

Arcstar IP Voice 導入事例

株式会社東計電算 さま



Arcstar IP Voice over Universal One プランに関するお問い合わせ先
NTTコミュニケーションズ株式会社
ホームページ http://www.ntt.com/a_ipvoice/

- 記載内容は2014年3月現在のものです。
- 表記のサービス内容は予告なく変更することがありますので、お申し込み時にご確認ください。
- 記載されている会社名や製品名は、各社の商標または登録商標です。

Arcstar IP Voice
over Universal Oneプラン

通信回線利用料も電話通話料も半額以下。
東北・一関の地から顧客ニーズに、
きめ細やかに寄り添うコンタクトセンターを実現。

株式会社東計電算 さま



導入前の課題

首都圏と一関間の拠点で
二重でかかる通話コストを
削減したい。

導入を決定づけたポイント

データセンターのシステム等と
社内のネットワークが
ワンストップでつながる。

導入の効果

データ通信と音声通話が
一本化されたことで
通話料が大幅に下がった。

概要

東北・一関の地で、コンタクトセンターを展開する
ITソリューションプロバイダ。

1970年の創業以来、「コンピュータと顧客ニーズの仲介役」というスローガンを掲げ、ITソリューションサービスとBPOサービスの2つの柱で成長してきた東計電算。

2012年8月に、東日本大震災後の「緊急雇用対策事業」として、岩手県南部の

一関市に「一関コールセンター」を設立。2013年7月からクライアントのニーズにきめ細やかに対応するコンタクトセンターの本格稼働を開始した。「Arcstar IP Voice over Universal Oneプラン」を導入したことにより、従来よりもインバウンドの受注案件が格段に増えた理由とは・・・。



ファシリテーターサービス部
部長
加藤 正二 さま

ファシリテーターサービス部
CC課 マネージャー
吉村 典也 さま

解決策

Arcstar IP Voiceの導入で、インバウンド受注大幅拡大！
「050IP電話」でお客様の財布にもメリット。

それをどのように解決されていったのでしょうか。

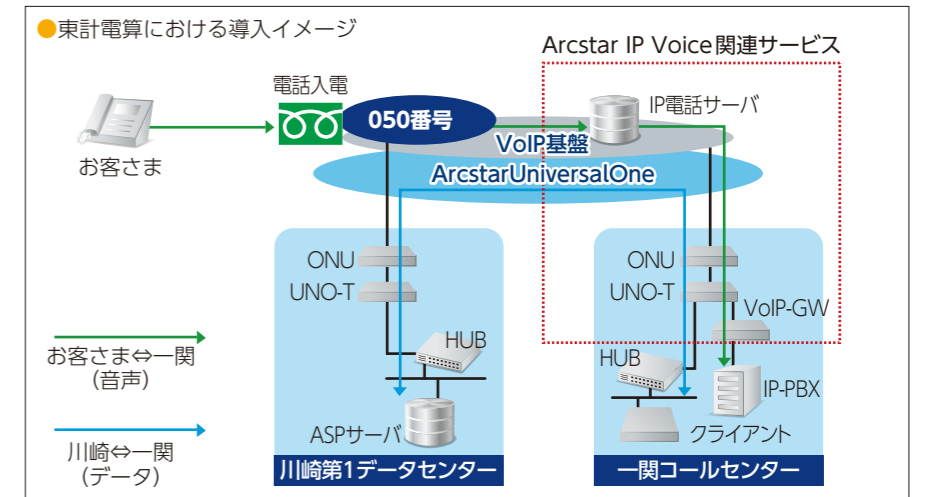
まず、「Arcstar IP Voice over Universal Oneプラン」を導入したことで、川崎データセンター設置のクラウド型基幹システムなどのデータ通信と音声通話が一本化され、社内のネットワークをワンストップでつなげたことが大きいですね。これにより、これまで複数キャリア分の費用がかかっていたデータ通信と音声通話の月額基本料金を大幅に削減することができました。

また、お客様の基幹システムをセキュアに共有できることにより、信頼性が高まったので、お客様がコンタクトセン

ター業を分割発注する際に、東計電算を選んでいただけることが多くなりました。

さらに、IP電話は全国一律料金なので、お客様が電話を受ける時も掛ける時も距離を気にしなくてよいことも強みになりますね。あるお客様の例ですが、他のコンタクトセンターでは通話料金が月間20万円くらいだったのが、東計電算に変更して3万円程度まで下がったという事例があります。通話料が運用コストに与えるインパクトは大きいので、お客様の財布にとっても非常に大きなメリットになっています。

