

顧客サービスの充実、質の高いコミュニケーション実現の基盤として 電話と CRM の連携によるコンタクトセンターの構築を決断




ジーエヌリサウンド ジャパン株式会社

<http://www.gnresound.jp/>

補聴器、聴覚測定機器などの開発、製造、販売 従業員数：140名

導入ソリューション シスコ ユニファイド コミュニケーション シスコ ユニファイド コンタクト センター

補聴器を手がけるグローバル企業として、世界、そして日本国内で高い実績を誇るジーエヌリサウンド ジャパンは、よりよい顧客サービスを実現するために電話とCRMを連携させた新しいインフラの構築を進めている。その基礎となっているのが、シスコのユニファイド コミュニケーションとユニファイド コンタクト センターである。

導入前の課題、検討事案

- ・カスタマー サービスにおける、顧客からの電話対応業務の効率化を図りたい
- ・顧客情報を基にして顧客一人ひとりへのきめ細かい対応を実現したい
- ・電話と CRM（セールスフォース・ドットコム）を連携させたコンタクトセンターを構築して、より的確な顧客対応を実現したい
- ・ビジネス規模の拡大に合わせて、柔軟に対応できる電話/ITインフラを構築したい

導入ソリューション

- ・シスコユニファイド コミュニケーション
- ・シスコユニファイド コンタクトセンター エクスプレス

導入効果

- ・CRM との連携により、顧客からの電話に対するご挨拶や対応履歴の確認など、着時の応対が円滑化になり、顧客満足度が大きく向上
- ・顧客情報と顧客対応履歴ログの紐付けにより、過去の対応履歴を踏まえた適切な対応が可能に
- ・将来のビジネス拡大にも堪えられる電話/IT インフラを実現

1 導入のきっかけ——電話による顧客対応を、より良質なものにしたい

デンマークに本社を置くグローバルな補聴器メーカーであるジーエヌリサウンド ジャパンは、販売店からの電話による問い合わせや発注など一連の業務を効率化し、より的確、緊密なコミュニケーションを実現したいと考えていた。そのため、電話システムと CRMが連携したインフラが必要と判断し、シスコ ユニファイド コミュニケーションとシスコ ユニファイド コンタクトセンターを導入した。

などが挙げられる。

3 導入プロセス——拠点統合に合わせて、スムーズに導入を完了

2008 年前半に、神田（東京）と大和（神奈川）から横浜へ拠点を統合し、そのタイミングに合わせてシステムの刷新を行った。シスコ販売パートナーのしっかりした設計や構築、社員へのトレーニングなどのサポートを受け、安心して導入を進められた。

5 今後の展開——顧客対応履歴と顧客の関連情報を結びつけ、より的確、良質なコミュニケーションを目指す

- ・顧客対応履歴の蓄積と、顧客の関連情報や営業担当者情報などをリンクさせ、電話を通じて「お互いの顔が見える」質の高いコミュニケーションを実現できる基盤を整えていきたいと考えている。
- ・各国支社との通話を IP ネットワーク上に統合し、国際的な拠点間通話環境とすることで、国内にとどまらず、グローバルのグループ全体でのコミュニケーション活性化と通話コストの削減を図ることも検討している。

2 シスコを選んだ理由——CRM とのスムーズな連携が可能。オフィスのIPフォンの連動もポイント

今回、シスコを選んだ理由としては、

- ・CRM（セールスフォース・ドットコム）との連携が非常にスムーズであること
- ・デンマーク本社がすでに導入しており、満足度も高く、強く勧められたこと
- ・オフィスとカスタマーサービスのIP フォンが共通なため、連動が可能
- ・将来のビジネス拡大にも堪えられる拡張性、柔軟性を有していること

4 導入効果——顧客とのコミュニケーション活性化し、仕事が楽しくなった

- ・顧客からの着信時に、即座に画面に顧客情報が表示されることで、顧客へのご挨拶、顧客情報や対応履歴の確認といった電話応対が非常にスムーズになっただけでなく、和やかなコミュニケーションのきっかけも生まれるようになり、社員のモチベーションが大きく向上している。
- ・サービス レベルの向上など、顧客満足度をよりいっそう高めることができるようになった。



導入のきっかけ

電話による顧客とのコミュニケーションを、より良質のものにしたい

グローバルに展開する補聴器メーカーであり、国内市場でも上位の実績を有しているジーエヌサウンド ジャパンでは、業界独特の販売流通形態、さらに今後の展開を踏まえ、電話によるコミュニケーションの重要性はますます高まると考えていた。2008 年前半に、2 カ所あった拠点を統合することを契機として新たなコミュニケーション基盤を確立すべく、シスコ ユニファイド コミュニケーション ソリューションと、シスコ ユニファイド コンタクト センター エクスプレス ソリューションを導入した。

副社長の小野田充利氏は、業界の動向を交えながら、導入のいきさつを次のように語る。

「もともと補聴器業界では非常に多く小さな会社がせめぎあっていましたが、デジタル補聴器の登場とともに、(デジタル補聴器を制御する)ソフトウェア開発に多大なコストがかかることなどを受けて、メーカーの再編が進んでいます。製品の扱い方も変わってきて、専門的な知識のない人でも PC があれば、ある程度の調整ができるようになってきました。

