

e-myHOLIDAY のスカイツアーズが『 BIZTEL コールセンター 』を導入 旅行予約サイトのコールセンター業務を大幅改善

～ コールセンター稼働状況の『見える化』で業務効率化・運用コスト削減に成功～



株式会社リンク（本社：東京都港区、代表取締役社長：岡田 元治、以下：リンク）のクラウド型コールセンターシステム『BIZTEL コールセンター』が、企画旅行商品の販売を行う株式会社スカイツアーズ（本社：沖縄県那覇市、代表取締役社長：堤 朗、以下：スカイツアーズ）に導入されたことをご知らせいたします。旅行予約サイト『e-myHOLIDAY』の増え続ける問い合わせへの対応力強化とコールセンター業務の効率化を目的としたものです。

■導入前の課題・導入目的

これまでスカイツアーズは、『e-myHOLIDAY』に寄せられる電話への対応業務をコールセンター機能のないビジネスフォン用のPBXで行っていましたが、同社ツアーは『ツアーでマイルがたまる』『座席の指定が可能』などANA系ならではのメリットで高い人気を誇り、その増え続ける問い合わせに対応するため、稼働状況の本格的な把握と業務効率化が求められるようになりました。

■採用ポイント

拡張がオンデマンドで可能なことやメンテナンスフリーであることなど、導入後の保守・運用費や人件費を含めた長期的なコスト削減が可能点が評価されました。また、クラウド型は利用する機能の数に比例してコストが上昇するケースも少なくありませんが、BIZTEL コールセンターは同社が必要とする機能を標準で備えており、導入コストも抑えられることが決め手となりました。

■効果

稼働状況の『見える化』により、通話時間やコール数などの統計データを活用した指導や研修、シフトの大胆な組み替えが行えるようになり、総通話時間も約15～20%短縮されるなど業務効率が大きく改善しました。また、インターネットにさえ繋がれば場所を選ばずコールセンター業務が行えるため、災害時などに在宅勤務で業務が継続できる体制づくりにも一役買っています。

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

※ 本事例の詳細については、<http://biztel.st/scene/new5.html> をご覧ください。

※ 弊社ウェブサイトでは他にも多彩な事例を紹介しています。

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

株式会社スカイツアーズについて

株式会社スカイツアーズは、企画旅行商品「マイホリデー」や沖縄エリアのオプションツアーを手がける旅行会社です。主に全日空便を利用するツアーを取り扱っており、特に沖縄旅行に強みを持つエキスパートとして多くのお客さまに支持されています。全日空の関連会社というメリットを活かした対応の早さ・柔軟さもさることながら、コールセンターやソーシャルメディアマーケティングを活用した細やかな顧客フォローも支持されています。サービスの詳細は、<http://www.e-myholiday.com/> をご覧ください。

BIZTEL (ビズテル) について

BIZTEL は、クラウドテレフォニーサービス*のパイオニアとして、企業向け電話サービスを幅広く展開しています。最短5営業日でコールセンターが構築できる「BIZTEL コールセンター」や、iPhoneをはじめとしたスマートフォンの内線化が手軽に行える「BIZTEL モバイル」など、クラウドの強みを最大限に活かしたサービスラインナップが特長です。今後も先進性と柔軟性を兼ね備えたサービスを順次提供予定です。サービスの詳細は、<http://biztel.st/> をご覧ください。

株式会社リンクについて

株式会社リンクは、業界最大級の稼働台数を持つ専用ホスティングを軸として、クラウド型ホスティング・コロケーション・携帯向け CMS・クラウド型 IP ビジネスフォンなど、さまざまなインターネット関連サービスを提供しています。将来的な継続雇用に備え、2010 年からは、山地（やまち）酪農場「中洞牧場」の運営と乳製品の製造・販売に取り組んでいます。事業内容の詳細は、<http://www.link.co.jp/> をご覧ください。

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

本件に関するお問い合わせ先

株式会社リンク

担当：倉持

〒107-0052

東京都港区赤坂 7 丁目 3 番 37 号

カナダ大使館ビル 1 階

TEL：03-4590-6699 / FAX：03-6867-0216

E メール：pr@biztel.st

株式会社リアライズ(株式会社リンク広報担当)

担当：若杉・中村

〒105-0013

東京都港区浜松町 1-27-12

秀和浜松町交差点ビル 6 階

TEL：03-3434-3377 / FAX：03-3434-3439

E メール：nakamura@real-ize.com