また、「050番号」の良さもあります。一関の市外局番である「0191」が表示されると、電話を受ける方はどこからかかってきたのか不審に思い、つながらないことも多かったのですが、050番号であれば戸惑うことなく出てくださいるので通話のつながりやすさにも貢献しています。また、東京「03」で電話を受けている通販会社さまに対して、「050」に変更していただければ、通話料が格段と安くなりますという提案をすると、大抵のお客様は変更されますね。



導入前の課題

ネットワークを複数の通信会社でつないでいたため、
コストが2倍以上になっていた。

御社では「コンピュータと顧客ニーズの仲介役」というスローガンを掲げていますが、具体的にはどのような考え方なのでしょうか。

東計電算では市場のニーズにあわせて、提供するサービスを変化させてきました。

製造業が主流の時代には、自動車部品メーカーのERPに注力しており、その市場がある程度成熟してくると、部品や製品を運搬するロジスティクス業を対象と



したサービスを提供してきました。現在は、流通・物流の延長線上にある通販事業のお客様が増えています。

時代にあわせてサービスを転換してこれたのは、現場のSEがお客様のビジネスを根幹から枝葉にいたるまでしっかりと理解した上で、ご要望に一つ一つ丁寧に応えたことが信頼につながったからだと思います。

一足飛びに成長することはできませんが、一歩一歩着実にビジネスの幅を広げてきたことがこの会社の強みになっています。

今回、一関にコンタクトセンターを設置したのは、なぜですか。

今や、東計電算の売上の約8割をITソリューション事業が担っていますが、元々は、ポイントカードや口座振替の顧客データ入力など、紙のデータを入力する「データエントリービジネス」を中心に成長した会社です。現在、首都圏3カ所(立川・川崎・秋葉原)にデータエントリーの拠がありますが、お客様の

BCPの観点でみると、首都圏以外の場所にも拠点があることが重要です。また、コンタクトセンターの業務は、東北の人の「まじめさ、実直さ」が生きる業務なので、一関のメリットは大きいと考えています。

実際にコンタクトセンターを始めてみて、どのようなご苦労がありましたか。

いろいろありますが、一関コールセンターで「Arcstar IP Voice over Universal Oneプラン」を利用できるようになるまでは、東京のデータエントリー拠点と一関コールセンターをネットワークで結ぶ場合、通信会社を複数社またがってつなげなければならなかったため、コストが2倍以上になっていました。

また、IP電話も利用できなかったため、インバウンドの業務が受注しにくい上に、アウトバウンド業務でも距離に応じて通話料がかかるため、お客様からいただく利用料の大半が通話料金として消えているような状況でした。

導入後の成果

拠点(川崎・立川・一関)ごとに適材適所の業務を担うことで、
お客様のニーズにきめ細やかに応えていきたい。

お客様の環境に応じて、「Arcstar Video Conferencing(TV会議サービス)」と「Arcstar Audio Conferencing(電話会議サービス)」を利用されるそうですが、どのような点に期待をされていますか。

一関から東京のクライアントに報告する際に、毎回スーパーバイザーが出張していたのでは、旅費だけでもばかにならない金額です。

「Arcstar IP Voice over Universal Oneプラン」とセット利用が可能な電話会議サービスを利用すれば、遠隔地にいるお客様やパートナー企業との打合せ

が簡単にできますから、会議の手段として活用していきたいですね。

今後、一関コールセンターをどのように展開されるのでしょうか。

一関コールセンターは、東計電算におけるコンタクトセンター第一号になるため、一関で蓄積したコンタクトセンターのノウハウを、東京の各拠点に移管していきたいと考えています。将来的には、川崎にあるデータセンターにお客様のシステムを置き、そのシステムを使って立川の拠点でデータエントリーし、運用のサービスは一関で行うといった、拠点ごとの

特性を活かした連携を構想しています。

利用するお客様にとってみれば、運用業務の一部を一関で行うため、結果的に東京で行うよりも無理を聞いてもらえるというメリットがあります。すべてを東京で受注する場合、イレギュラーな処理が起こるたびにコストが発生しますが、サブ拠点として一関があると、標準のBPOサービスからはみ出る細かい作業をサポートすることができます。

システムにも通常の業務フローに乗らない少量の業務は、どのお客様にも必ず発生しますので、そこに対してきめ細やかに対応することがお客様にとって大きなメリットになると考えています。