

株式会社エイブル

会社概要



商号：株式会社エイブル
設立：昭和54年7月
本社所在地：東京都港区
事業内容：不動産賃貸仲介サービス事業、不動産賃貸仲介関連事業（リフォーム・引越取次・消毒ほか）、不動産管理事業、不動産賃貸仲介フランチャイズ事業、パークিং事業、調査・研究及びコンサルティング事業、人材派遣業、社宅代行業

業務効率30% UP

COLLABOS CRM の活用により、 応対時間、後処理時間の短縮に成功

日本最大級の店舗網を持ち、国内屈指の賃貸住宅仲介実績を誇る株式会社エイブル様（以下、エイブル）。エイブルでは、家主・入居者・エイブルの3者間で強固な信頼関係を築くことをミッションに掲げている。コールセンターでは、入居者からの住宅設備の不具合等に関する相談を受け付けるインバウンド専用の窓口と新規入居者への各種案内や居住性の確認を行うアウトバウンド専用の窓口の両方を設け、家主、入居者のサポートを行っている。

導入時の課題・要望

- ①電話システムのレポート機能が不十分
- ②対応履歴の分析を積極的に行いたい

選定の理由

- ①レポート機能が整っていたこと
- ②クラウドシステムであったこと
- ③インバウンド・アウトバウンド双方に対応できるサービスラインナップであったこと

導入後の効果

- ①コールセンター全体の業務効率30%UP

課題

CRMを利用して顧客情報と対応履歴を整理、
業務効率を改善したい

当時利用していたコールセンターシステムでは、コールセンター運営にかかわる入電数や応対時間等の数値指標を詳細に集計することができない仕様であった。このため、オペレーターやコールセンター全体のパフォーマンスを正確に把握することができず、データ取得に課題があったという。また、対応履歴の活用にも課題があった。顧客情報や対応履歴の管理は基幹システムで行っていたが、膨大な量の様々な情報が登録されていたことから、使い勝手が悪くデータ検索に時間がかかっていたのだ。こうした中、コールセンターの拡張による移転を控えていたこともあり、移転に合わせてコールセンターシステムをコラボスのクラウドサービスへリプレイスすることを決定した。

選定

クラウドの柔軟性とイン・アウトに 対応できるサービスラインナップ

選定は、クラウドサービスを対象に比較、検討を行ったと徳山氏は語る。クラウドであれば、移転や拠点追加を短期間で行えたり、稼働や繁忙に応じた席数の調整等、状況に合わせたコストコントロールが可能であるからだ。

最終的に、コールセンターのパフォーマンスをデータとして詳細に取得出来るレポート機能が整っていたこと、インバウンドとアウトバウンドの両方に適したシステムが揃っていたこと、そしてクラウドの形態で提供されるシステムであったことが決め手となり、コラボスの採用を決定した。

効果

業務効率30%アップ！

インバウンド専用窓口では、『@nyplace』と『COLLABOS CRM』を連携させることで、顧客情報の検索を自動化。また、各店舗へのエスカレーションについては、受付票に必要事項を記入するという方法から『COLLABOS CRM』を利用してメールで連絡するという方法に変更した。アウトバウンド専用窓口については、コールセンター移転後に新たに始めた業務であったが、『COLLABOS CRM Outbound Edition』のプレビュー発信機能により電話番号の打ち間違いなく、効率的に架電することができているという。

この結果、電話に応答するまでの時間と電話対応後の後処理にかかる時間が短縮されたことにより、導入前と比較して、コールセンター全体の業務効率を30%向上させることに成功した。

また、レポート機能も充実したことで、コールセンターの運営状況やオペレーターの状況を詳細にデータとして取得できるようになった。取得したデータはコールセンターの状況分析、業務報告書の作成、オペレーターの評価等に役立っている。

展望

VOC※の取得と活用で、 コールセンターの価値向上を図る

これまでコールセンターは、営業店舗の負荷軽減の為の部門として位置づけられてきたが、昨今では、お客様の声が集まるビジネスチャンスの発信源として注目されている。

今後は、コールセンターに集まるお客様（入居者）の声を分析し、ここから得た情報を家主のビジネス支援に活かしていきたいと、徳山氏は今後の展望について語った。こうしたコールセンターの取組みが、結果的に顧客満足度の向上につながるのだという。

※Voice of Customer・・・顧客の声。コールセンターにおいて、顧客から得られる意見や感想、要望・クレーム等を収集、分析し、商品や、サービス開発・改良、マーケティング、顧客満足度向上などに活かすことが注目されている。