専門性の高い製品ではありますが、以前よりも知識や経験が求められなくなってきたということは、販売店の裾野が広がり、より多くの流通経路が拓かれていくことにもつながります。今後もこの流れは続くでしょう。そのなかで、販売店の方々とコミュニケーションをより円滑、的確にするにはどうすべきか? を考え、その答えとしてシスコ ユニファイド コミュニケーションとユニファイド コンタクトセンターの導入を決めました。

補聴器業界では、販売店からの注文や問い合わせは、まだ電話やファッ

クスが主流で、電話に対するニーズはとても大きいんですね。ですから、その機能を拡張して、今後の展開を図りやすいという

点でも、優れたソリューションであると思っています」

なぜシスコに決めたのか? コマーシャルサービス ディレクターの林要子氏が語る理由には、グローバル企業である同社ならではのポイントが伺える。

「シスコに決めた理由のひとつは、弊社が求めていた電話と CRM とのインテグレーションが非常にスムーズだと感じたことです。シスコの六本木オフィスを訪れたとき、ちょうど『セールスフォース・ドットコム』との連携が実演されていて、イメージどおりのシステムが構築できることがその場で把握できたことは収穫でした。

もうひとつは、デンマークにある本社が、すでにシスコの同じソリューション(ユニファイド コミュニケーション)を導入していたということです。本社での満足度は高く、将来ビジネスが大きくなることを見込んで拡張するときも十分堪えられるシステムだと、強く勧められたことも大きかったですね」



ジーエヌサウンド ジャパン
株式会社
副社長
小野田 充利 様

導入プロセス~ 導入効果

電話による対応が非常にスムーズかつ「楽しい」ものに



ジーエヌサウンド ジャパン
株式会社
IT 部
IT マネージャー
ハンス ルーベン
ヴァンディンク 様

同年 5 月に大和(神奈川)から移転して拠点統合を行い、システムの本格稼働がスタートした。運用開始からまだ日は浅いが、トラブルもなく、快適な運用を実現している。

IT 部 IT マネージャーのハンス ルーベン ヴァンディンク氏は、次のように語る。

システムの導入自体は滞りなく進み、「意外なほど」大きな問題はなかったという。

2008 年 2 月に神田(東京)から、

「これまで 2 カ所あった拠点が統合されたことで、システムの運用管理が楽になり、効率化が図られています。導入にあたっては、シスコ販売パートナーのサポート レベルが高かったのが、安心して進められることができました。これがなかったら、導入自体を考え直すことになっていたかもしれないでしょう」

導入効果は非常に大きなものがあり、「仕事が楽になった」という社員も増えたとのこと。セールスフォース・ドットコムとの連携による、電話着信時のお客様情報のポップアップ表示など、電話と IT の融合が良い効果を生み出している。

カスタマーサービスの佐保田奈美氏は、その効果の高さを強く実感していると語る。

「お客様(販売店)からの電話を受けるとき、画面に名前が表示される



ジーエヌリサウンド ジャパン
株式会社
カスタマーサービス
佐保田 奈美 様



▲シスコ ユニファイド コンタクトセンター とセールス
フォース・ドットコム の連携により、着信時には顧客情
報がすばやくポップアップ表示される

様とのやり取りが非常に気持ちよくできるようになり、楽しくなったと

ので、こちらから先に『〇〇様、お電話ありがとうございます』と対応すると、お客様が『なぜ分かるの?』と驚かれるんですね。それをきっかけに笑いが起きたり、喜んでいただけたりと、良いコミュニケーションが生まれるようになりました。お客様とのやり取りが非常に気持ちよくできるようになり、楽しくなったと

いう実感を持っています」

顧客対応で大きな効果を生み出すと同時に、社員にとって使いやすいシステムであることも導入時の課題だったが、その点も十分クリアできているという。また、通話品質（音質）へのこだわりは、同社だからそのポイントとして挙げられる。

「弊社は『音』を扱う会社ですので、電話の音質が悪いと、補聴器の音も悪いと思われてしまいます。それはあってはならないことなので、音質には注意を払いました」と林氏は語ってくれた。



