

株式会社 DMM.comラボ 様



「クラウド PBX」でオペレータ応答率を20%向上、CRM連携に「SmartVPN」を導入し強固なセキュリティと可用性も実現

DMM.com グループのシステム開発・運営やネットワークインフラの提供、Web マーケティングなどを担う株式会社 DMM.com ラボ（以下、DMM.com ラボ）は、Web コンテンツ配信やFX・CFDの運営、ネットワークゲームなどの事業会社に対してカスタマーサポート業務を提供しています。従来利用していたオンプレミス型 PBX には ACD（自動着信呼分配機能）がなくオペレータの応答率が偏ってしまう課題がありました。ソフトバンクから提案があった「クラウド PBX」に切り替えたことで ACD を活用でき、オペレータの稼働状況を見ながら着信分配することで応答率の20%向上を実現しました。また、「クラウド PBX」から顧客情報のデータベースに接続する CRM 連携を運用するため、閉域ネットワークの「SmartVPN」による専用ネットワークを新設しセキュリティと可用性を改善しました。

課題と導入の効果

課題 手で回線を調整していたため稼働人数や呼量の変動によりオペレータの空き時間が生じていました。

効果 「クラウド PBX」の導入で ACD を活用できるようになり、オペレータの応答率が20%向上しました。

課題 着信状況やオペレータの稼働状況を管理者がリアルタイムで確認する手段がありませんでした。

効果 リアルタイムのモニタリング機能により、状況に合わせた業務配置を適切に行えるようになりました。

課題 「クラウド PBX」から CRM 連携するために、信頼のあるネットワークサービスを模索していました。

効果 「SmartVPN」の導入で、セキュリティと可用性を担保しつつ CRM 連携を可能にするネットワークの構築を実現できました。

DMM.com ラボが運用するカスタマーセンターでは、24 時間 365 日体制でお客さまからのさまざまなお問い合わせに対応しています。従来のシステムでは着信するとすべての電話が一斉に鳴り、手の空いているオペレータが電話に出る運用を行っていましたが、オペレータグループ間の回線数を稼働人数や呼量に応じて手で調整する必要があり、効率的な運用が難しい状況でした。

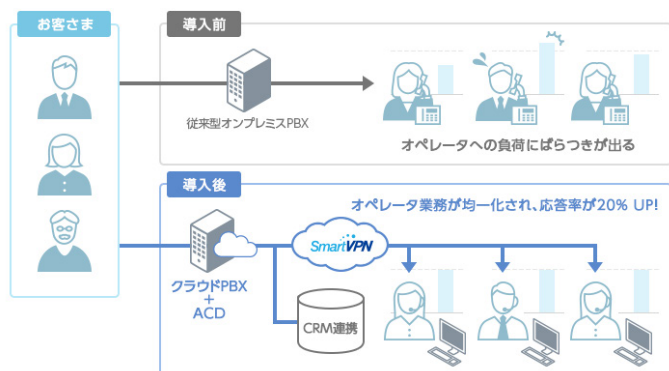
今後の事業拡大を見据えて効率的な運用を目指した同社は、ACD やモニタリング機能を備えたシステムへの移行を検討し、

複数候補の中からソフトバンクの「クラウド PBX」を選択しました。同等機能を持つ他のオンプレミス型 PBX に比べ初期費用やランニングコストが抑えられ、契約前にデモ環境から実際の運用検討ができたことが採用の大きな要因でした。また、移行作業に関する課題に対しソフトバンクのエンジニアからサポートもあり、スムーズな移行が実現しました。

システム改修後、オペレータのスキルに応じた自動分配となったことで、対応件数が平均化し応答率が20%ほど向上。その結果、お客さまからの「電話がつながりにくい」という声も減少し、オペレータからは音声品質の向上と、公平な受電分配により仕事がやりやすくなったという好意的な意見も聞かれました。

管理者にとってのメリットは、着信状況やオペレータの稼働状況をリアルタイムで確認できるモニタリング機能によってオペレータの業務配置を適切に行えることです。また、稼働状況の可視化によりオペレータのモチベーション維持にも効果が出ています。

「クラウド PBX」導入により音声データを保存できるようになったので、今後はテキストマイニングや CRM 連携などを活用して顧客ニーズを分析しサービス品質の向上につなげていく予定です。



お客様の声



株式会社 DMM.com ラボ
取締役

開田 栄次郎 氏

カスタマーセンターのシステム改修で最も重要視したのは、急激な事業拡大に追従できる柔軟な業務基盤を築くことです。当社では非常に早いスピードで新規事業を立ち上げ、提供するサービスもダイナミックに変化します。電話応答の振り分けを効率的に行えないと、オペレータグループごとに特定サービスの問い合わせを固定化させることになり、そこに割り当てた回線数を超えた着信を受けられない、あるいはオペレータが特定のサービスしか答えられなくなる、という非効率な状況に陥ります。それを打開するためにACDを導入すると同時にオペレータの教育を充実させ、組織全体ですべての問い合わせに応えられる状況を目指しました。今後の労働人口減少により、従来の人手に頼った業務スタイルは限界を迎えるでしょう。ICTを駆使した自動化や効率化を進めるためにソフトバンクの「クラウドPBX」を選択しました。



株式会社 DMM.com ラボ
情報サービス部

小坂 正和 氏

業務システムを利用するWANとして以前から「SmartVPN」を利用していましたが、今回の「クラウドPBX」導入にともない音声専用のネットワークを「SmartVPN」を利用して新たに構築しました。ネットワークの可用性やセキュリティを考慮して二つのネットワーク網を用意しており、利用したいシステムに応じて1台のPCからネットワークを切り替えられる仕組みを構築しました。その結果、ユーザは2つのネットワークを意識せず従来からあるシステムを利用しつつ、新たに「クラウドPBX」用の機能を利用できるようになりました。



株式会社 DMM.com ラボ
カスタマサポート部
チーフ

中川 将貴 氏

電話応答のほかに、オペレータはお客さまからの問い合わせメールに1時間以内で返答するという業務も行っています。返答を書いているときに電話の応答が入り、それが長引きそうになると1時間ルールを守るために別のオペレータが返答を引き継ぐこともあり、そうすると書きかけたメールの労力が無駄になります。「クラウドPBX」導入によってオペレータのステータス管理機能が使えるようになり、メールを作成中のステータスでは電話応答を避けるルールを適用したことで、返答に集中できるようになりました。ACD導入により電話応答率が上がる副作用として、メールの返答率が下がる懸念もありましたが、以前と同じ応答率を維持できていることから、全体の業務効率が改善したと実感しています。



株式会社 DMM.com ラボ
情報サービス部

浜坂 武志 氏

以前のオペレーションでは一般的なビジネスフォンで応答しながら、PCからCRMシステムに接続して顧客情報を参照していました。「クラウドPBX」の導入の際にビジネスフォンをIP電話機に切り替え、PCでは「クラウドPBX」が提供するアプリケーションを導入したのですが、移行作業の検討中に従来のアプリケーションも継続利用する必要が判明し、どちらも稼働できるような仕様としました。こうしたシステム構築やカスタマイズについては、ソフトバンクのシステムエンジニアと密なコミュニケーションをとることでスムーズな移行を実現できました。

導入企業情報

DMM.com Labo

会社名：株式会社 DMM.com ラボ
本社：東京都港区六本木三丁目2番1号住友不動産六本木グランドタワー
DMMグループ総合受付 24階
設立：2000年4月3日
URL：<http://labo.dmm.com/>
従業員数：1,575名（2016年12月末現在）

※パンフレット記載内容は、2017年4月現在のものです。