MEDIA LINK
ADVANCED STEADY SYSTEM DESIGN COMPANY Ltd.

低価格で高機能なコールセンター向けIP-PBX
MediaCalls
IP-PBX software for Contact Center

Case Study | 導入事例

User Profile

Money Forward

株式会社マネーフォワード

本社所在地：東京都港区芝5-33-1
森永プラザビル本館17F
U　R　L：https://corp.moneyforward.com/

『お金を前へ。人生をもっと前へ。』というミッションのもと、個人や企業のお金の課題解決を目指し、「マネーフォワード」および「MFクラウドシリーズ」などのサービスを提供しています。
2017年9月に東京証券取引所マザーズ市場へ新規上場し、今もなお急速に成長し続けています。

株式会社マネーフォワード
カスタマーサポート本部
MFクラウドサポート部 部長
高橋 陽一 氏

株式会社マネーフォワード 様

コールセンターシステムリプレイスで業務効率化と応対品質向上を実現！

バックオフィスのクラウドサービスに関する問合せを
万全な体制でサポートを行うコールセンターの事例

課題

- 窓口ごとのコール動向をリアルタイムに把握できない。
- 通話開始時にお客様情報を都度ヒアリングしているため、お客様とオペレータに負荷がかかっている。

既存の電話システムでは対応が限界だった

解決

MediaCallsとIVRオプションでこれら課題をすべて解決！

コール状況の見える化
着信時に顧客情報を見える化

複数ある業務窓口の問い合わせの動向をリアルタイムに把握できず、会員情報の確認にも時間を要していた

『お金を前へ。人生をもっと前へ。』というミッションのもと、個人や企業のお金の課題解決を目指し、「マネーフォワード」及び「MFクラウドシリーズ」等のサービス拡大並びに企業価値の向上を図る株式会社マネーフォワード。
2017年9月29日に、東京証券取引所マザーズ市場へ新規上場し、今もなお急速に成長し続けている会社である。

マネーフォワードのコールセンターは「MFクラウドシリーズ」全般のサポートを受け持っており、サービスの導入相談、操作方法、ご契約内容等、多岐にわたる問い合わせに対応する中で、電話システムはお客様サポート業務を支える、必要不可欠なツールといえる。

「これまで、半内製のオンプレのシステムで対応していましたが、お問い合わせ件数の増加、窓口数の増加に伴い、クラウド型のコールセンターシステムの導入検討を開始しました。コールセンターのイベントで複数の会社のサービスを比較検討しましたが、一番印象に残ったのが「MediaCalls」でした。管理画面・レポート画面・オペレーターが操作するツールバーのデザインやUX/UIのレベルが高かったのと、イニシャル費用やランニング費用といったコストが安く、スケールする際の価格設定が柔軟であることが決め手になりました。」と今回のシステムリプレイスを担当した同社カスタマーサポート本部にて部長を務める高橋氏は語る。

