

コストの最適化だけではない！ 更なるビジネス拡大を見据えたクラウドPBXの選定



株式会社キャラット様

関東関西を中心に七五三など子供写真、結婚写真、家族写真などの記念写真を手掛けるフォトスタジオ運営を行っています。グラフィックデザイン・企画マーケティング・店舗開発・店舗設計全てを自社で行っております。今回、会社規模の拡大に伴いVoiceXを導入いただきました。

コールセンターの規模拡大・縮小に柔軟に対応したい

---- 当社製品「VoiceX（ボイスクロス）」をご検討された背景についてお聞かせください。

当社ではフォトスタジオを運営している全国数十店舗で物理の電話装置の番号を今以上に増やす必要があり、その際に設備投資が数百万かかってしまうことがネックになっていました。また、設備投資をしたとしても、電話予約を受けるコールセンターの規模が大きくなれば、都度、増強の必要性が生じてしまうことに不便さを感じていました。

そこで、**規模のスケールアウト・スケールダウンに柔軟に対応できる**クラウドPBXを検討し始めました。コールセンターの効率的な拡張の課題を解決するためにも、**工事の業者などを挟まなくても、弊社の中だけで運用が完結できる**ことも魅力的でしたね。

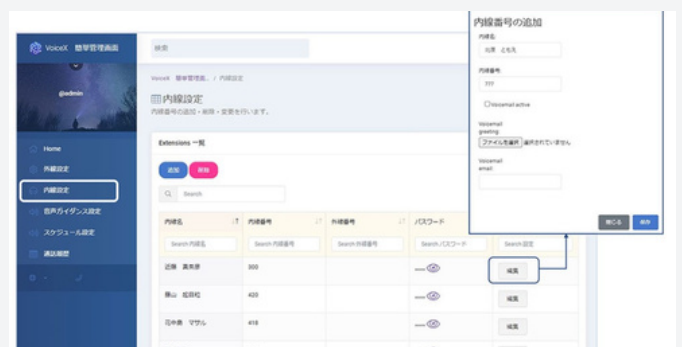
電話品質向上のための機能 × 導入コスト

---- 導入の際はどの程度の製品・サービスを比較されましたか？

5製品を比較しました。コールセンターの要件を満たすという観点で考慮し、最終的には

「VoiceX」と1つの他社製品で悩みました。他社製品は、コールセンターの業務に特化して分析・運用等がしっかりでき、UIなどの完成度が高いものでしたが、その分運用費が莫大になることが懸念点でした。一方で、「VoiceX」はリリースして間もないこともあり、UIをはじめ、ユーザービリティは他社製品に比べるとまだまだでした。しかし、これまでの御社の**テレフォニー領域での**

実績や、担当営業の方が「VoiceX」をもっとより良いものにする、と仰っていたことが印象的だったので、コストとの兼ね合いを踏まえて、「VoiceX」を選びました。



▲定期的に管理画面のブラッシュアップを実施

「目に見える」コストも「目に見えない」コストも削減

----- 「VoiceX」の場合、電話の受け方というところで物理電話機以外にソフトフォンやブラウザフォンも使えるようになったかと思いますが、その面で変わったことありますか？

現在、弊社には、少ない時で月間数千件ほど、七五三など繁忙期はその倍以上もの入電をいただいておりますが、**ソフトフォンを使うことで柔軟な対応ができています**。例えば、店舗には必ず置かれているiPhoneの電話番号だけでは対応できない時やすぐに電話機が欲しいという要件に対し、ソフトフォンやブラウザフォンで柔軟に対応ができています。



▲VoiceXでは専用のモバイルアプリ等を用意

---- 「VoiceX」導入後に、効果として実感していることは何かございますか？

弊社側で電話の集中管理が可能になったため、**新規店舗オープン時に電話番号の発行と電話機の開設に要した費用が従来の約1/4ほどコストが圧縮**されるなど、新規店舗オープン時や留守電の転送時にコストが下がり、導入・運用の障壁が非常に小さくなったと実感しています。

また、従来、電話代の算出には経理を介して各電話番号の請求書を調べる必要がありましたが、「VoiceX」は管理画面を確認することにより、どの電話番号がどれだけ鳴っているのかがわかり、コストを算出できるので、**月々の電話代を調べる手間も解消された**と感じています。

加えて、大手の通信業者をお願いして回線や電話機を導入することがなくなったので、従来支払っていた**業者のアサイン費用が不要になり、ランニングコストを削減できた**ことも良かったと感じています。新規店舗をオープンする場合や、部署ごとに電話番号を発注させていただく場合に、依頼ベースで電話番号を増やすことができるのにはとても便利さを感じています。

全ての拠点を Voice X でつなぐ

----- 本社のコールセンターでは「VoiceX」が導入されているとのことですが、店舗でも「VoiceX」の導入は進んでいるのでしょうか？

新店舗はすべて光電話ではなく、「VoiceX」を導入しています。このあたりはインフラも関わっており、光回線と弊社のVPN用の回線を設置する必要があるため管理が複雑になることに加え、単純に光回線の維持コストが2倍になるので、光回線1本にしたいという目論見もあります。

----- 機能面で今後、活用されたい機能はありますか？

人員の拡充は必要だと感じています。そのためには、現状の奈良県の本社周辺に居住の方のみに募集をかけるのは求人限界があるため、「VoiceX」を用いて、**他のエリアにコールセンター拠点を置いたり、在宅コールセンター化も推進していきたい**と思っています。そうなった際にはウィスパリング機能や音声テキスト化の機能がオペレーターの育成におおいに役立っていくと感じています。**コールセンターの拡充という観点では「VoiceX」はなくてはならないツール**ですので、今後のブラッシュアップにも期待しています。