

報道関係者各位  
プレスリリース

No. BZ190124-01  
2019年 1月 24日  
株式会社リンク

## メルカリが「BIZTEL コールセンター」を採用 --スピード感のあるシステム導入・カスタマイズで 同社の望む電話サポート環境を実現--

クラウド型コールセンターシステムの「BIZTEL（ビズテル）」を展開する株式会社リンク（本社：東京都港区、代表取締役社長：岡田 元治）は、本日、株式会社メルカリ（本社：東京都港区、代表取締役会長兼 CEO：山田 進太郎、以下：メルカリ）に採用された事例を公開します。

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、企業向けインターネット電話サービスを幅広く展開しています。インターネット接続と 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、スマートフォンの内線化が手軽に実行できる「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。

メルカリは、スマートフォンから誰でも簡単に売買ができる日本最大のフリマアプリ「メルカリ」を提供しています。今回の事例では、同社が電話によるユーザサポートを開始するにあたり BIZTEL を選定・導入したプロセスと、役員やエンジニアが利用者の声を直に聴くために構築した社内制度について紹介します。

# mercari

### ■導入前の課題・導入目的

「大型らくらくメルカリ便」の提供開始にあたり、集荷のタイミングで何らかのトラブルが発生した場合の解決手段として、迅速な対応ができる電話サポートを開設する必要性がありました。また、商品開発や改善のサイクルにつなげる仕組みを社内に展開できないかを検討していました。

### ■導入後の効果

スピード感のあるシステム導入・カスタマイズにより、スムーズに電話サポートを開始。ユーザに通話料を負担させない仕組みも導入し、顧客体験の向上を実現しました。また、ユーザからの電話

に対応する実地研修を社内で開始。利用者がどんなことに困っているのかを体感し、商品開発や改善につなげる活動として定着させることができました。

## ■ 本導入事例の詳細

株式会社メルカリ 事例ページ <https://biztel.jp/case/cs/45.html>

導入事例一覧ページ <https://biztel.jp/case/>

## 株式会社メルカリ

株式会社メルカリは、個人間で簡単かつ安全にモノを売買できるフリマアプリ「メルカリ」を日本・アメリカで展開しています。

世の中では多くのモノ・サービスが生産・販売されていますが、価値を感じる人がいるにも関わらず捨てられてしまうなど、無駄になっている資源も多く存在します。こうした状況の中、同社は「メルカリ」のサービスを通じて、人と人との間で価値が循環してモノを捨てることがなくなる、新しい消費スタイル・エコシステムの提案を続けています。

### <会社概要>

会社名:株式会社メルカリ

設立:2013年2月1日

代表取締役会長兼 CEO : 山田 進太郎

本社所在地:東京都港区六本木 6-10-1 六本木ヒルズ森タワー

事業内容:フリマアプリ「メルカリ」の企画・開発・運用

URL: <https://about.mercari.com>

## BIZTEL (ビズテル) について

BIZTELは2006年のサービス提供開始以降、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システムやコールセンターシステムを幅広く展開しています。2018年には、1,100社超の導入企業数、22,000席超の稼働席数を達成し、ミック経済研究所より発行された『クラウド型CRM市場の現状と展望 2018年度版』において、国内クラウド型コールセンターシステム3年連続シェア第1位のサービスとしてリストアップされました。

サービスの詳細は、<https://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。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。

事業の詳細は、<https://www.link.co.jp/> をご覧ください。

本プレスリリースに関するお問い合わせ先

ビルコム株式会社 星（株式会社リンク PR 事務担当）

TEL : 03-5413-2411 / FAX : 03-5413-2412 / Email : [link@bil.jp](mailto:link@bil.jp)