ジーエヌリサウンド ジャパン
株式会社
コマースサービス
ディレクター
林 要子 様

今後の展開

顧客情報の蓄積、肉付けを通して、「顔が見える」コミュニケーションへ

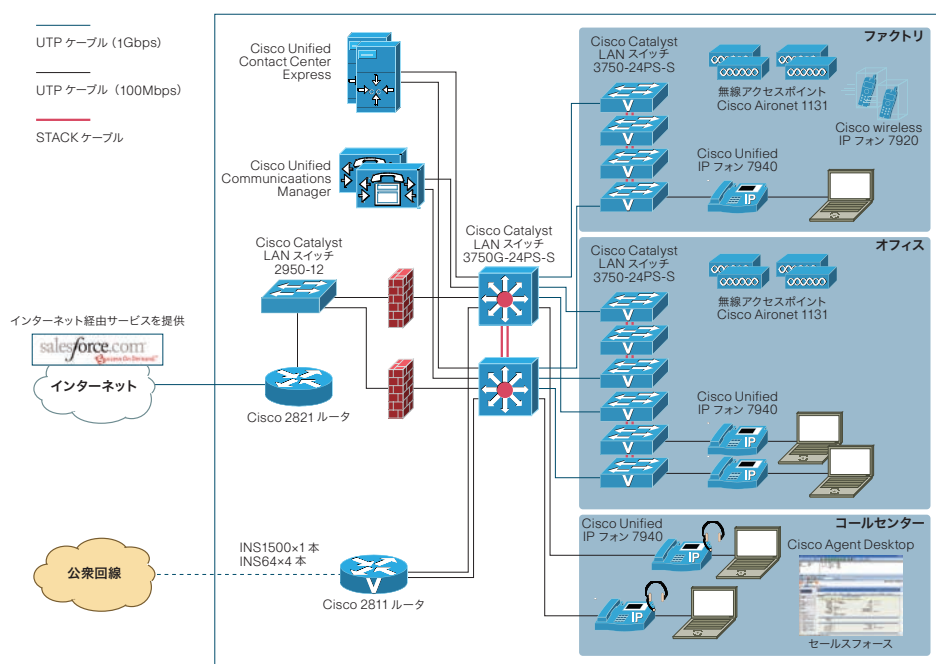
同社では、カスタマー サービス部門だけでなく、営業や製造など他の部門の社員が顧客の電話に対応することもある。顧客とのやり取りはすべてお客様対応履歴ログとして CRM に保存しており、今後の蓄積を経て、誰が応対しても前回までの内容やクレームを踏まえた、顧客一人ひとりに適切な対応ができるようにしていきたいと考えている。

「あの会社のサービス レベルは高いと、お客様に認めていただけることは非常に重要です。営業、製造、サポート、皆がフロントラインに立ってお客様とのより良いコミュニケーションを実現したいと考えたとき、電話と IT が融合したユニファイド コミュニケーションの果たす役割は大きなものだと思います」と、小野田氏は語る。そして、業界の動向や今後の展開を含め、次のように続けた。

「デジタル補聴器の時代になって、これからは販売店の方々からだけでなく、補聴器を使われるユーザーの方からの質問や問い合わせも増えていくと思っています。そうなれば、尚のこと電話対応の質も変わってきますし、重要性も変化していきます。

電話を受けるときに名前が表示されるというレベルに留まらず、お客様の情報や弊社の営業担当など、さま

ざまな情報をリンクさせていき、電話の先にいるお客様の顔が見える、より緊密なコミュニケーションができる環境を整えていきたいと考えています。システム周りの肉付けをして、電話というコミュニケーション手段に命を吹き込むと言ってもいいかもしれません。お客様とのよりよい関係を構築していく基盤として、充実させていきたいと思っています」



会社概要



ジーエヌリサウンドジャパン株式会社

本社所在地：神奈川県横浜市西区みなとみらい 3-6-3 MM パークビル 8F

設立：1999年10月 日本ベルトーン株式会社設立

2001年3月 ジーエヌダナジャパン株式会社に社名変更

2004年1月 ジーエヌリサウンド ジャパン株式会社に社名変更

資本金：4億9900万円

従業員数：140名

デンマークのコペンハーゲンに本社を置く世界的な補聴器メーカーであり、世界 25 カ国の拠点、80 カ国以上の販売網、2 カ所（米国とデンマーク）の研究開発センターを有している。総合エレクトロニクス メーカーであるフィリップス（PHILIPS）の補聴器部門と、アナログ補聴器の時代から著名なブランドであるダナボックス社（DANAVOX）を母体としており、その優れた製品とブランドイメージに対する評価は非常に高い。

親会社である世界的な通信機器メーカー GN（Great Nordic）Store Nord は、約 130 年ほど前に日本とユーラシア大陸を結ぶ通信ケーブルを敷設した会社として、デンマーク企業の中では最も長く日本との関わりを持つことで知られる。グループ企業には、業務用ヘッドセット／ハンズフリーヘッドセットを扱う GN ジャパン株式会社や、耳関連の医療機器を扱う GN Otometrics などがある。



©2008 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco, Cisco Systems, および Cisco Systems ロゴは、Cisco Systems, Inc. またはその関連会社の米国およびその他の一定の国における登録商標または商標です。本書類またはウェブサイトに掲載されているその他の商標はそれぞれの権利者の財産です。

「パートナー」または「partner」という用語の使用は Cisco と他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。(0805R)

この資料の記載内容は 2008 年 7 月現在のものです。

この資料に記載された仕様は予告なく変更する場合があります。



シスコシステムズ合同会社

〒107-6227 東京都港区赤坂 9-7-1 ミッドタウン・タワー

<http://www.cisco.com/jp>

お問い合わせ先(シスコ コンタクトセンター)

<http://www.cisco.com/jp/go/contactcenter>

0120-933-122(通話料無料)、03-6670-2992(携帯電話、PHS)

電話受付時間：平日 10:00～12:00、13:00～17:00

お問い合わせ先