

2015年2月24日  
株式会社ジンコーポレーション  
NTTコミュニケーションズ株式会社

## ジンコーポレーション コールセンター基盤をクラウド環境に集約し 受電応答率向上を実現

～美容脱毛サロン「ミュゼプラチナム」のコールセンター基盤に  
NTT Comの「Arcstar Contact Center」を採用～

株式会社ジンコーポレーション(以下：ジンコーポレーション)は、国内で186店舗を展開する美容脱毛サロン「ミュゼプラチナム」などのお客さま対応を行うコールセンターのICT基盤を、2015年2月に、NTTコミュニケーションズ株式会社(以下：NTT Com)のクラウド型コンタクトセンターサービス「Arcstar Contact Center」などへ移行するとともに、音声関連ネットワークを集約・統合します。

PBX<sup>\*1</sup>やACD<sup>\*2</sup>、IVR<sup>\*3</sup>、顧客管理などコンタクトセンターに必要な機能を包含するICT基盤のクラウド化などにより、季節毎の入電件数の増減に応じて柔軟にオペレーター席数を増減させることで、応答率向上を実現します。

### 1. 背景

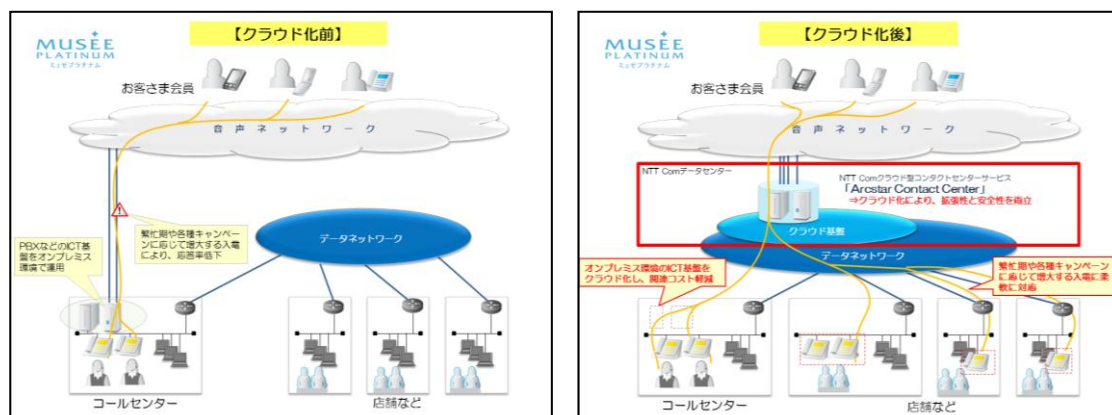
ジンコーポレーションは2002年の創業以来、美容脱毛サロン「ミュゼプラチナム」のコールセンター業務に関わるICTシステムをオンプレミス環境にて自社で構築・運用していました。

しかし、店舗数拡大に伴い、2015年1月末時点では会員者数が241万人に達し、それによるコールセンターへの入電件数の増加が既存ICT基盤の処理能力を超えることがしばしば発生していました。特に脱毛シーズンである夏の繁忙期において、コールセンターへの入電件数が一時的に増加することにより、応答率が低下し、一部のお客さまに十分な電話対応ができないなども同社の課題となっていました。

### 2. 概要

ジンコーポレーションは、入電件数増加による受電応答率低下などが喫緊の課題となっていた自社のコールセンター基盤強化の為、安全性の高いデータセンター内に設備があり、繁忙期や各種キャンペーンに応じて増大する入電件数などへ柔軟に対応可能なクラウド型コンタクトセンターサービス「Arcstar Contact Center」へ移行します。

## 【クラウド化前後のイメージ図】



### 【ジンコーポレーション 代表取締役社長 高橋 仁氏のコメント】

2014年1月からコールセンター基盤クラウド化の検討を開始し、NTT Comのクラウドサービスの品質の高さや市場からの評価、また、ネットワークとシステムを一括提供することによるトータルコストなどの点から「Arcstar Contact Center」を採用しました。春夏の脱毛シーズンである繁忙期などに、お客さまから膨大な入電があったとしても、コールセンターリソースを柔軟に増減させ、円滑なコールセンター運営を行っています。

ジンコーポレーションは、これからも脱毛事業だけに留まらず、グループ事業のさらなる繁栄に力を入れて行きます。トラベル事業であれば、旅行予約に関する受電に対して、コスメ事業であれば、これから取り組みたいと考えているコスメ通販に関する受電に対して、本コールセンターを活用していこうと考えています。お客さまが接する最初の窓口として、接客対応だけでなく、受電の円滑さもお客さまサービスの一環と考え、取り組んでまいります。

また今後、本コールセンターは24時間体制での運営を検討しており、女性の会員様へ向けた日本初のコンシェルジュ機能の拡充も行っていきます。本コンシェルジュ機能では、子育てや介護などの相談にご対応し、女性のライフスタイルに寄り添ったサービス提供が行えるよう、進めてまいります。



(参考)

