

お客様事例

ウィズ・プランナーズ株式会社は、同社ユーザー向けコンタクトセンターのバックボーンとして Colt SIP Trunkingを採用



会社名

ウィズ・プランナーズ株式会社

ウェブサイト

www.wiz-planners.co.jp

業種

サービス業

事業内容

- BPO事業
- コンタクトセンター事業
- Web制作事業

お客様のニーズ

- 高コストパフォーマンス
- 金融業界での導入実績
- 柔軟性・拡張性

Colt SIP Trunkingの導入により、品質・パフォーマンスを一切下げることなく、通話コストを大幅に削減することができました。導入から数年経っても変わらず安定したコンタクトセンター提供をサポートいただいております、非常に満足しています。

BPO事業部 部長
山崎 大志氏



会社紹介

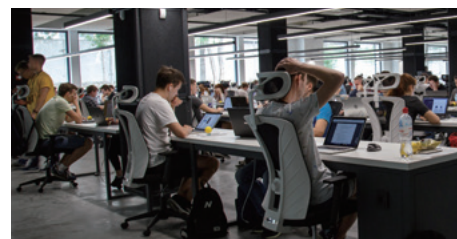
ウィズ・プランナーズ株式会社は、コンタクトセンター事業、コンサルティング事業、バックオフィス事業など、ビジネスの足回りに必要な要望へワンストップでのBPOサービスを提供する企業だ。

「wiz planners=プロフェッショナル企画集団」という社名の通り、様々な分野に熟練したスキル・経験豊かな人材による時代の変化に柔軟なサービスの運用や最適なシステム提案により、「喜びの創造と実現を目指すこと」を企業理念としている。



課題

同社はコンタクトセンター事業を本格的に開始するタイミングで事務所を移転し、事業拡大に向けてこれまで利用していたインフラ・システム共に大幅な見直しを実施した。既存INS回線では通話量に応じて回線数やダイヤルイン番号を増加する必要があり、手配にかかるリソースやコストの削減は重要な課題だった。「多数のコールセンターを同時に運用していることから、INS回線での運用に限界を感じていました。回線品質を確保しながら、運用・コスト面の課題を解決するソリューションを探していました」と山崎氏は振り返る。



Coltをお選びいただいた理由

課題解決のため、同社はSIP回線への移行方針を固めた。複数のネットワーク事業者を比較、検討していく中で、Colt SIP Trunkingの導入の決め手となったのは品質とコストパフォーマンスのバランスの良さだった。

Colt SIP Trunkingは課金単位秒数が短く、利用した分のみ1秒単位で課金するタリフを導入しているサービスだ。「Coltはセキュリティや品質について厳しい要件を設けている金融業界への提供実績が豊富なことから、品質に関しては信頼して一任することができました。既存環境からの移行でしたが、パフォーマンスを下げることなく全体の通話コストを大幅に削減できた点を高く評価しています」と大森氏は振り返る。



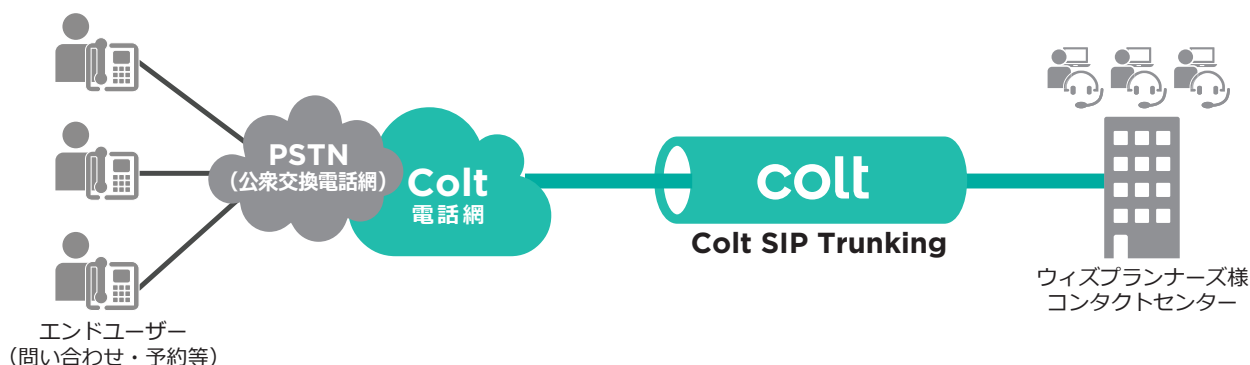
BPO事業部 システム課
大森 誠氏

また、同社は各種EC企業のカスタマーサポート窓口や美容系サービス企業の予約窓口など幅広い業界での導入実績があり、直近では東京オリンピック・パラリンピックのボランティア事務局の運営やコロナワクチンの接種予約窓口など、自治体・公共系からの依頼も多く受けている。

「イベント事務局や問い合わせ窓口の開設、キャンペーン実施等のために突発的に大量の電話番号が必要になるケースが多く、

回線を手配する時間とコストが都度発生してしまうことが悩みの種でした。Colt SIP Trunking導入後はチャネル数の増減が容易になったことで電話番号のストックを確保できるので、お客様からの急な依頼にも対応可能です。1本1本回線を引かずに全体の呼量を考えるだけで済むため、非常に助かっています」と大森氏は満足感を示した。

ネットワーク構成図



今後の展望

同社コンタクトセンタービジネスは年々拡大しており、DID (電話番号) も Colt SIP Trunking導入当初から6年間で10倍以上にまで増加している。

同社は市場拡大に加え、カスタマーサポートはメール・チャット・SNSなど多様な形態になっていくと予測しており、さらに多様化していくであろうクライアントの要望にあわせて適切な環境を構築したい、と話す。「導入時から今まで、ほぼ100%のサービス稼働率で大変満足しています。Coltには我々のサービス提供において欠かせない安定した通話環境を今後も提供してほしいと思います」と大森氏は話す。

また、同社はさらなるビジネス拡大の一環として社内システムについても更改を進めており、将来的に出社・在宅の勤務バランスが大きく変わる場合には利便性向上のために現行のオンプレミス環境をCloud PBXへ切替えることも検討したい、と語った。



詳細は以下へお問い合わせください。

<https://www.colt.net/ja/contact-us/>

- Website <https://www.colt.net/ja/>
- Twitter @Colt_Technology
- YouTube Colt Technology Services - Asia