低価格で高機能なコールセンター向けIP-PBX
MediaCalls
IP-PBX software for Contact Center

Case Study | 導入事例

株式会社マネーフォワード 様

MediaCalls導入で やりたいことすべてを実現

MediaCalls導入を決めた理由として、高橋氏は続けてこう語る。

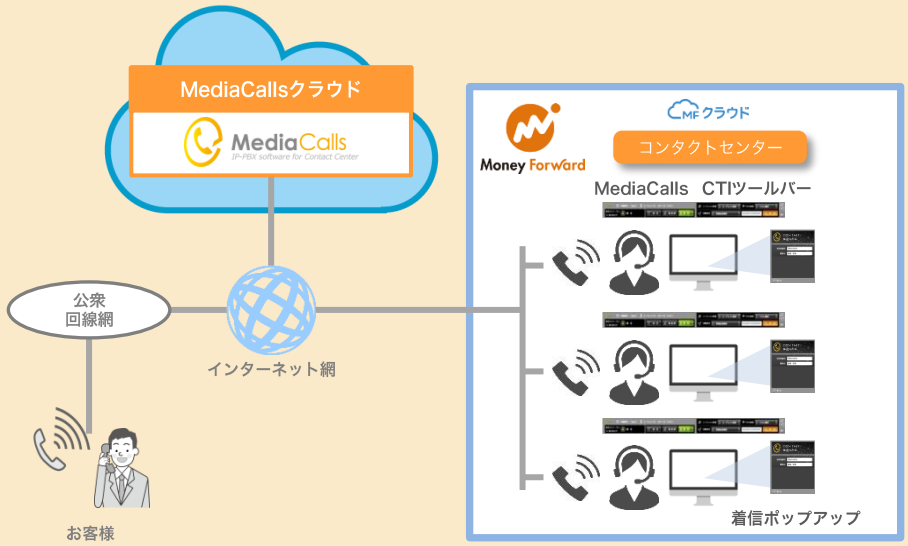
「IVR/ACD/CTIを導入し、業務効率の向上とレポートでコールセンターの見える化することが最大の課題であったのですが、MediaCallsのデモを見てこの製品を導入すれば実現可能であると感じました。また、IVR機能では、お客様が問い合わせしたい窓口に振分する機能以外に、顧客管理システムとの連携機能も実装していただきました。」

提供形態については、MediaCallsライセンスを買い取り、お客様先にサーバを設置する「オンプレミス型」または、amazon社のAWSなど、クラウド事業者が提供するクラウドサーバ上に構築する「ハーフクラウド型」、ライセンスもサーバもすべて利用料を支払う形で、メディアリンクが保守運用のすべてをおこなう「フルクラウド型」のいずれかを選択できるが、同社は「フルクラウド型」での導入を選択した。

導入効果は業務効率化と顧客満足度向上という形で顕著に表れた。

「これまでは、通話開始後にお客様情報を都度お聞きしCRMで検索する、というオペレーションでしたが、PBXとCRMが連携することで、お客様の会員情報を自動で取得し、着信時にはお客様を把握した状態で臨むことができるようになりました。これにより、オペレーションコストの削減だけでなく、お客様との会話もスムーズになり、お客様満足度及び応対品質の向上につなげることができました。」

システム構成図



コールセンターの活動が見える化し、オペレータの業務負荷が軽減、応答率も向上しユーザフレンドリーなセンターに

「MediaCallsを導入してから約1年が経過しましたが、利用開始時から、当初の期待通りコールセンターの見える化と業務改善/顧客満足度の向上が実現し、大変満足しています。今後、サービスが増えるのに合わせてお問い合わせも増加してゆくため、コールセンター規模の拡張も視野にいれながら、MediaCallsの更なる機能の充実に大きな期待を寄せております。」とMediaCallsの導入効果と将来への期待を語った。

誠実なシステムソリューションを妥協なく提供し、導入後も更なるメリットを提供

メディアリンクは、お客様のことを第一に考え、お客様のご要望に最大限お答えする製品・サービス提供をしております。多様化する現代の中、100%自社開発の製品を提供することで、高いコストパフォーマンスを発揮し、また、新機能や機能改善という形で、製品の利便性を向上させ続けることで、導入後もお客様に更なるメリットを提供し続けられるよう努めてまいります。

お客様に喜んでいただけることを目標に、誠実なシステムソリューションを妥協無く提供することをお約束いたします。

MEDIA LINK
ADVANCED STEADY SYSTEM DESIGN COMPANY Ltd.

メディアリンク株式会社
〒108-0014 東京都港区芝5-31-17 PMO田町5F
TEL：03-3455-2700　FAX：03-3455-2708
www.medialink-ml.co.jp

● お断りなしにパンフレットの内容を変更することがありますのでご了承ください。
● 記載されている会社名、製品名は、各社の商標もしくは登録商標です。
● このパンフレットの記載内容は2017年10月現在のものです。