

クラウド型 PBX・CTI 『 BIZTEL 』 を ポータルサイト運営のエキサイトが採用

全社の電話システムとコールセンターシステムを統合し、大幅なコストダウンを実現

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 PBX/CTI・コールセンターシステム『BIZTEL』が、ポータルサイト運営のエキサイト株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：今川 聖、以下：エキサイト）のビジネスフォンシステムならびにコンタクトセンターシステムとして導入されました。

■導入前の課題・導入目的

エキサイトでは、ビジネスフォン（内線）システムとしてオンプレミス型の PBX、運営しているサービスの問い合わせ受付システムとして、SaaS 型のコールセンター向け PBX サービスを利用していました。ビジネスフォンの PBX は耐用年数を過ぎて老朽化が激しく、見直しを検討する必要が出てきていました。そこで、エキサイト社内の情報システムを統括する部門と総務部門で、リプレースの共同プロジェクトをスタート。現行 PBX の後継システムへの変更を含め、5-6 種類ほどのプランを 6 ヶ月かけて検討されました。

■採用ポイント

エキサイトが検討したシステムは、それぞれにメリット・デメリットがあったものの、最終的にはビジネスフォンもコールセンターもすべて BIZTEL に統一するプランを選択。当初は約 300 台の電話機を SIP（※）対応のものに買い換える必要があったため、初期費用がかさんでしまうことも懸念されましたが、クラウド型はメンテナンスフリーで導入後の保守費用などランニングコストの削減が見込めるため、3-5 年後の総コストで比較すると BIZTEL に統一するプランが最も費用を抑えることができると試算されました。また、BIZTEL ではスマートフォンとの連携など今後の機能拡張が期待できるサービスであることも採用の決め手となりました。

■効果

エキサイトでの導入後のメリットとして最も大きい点は、席替えに対応しやすくなったことがあげられます。エキサイトでは、従来席替えの度に業者による内線工事が必要となり、都度、数万～数十万円の費用がかかっていました。BIZTEL コールセンターでは、呼量や放棄呼数を常に把握できるレポート機能の活用によって、通常業務を続けながら人の配置や IVR の設定変更を行うことが出

来るため、状況に即応する柔軟性を備えることが可能となりました。

顧客満足度の向上を目的にコンタクトセンターを開設する企業が増えていますが、機能や運営については始めてみないと分からないことも多いため、最低限の設備と人員で始め、徐々に機能や規模を拡張していく『成長型コンタクトセンター』が最近のトレンドとなっています。BIZTELは開設後も拡張しやすい、便利で手軽なクラウド型 CTI・コールセンターシステムとして、今後も企業と顧客の関係作りをサポートしてまいります。

※ SIP : Session Initiation Protocol の略で、VoIP を応用したインターネット電話などで用いられる通話制御プロトコルの一つ。

※ 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。

エキサイト株式会社について

インターネットの利用に欠かせないポータルサイトを運営。Web 検索、ニュース、天気、辞書、翻訳、乗換、地図、占いなどのさまざまな機能を提供しています。サービスの詳細は、<http://www.excite.co.jp/> をご覧ください。

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。インターネットと PC さえあればコンタクトセンターが構築できる「BIZTEL コールセンター」や、スマートフォン・PHS の内線化が手軽に行える「BIZTEL モバイル」など、クラウドの強みを最大限に活かしたサービスラインナップが特長です。今後も先進性と柔軟性を兼ね備えたサービスを順次提供予定です。サービスの詳細は、<http://biztel.jp/> をご覧ください。

株式会社リンクについて

株式会社リンクは、業界最大級の稼働台数を持つ専用ホスティングを軸として、クラウド型ホスティングやクラウド型テレフォニーサービス、セキュリティプラットフォームサービスなど、さまざまなインターネット関連サービスを提供しています。2009 年から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：高原・内木場 TEL：0120-948-135 / FAX：03-6867-0216 Eメール： pr@biztel.jp