

総掲載物件数 No.1 の不動産・住宅情報サイト『HOME'S』が クラウド型 CTI『BIZTEL コールセンター』を採用

アウトバウンド業務の効率化に加え、スタッフの評価や研修、モチベーション管理にも効果



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、株式会社ネクスト（本社：東京都港区、代表取締役社長：井上 高志、以下：ネクスト）が運営する総掲載物件数 No.1（日経トレンディネット調べ・2013.7.26 掲載）の不動産・住宅情報サイト『HOME'S』に導入されました。

■導入前の課題・導入目的

不動産会社が情報サイトに物件情報を掲載する際の判断材料の一つに“成約率”が挙げられます。HOME'Sは、物件掲載のコツや入居希望者へのメール対応についてなど、成約率を上げるためのアドバイスを顧客である不動産会社（以下：会員）に提供することで高い顧客満足を実現し、総掲載物件数 No.1 を実現しています。しかし、多くの会員を抱える一方で、業務に用いる営業支援ツールや電話については特別なシステムを導入していなかったため、行き届いた顧客フォローを行うことが難しくなり始めていました。今後も高い顧客満足を維持するには、顧客対応業務の抜本的改革が必要でした。

■採用ポイント

同社の会員アンケートにより、接触頻度の少ない会員の満足度が低い傾向が見られたため、会員との接触を増やす必要がありました。そこで、まず会員への対応履歴を正確に管理するためにSFA^{※1}が導入されました。そして、SFAを活用した電話業務の効率化（CTI^{※2}）システムとして選ばれたのがクラウド型CTI『BIZTEL コールセンター』です。BIZTEL コールセンターはSFAとの連携機能としてクリックトゥコール発信^{※3}や、折り返し時の着信ポップアップ^{※4}を備えており、発・着信時の両方で電話業務の効率化が可能です。また、検討時には、会員との接触を増やすという目的に対するKPI（重要業績評価指標）を設定してトライアルを行いました。このトライアルで一定の効果が得られたことによって同社に必要なソリューションとして評価され、採用が決定しました。

■効果

SFA と BIZTEL コールセンターの導入により電話業務が効率化、電話の発信数が 1.5 倍に向上し、顧客との接触を増やすという当初の目標は着実に達成されつつあります。また、当初は想定していなかった二次的な効果として、ワークフォース・マネジメントでの活用が挙げられます。具体的な例としては、BIZTEL コールセンターのレポート機能により、スタッフの自己申告で行われていた業務管理の可視化を実現し、評価や業務改善の指標として活用されています。また、顧客が特定できないよう加工した録音データを研修に活用することで、全体のスキルアップやモチベーション管理の一環としても役立てられています。

低コストで小規模から導入できるクラウド型システムの登場により、CTI は今後セールスやマーケティング現場での活用シーンが増えていくことが想定されます。BIZTEL は今後もより多くの企業が導入しやすいサービスを提供し、ユーザ企業と顧客との円滑なコミュニケーションに寄与してまいります。

※1：Sales Force Automation の略。営業支援のための情報システム

※2：Computer Telephony Integration の略。電話や FAX をコンピュータシステムに統合する技術。

※3：ブラウザ上に表示された SFA や CRM の電話番号をクリックすることで電話の発信が行える CTI の機能。

※4：電話の着信と同時に該当する顧客情報を SFA や CRM から検索し、自動で PC（ブラウザ）に表示する CTI の機能

※ 本事例の詳細については、添付のホワイトペーパーをご覧ください。

株式会社ネクストについて（東証第一部：2120）

株式会社ネクストは、「不動産業界の仕組みを変えたい」という信念のもと、1997 年に設立。主要サービスの『HOME'S』は、全国約 414 万物件（2013 年 7 月度平均）を掲載する、総掲載物件数 No.1 の不動産・住宅情報サイトに成長しました。2012 年からは、タイ、インドネシアで不動産情報サイトのサービス提供を開始し、日本を含むアジア圏内における住み替えのインフラ構築を目指しています。今後も経営理念「常に革進することで、より多くの人々が心からの『安心』と『喜び』を得られる社会の仕組みを創る」のもと、中期経営計画では「DB+CCS(※5)で Global Company を目指す」の実現に向けて、大量の情報が蓄積された DB から、あらゆるデバイスを通じ、ユーザーにとって最適な情報を提供してまいります。世の中の「不安」「不満」「不便」といった「不」を解消する事業を展開してまいります。サービスの詳細は、<http://www.next-group.jp/> をご覧ください。

※5：「DB+CCS」＝「データベース+コミュニケーション&コンシェルジュサービス」の略称

BIZTEL（ビズテル）について

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

株式会社リンクについて

株式会社リンクは、業界最大級の稼働台数を持つ専用ホスティングを軸として、クラウド型ホスティング・コロケーション・クラウド型テレフォニーサービスなど、さまざまなインターネット関連サービスを提供

しています。2009 年からは農系事業にも取り組んでおり、2011 年 10 月からは岩手県岩泉町にある自然放牧酪農場「なかほら牧場」を運営しています。事業内容の詳細は、<http://www.link.co.jp/> をご覧ください。

本件に関するお問い合わせ先
株式会社リンク 担当：倉持 TEL：03-4570-8694 / FAX：03-6867-0216 Eメール： pr@biztel.jp