

User Profile

株式会社フィスメック

株式会社フィスメック

本社所在地：東京都千代田区内神田2-12-6
内神田OSビル7F
U R L : <https://www.fismec.co.jp/>

フィスメックは、メンタルヘルス対策支援をワンストップでご提供可能なEAPプロバイダーです。提携するカウンセラーおよび精神科医のネットワークは47都道府県にわたり、国内最大規模です。事業場外資源としてご活用いただけるほか、EAPの導入から展開までのコンサルテーションやストレスチェックを基にした職場環境改善プログラムのご提供など、あらゆる面から働く人のメンタルヘルス対策と組織の健康づくりをサポートしております。



株式会社フィスメック
総務部
ゼネラルマネージャー
有田 由紀 氏



株式会社フィスメック
カスタマーサービス第2部
ゼネラルマネージャー
尾崎 直広 氏

株式会社フィスメック 様

コールセンターシステムリプレースで 担当者のシステム運用負荷を大幅軽減！

メンタルヘルスケアの電話カウンセリングのコールセンターの事例

課題

- PBX/CTI/IVR/通話録音が別々の専用装置だったため運用管理の負荷が担当者に大きくかかっていた
- 既存システムの老朽化

既存の電話システムでは
対応が限界だった

解決

MediaCalls導入で
これら課題をすべて解決！

直感的GUI画面で設定変更の
システム担当者の管理や運用の
負荷を大幅に軽減

既存システムの老朽化 システム担当者の運用管理の 負荷が大きい

職場のメンタルヘルス対策を支援し、カウンセリングサービスでは電話カウンセリング、対面カウンセリング、WEBカウンセリングのメンタルヘルス窓口、24時間健康相談など従業員、職員の皆様にご提供する、メンタルヘルス不調者の予防、早期対応に適した様々なカウンセリングサービスを提供する株式会社フィスメック。

コールセンターではプロフェッショナルの専門スタッフによる電話カウンセリングを行っている。1回あたりの通話時間は1時間近くかかるケースも多く、繊細な対応が求められる。その上で、コールセンターシステムには、業務効率化を図る着信分配などの機能だけでなく、通話品質も求めており、カウンセリング事業

を支える最も重要なツールの一つとなっている。これまでは大手メーカーのシステムを利用していたがPBX/CTI/IVR/通話録音装置が別々の専用装置だった。そのうち、数台の機器が老朽化によるリプレースの時期を迎え、このリプレースにあわせて課題である運用管理の負荷も軽減できるシステムの選定をする方針とした。数多くの提案・プレゼンの中で選考委員5名の体制で選定した結果、全員一致でMediaCallsに決まった。選定理由は、「オールインワン型の製品導入によるシステム運用の負荷の低減だけでなく、これまで業者に依頼していた設定変更が管理画面から簡単に担当者が行えることで、保守コストと運用効率の向上も望めることが大きかった。更に、MediaCallsはコールセンター専用のシステムではなく、業務用の電話も併用できたことも決め手の一つとなった。」と有田氏と尾崎氏は振り返る。

MediaCalls導入で 現状の課題が全て解決

これまでのシステムは各システムが別々の専用装置だったため、保守更新のタイミングがバラバラであったり、システム毎に保守会社が違ったりと様々な課題があった。MediaCallsはコールセンターに必要な機能をオールインワンで利用できることが検討当初からのメリットと感じていた点だった。

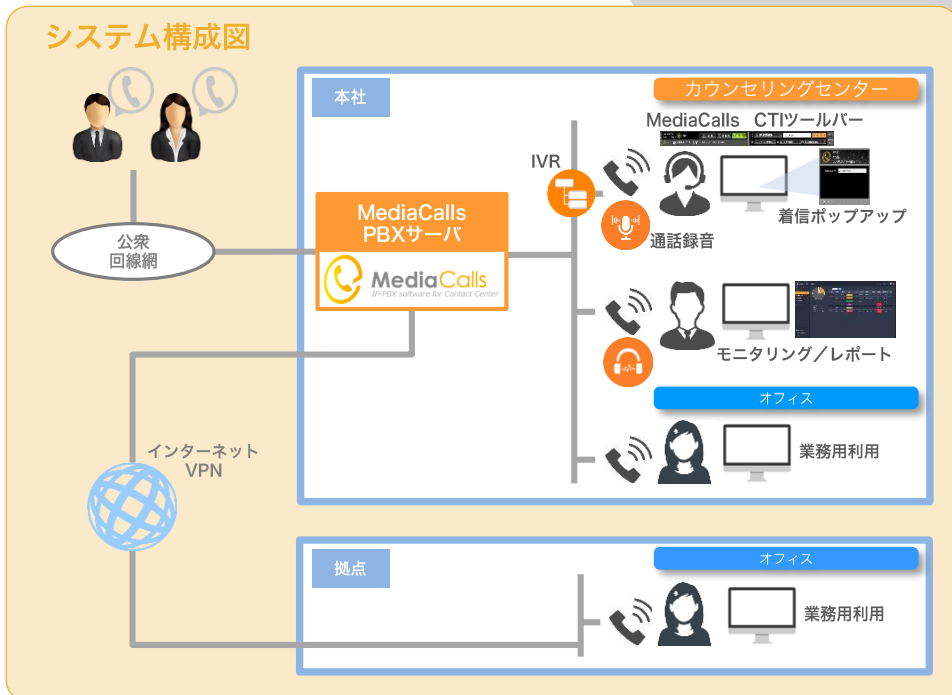
更に運用面では、特に困っていたのが、定期的に発生する複雑なIVRフローの変更作業だったのだが、変更を業者に依頼すると非常に高額な費用を請求されたため、社内の担当者が1人で行っていた。IVRフローを変更する設定方法も複雑で、非常に多くの時間を費やし、大きな負担となっていたが、メディアリンク社のサポートではサポート内で対応依頼ができるようになり、その他の設定変更もMediaCallsの管理画面は直感的な操作性で容易に変更操作ができる。

社内担当者のシステム運用の 負荷が大幅に削減

会社の規模拡大にも柔軟なシステム

「MediaCallsを導入してから数年が経過しましたが、システム障害は一切なく、運用面の負荷が全く無くなったことで大変満足しています。また、コールセンターと一般の事務席でも併用して利用

システム構成図



しており、業務拡大に伴い拠点も増やしましたが、拠点追加も非常に簡単かつスピーディーに実現できました。拠点側はインターネット回線を敷設し、VPNで本社と接続すれば、電話機をLANケーブルにつなぐだけですぐに利用できますし、全ての拠点間が内線化されます。

今後も、顧客の立場に立って、電話応対業務をより洗練させるため、メディアリンクさんにどんどん追加機能も要望し、製品が進化していくことに期待したいと思います。」と有田氏は語り、「実利用から数年経過しましたが、運用面・サポート面など理想通りの利用ができており、MediaCallsを導入して本当に良かったです。」と尾崎氏は最後に語った。

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なく提供することをお約束いたします。