現できる点も高く評価していただきました。

置しているため、連携の手間がかからず、結果的にお客さまにご負担いただくコストを低く抑えられます。BIZTEL と MSYS Omnis の連携によって、BIZTEL の中で音声認識サービスがそのまま使えるといったイメージで、手軽にご利用いただくことができていると感じています。

### －業務効率化に課題を持つお客さまへアドバイスがあればお願いします。

八長氏：BIZTEL と MSYS Omnis は、どちらもとても簡単に席数を増減することができます。例えば、100 席のセンターの場合であれば、数席からスモールスタートして、効果検証を進めた後にセンター全体に導入することも可能です。コストをおさえながらソリューションの活用を検討して業務の改善を図っていただけたらと思います。

### －今後の展開について教えてください。

八長氏：今後もお客さまの声をもとに、より新しく、より良い機能を MSYS Omnis に追加していきたいと考えています。これまでもスーパーバイザー用の管理画面や感情分析などの新機能を随時リリースしてきました。共に進化する BIZTEL と MSYS Omnis でコールセンターの発展に貢献できればと思います。

和嶋氏：音声認識の市場がさらに伸びていく中、BIZTEL と MSYS Omnis という最適な組み合わせによるソリューションを提案することで、今後もより一層お客さまの課題解決に取り組んでいきたいと考えています。

※Google および Google Cloud は Google LLC の商標です。

取材日：2020 年 12 月



エンタープライズソリューション事業本部 営業第四部 部長 和嶋 啓太 氏

エンタープライズソリューション事業本部 営業第四部 営業推進課 アシスタントマネージャー 八長 和也 氏

社名 丸紅情報システムズ株式会社

事業内容 コンピュータ・ネットワーク・情報システム等における最先端技術を基軸とした、あらゆる産業の IT ライフサイクル全般に対するソリューションの提供

URL <https://www.marubeni-sys.com/>

本事例で導入されている主なサービス・オプション

・ BIZTEL コールセンター  
・ 音声認識サービス連携  
・ シートビュー