

株式会社シンリョウ様

電話応対品質の向上を目指し、自社コールセンターのCTIをコスト効果の高いアプリケーションソフトウェアで実現



医療を支える各種製品の製造、開発、販売を担う医療ビジネス総合サービス企業、株式会社シンリョウ。全国の取引先87,000施設、取り扱い商材2万品目のお客様フロント対応窓口として自社コールセンターを運営する中、タイムリーな電話応対に課題を感じた同社は、OKIの「Com@WILLソフトフォン」と基幹システムを連携させてCTI機能を実現。コスト効果の高い顧客応対品質の向上を実現しました。

課題

- 取引顧客数の多いコールセンターにおけるタイムリーな電話応対に課題
- 基幹システムからお客様情報を探しての対応ではお客様をお待たせしてしまう

成果

- ソフトウェア型のため低コストで導入しやすく、基幹システムとの連携も問題なし
- 着信時に相手先情報が画面表示され、スピーディーな電話応対が可能に
- FAXによる受注業務にも活用



株式会社シンリョウ

所在地：
東京都豊島区要町 3-36-3

設立：
1944年

従業員数：
158名

<https://corp.shinryo.jp/>

導入ソリューション

今回、導入いただいた「Com@WILL」は、OKIが提唱する、無理のない働き方改革に貢献するコンセプト「C3&S」の中核となるアプリケーションソフトウェアです。OKIのさまざまな商品と連携し、いつでも・どこでも・誰とでも、快適なコミュニケーションが可能なオフィス環境をご提供します。



課題・背景

取引顧客数の多いコールセンターのタイムリーな電話応対に課題

株式会社シンリョウは、医療を支える各種製品の製造、開発、販売を担う医療ビジネス総合サービス企業です。病院・クリニック・薬局・介護施設など取引先の全国87,000施設に対し、自社運営のオンラインショップおよびカタログ通販で医療用印刷製品、投薬瓶などの容器製品、白衣など、2万点以上の医療サポート商品を提供しています。同社はお客様からの各種相談のフロント窓口として、約20席の自社コールセンターを運営。そこでは緊急性の高い医療現場とのタイムリーなやりとりが課題となっていました。

株式会社シンリョウ 販売部 販売課 課長の富山将樹氏は、従来のコールセンター業務における電話応対の課題を、次のように語ります。「関東エリアからスタートした各種医療サポート商材の販売がおかげさまで好調で、対象エリアを全国に拡大しました。電話で問い合わせして来られる医療現場のお客様はお忙しく、お待たせできません。お問い合わせと取り扱い商材が増え、着信時に番号から基幹システムにある相手先の情報を探して応対する従来の業務フローに限界を感じ、CTI*の導入を検討しました。」

同社はかねてからOKIのビジネスホン「CrosCore2」を活用していたこともあり、当初はOKIのコンタクトセンターシステム「CTstage」を検討するも、導入コストがネックとなりました。その後、OKIのアプリケーションソフトウェア「Com@WILLソフトフォン」と基幹システムを連携させることで、オペレーターへの着信情報表示など同社が求める機能が実装できることがわかり、費用対効果を鑑みて同社は「Com@WILLソフトフォン」を選定しました。



導入のポイント

低コストで導入しやすく、基幹システムとの連携も問題なし

「『Com@WILLソフトフォン』は基幹システムとの連携が問題なく実現でき、ソフトウェア製品ということで特別な機器の導入の必要もなく、コスト的にも導入しやすい点が決め手でした。また、当社が利用する電話システムと共にOKI製ということも、安心感につながりました。」

着信時に相手先情報が画面表示され、スピーディーな電話応対が可能に

導入後は、着信時に電話番号から基幹システムにある顧客情報がオペレーターの画面にポップアップ表示されます。「全国のお客様相手ですので市町村名だけだとエリアがとっさに判別できない場合も多く、その確認に時間がかかっていましたが、導入後はその必要もありません。過去の取引実績など必要な情報が画面表示されることでオペレーターの業務負荷削減、応対のスピードおよび品質の向上につながっています。」



FAXによる受注業務にも活用

「当社はメールや電話以外にもFAX、現品の郵送でのやり取り、全国の営業拠点スタッフと連携した対応など、顧客接点が幅広いのが特長です。FAXによる受注に関してもこの仕組みを活用して一覧化し、間違いのない応対を心がけています。」

成果・今後

応対品質向上を全国の拠点にも展開し、提供商材のさらなる拡充を目指す

最後に富山氏は、今回の導入に対する評価と今後の展開、OKIへの期待について次のように締めくくりました。

「『Com@WILLソフトフォン』の導入により、お客様が電話をいつかけてこられても、誰が対応してもお待たせすることなく、気持ちよく応対するという当初目的は達成できました。今後は全国の営業拠点にもこの仕組みを展開し、コールセンター同様、全社での応対品質の向上が実現できればと思います。当社は医療現場のお客様からお要望にお応えする形で取り扱い商材を拡大し、成長してきた歴史を持ちます。近年ではアイテム販売から内装、IT事業など、モノからサービスにお客様ニーズが広がってきており、当社としてもそれにお応えていきたいと考えています。そのため、今後はサービスの利用だけでなく、OKIの商材を取り扱うパートナーとして、お付き合いできればと思います。」

*CTI (Computer Telephony Integration)とは
顧客の電話番号に基づいて基幹システムに蓄積したデータベースから顧客情報を検索し、コンピューターの画面上に表示することができる仕組み。オペレーターの負荷軽減と共に応対品質の向上につながるとして、多くのコールセンターが導入している。

お問い合わせ

沖電気工業株式会社

本社 〒105-8460 東京都港区虎ノ門1-7-12 (虎ノ門ファーストガーデン) ☎03-3501-3111 (大代表)

*記載されている会社名、商品名は一般に各社の商標または登録商標です。

*各導入事例の記載内容は発表日現在のものです。その後予告なしに変更される場合がありますので、あらかじめご了承ください。

<https://www.oki.com/jp/case/>