株式会社ジンコーポレーション <http://www.jin-co.net/corporation/about/gaiyou.html>

所在地：

【東京本社】〒150-0012 東京都渋谷区広尾 1-1-39 恵比寿プライムスクエア 19F

【郡山本社】〒963-8014 福島県郡山市虎丸町 20-3 JIN ビル 1F

代表者：代表取締役社長 高橋 仁

設立：2002年8月

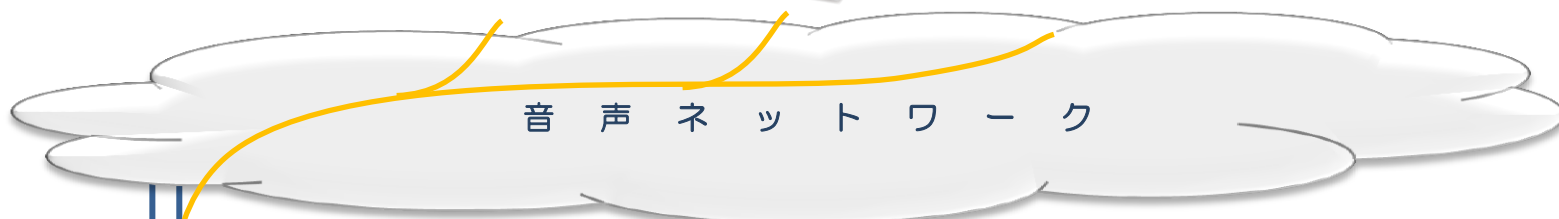
\*1：Private Branch eXchange の略。企業での電話サービスの利用に使う電話交換機。

\*2：Automatic Call Distribution の略。エージェントスキルや各種条件(稼働状態)などにより着信呼を振り分けする機能。

\*3：Interactive Voice Response の略。音声ガイダンスによる応答や、発信者側のプッシュボタン操作によってメニュー選択を可能にして、着信呼を制御する機能。

# 【クラウド化前】

お客さま会員



音声ネットワーク

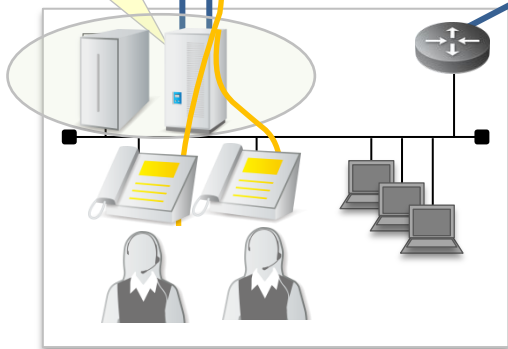


繁忙期や各種キャンペーンに応じて増大する入電により、応答率低下

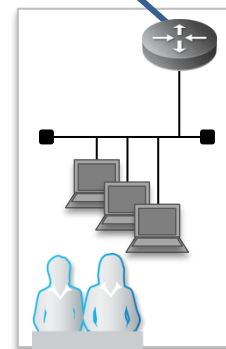
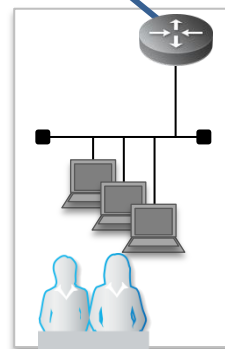
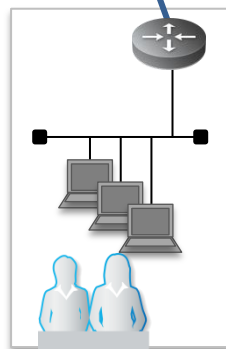
PBXなどのICT基盤をオンプレミス環境で運用



データネットワーク



コールセンター



店舗など

# 【クラウド化後】

お客さま会員



音声ネットワーク

NTT Comデータセンター

NTT Comクラウド型コンタクトセンターサービス  
「Arcstar Contact Center」  
⇒クラウド化により、拡張性と安全性を両立

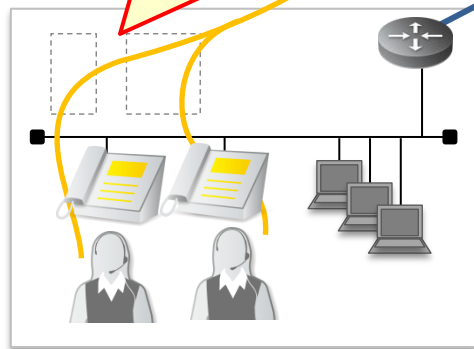


クラウド基盤

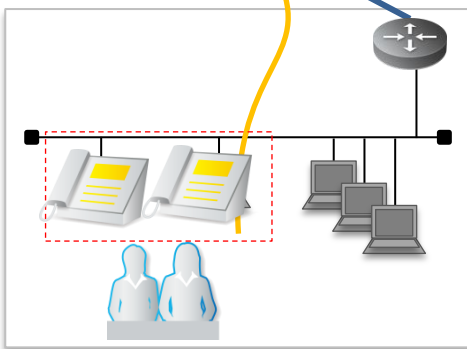
データネットワーク

オンプレミス環境のICT基盤を  
クラウド化し、関連コスト軽減

繁忙期や各種キャンペーン  
に応じて増大する入電に柔軟に対応



コールセンター



店舗など

