

User Profile

# モバオク!

## 株式会社モバオク

本社所在地：東京都渋谷区渋谷2-21-1 渋谷ヒカリエ  
URL：http://www.mobok.co.jp/

インターネットオークションサービスを提供する株式会社モバオク。

モバオクサービスカウンターはオークション運営会社では例の無い電話サポートも含めたコールセンターを提供している。

取材対象者：株式会社モバオク  
カスタマーサービス部  
部長 生田目 知之氏

カスタマーサービス部  
SV 石原 乃梨子氏



# モバオク!

## 株式会社モバオク 様

# 海外製品からMediaCallsにリプレイス 5年で約2千万円のコストダウンに成功!

オークションサービスの疑問・質問についてサポートする  
サービスカウンターの事例

### 課題

- 電話システムの毎月の利用料の負担が大きい
- 既存システムでは機能制限が多く、やりたいことができない

既存の電話システムでは  
高額な費用が必要だった

### 解決

MediaCallsで  
これら課題をすべて解決!

機能・操作性・運用面の  
全てを改善しつつ、  
約2千万円コスト削減に成功!

## 展示会でのメディアリンクとの 出会いがこれまでの常識を 覆すことに

インターネットオークションサービスを提供する株式会社モバオク。

モバオクサービスカウンターはオークション運営会社では例の無い電話サポートも含めたコールセンターを提供している。365日、日々様々なオークションなどの問合せを対応しており、電話システムはお客様サポートの運営を支える重要なツールといえる。

「サービスカウンターの電話システムは、有名な海外製品を利用しており、高額な月額利用料を支払っていたが、当時はそれくらいかかるのが普通だと思っていた。しかし、あるイベントで立ち寄ったメデ

ィアリンク社のブースで話しを聞いたところ、あまりの費用感の差に驚いた。

既存の提供会社を含め複数社の比較はしたが、「MediaCalls」の圧倒的コストパフォーマンスと提案内容から直ぐに採用を決めた。」カスタマーサポート部にて部長を務める生田目氏はMediaCalls採用についてこう振り返る。

価格面だけでなく、既存電話システムでは標準プランだと利用できない多くの機能がMediaCallsであれば標準プランですべて利用できる点や親会社である株式会社ディー・エヌ・エーのコールセンターでもメディアリンクが提供する同シリーズ製品である「MediaOffice」を利用していることも大きな決め手になったようだ。

## MediaCalls導入で大幅なコスト削減を実現し、更に機能、操作性、運用面の全てが改善

コスト削減の実現性は提案当初から認識していたが、それ以外にこれまでの電話システムは高額な管理者権限を持つ一部のスタッフだけしかレポートや通話録音機能を使えず、日々の業務に大きな負荷がかかっていた。

MediaCallsは運用を妨げる制限などは無く、誰でも操作が可能になったことで、スタッフの負荷軽減につながれた。また機能・操作性もこれまでのシステムより便利になるとデモンストレーションの時点で感じたようだ。

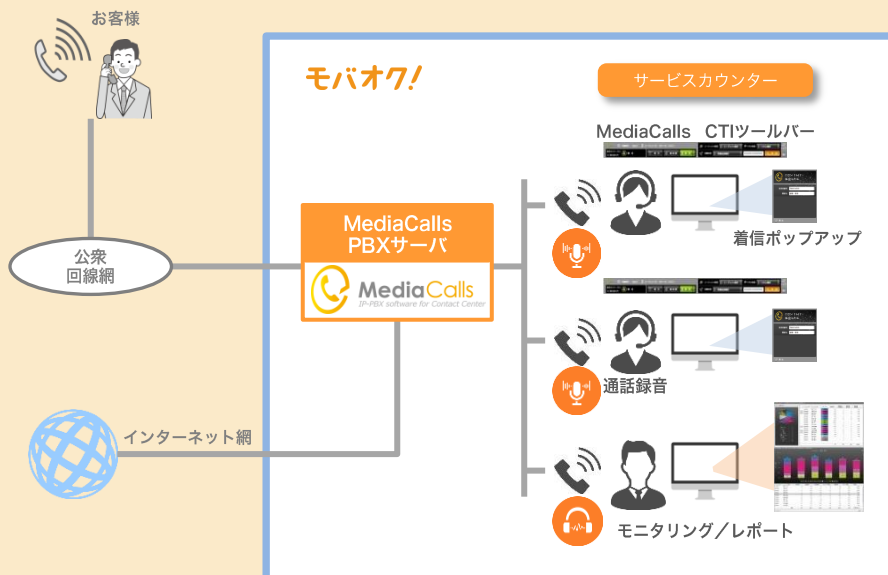
## 5年間で約2千万のコスト削減を実現 システム切替もスムーズに

「既存システムを利用し続けるより、1年目からコスト削減でき、5年間で約2千万のコスト削減できることは驚きであった。」

更に、日々利用する設定画面なども直感的な操作性で非常にわかりやすかったので、システム切替時はオペレーターやSVを含めてトラブル無くスムーズに切り替えることができた。

今後もMediaCallsの機能追加に期待しつつ、メディアリンクが提供する他のサービスも検討しながら、更なるお客様へのサポート向上を図っていきたい。」と生田目氏はMediaCallsの導入効果と

### システム構成図



将来への期待を語った。

### 導入後のお客様から一言

「MediaCallsにリプレイスしたことでコスト削減とお客様サポートの向上を実現できました。今後もMediaCallsを継続利用して更なる業務効率化を目指します。」

カスタマーサービス部  
 部長 生田目 知之 氏

「MediaCallsに変えてからレポート集計など統計に関する業務効率も上がって非常に満足しています！」

カスタマーサービス部  
 SV 石原 乃梨子 氏

### 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。