

株式会社フレアス 様

目的

スマホ・
ケータイ内線

従業員数

301名～
1,000名

業種

医療・福祉

エリア

東京



仮想モバイルコールセンターを構築して電話応答を万全に

訪問マッサージなどを展開するフレアスでは、スタッフが外出することが多く、事業所へかかってくるお客さまからの電話に応答できない場合があった。そこで「オフィスリンク」とクラウド型コールセンターサービスを導入。事業所への電話はスタッフの携帯電話や本社に自動転送され、ほぼ100%の応答率を実現した。

オフィスリンク® を導入

導入前の課題

1

外出の多いスタッフは、お客さまから事業所へかかってくる電話を、留守番電話で確認することが多く、迅速な対応が難しかった

2

スタッフの外出時や通話時に、新規のお客さまからの電話に出ることができず、お客さま獲得の機会を逃していた

3

年中無休で電話応答できる仕組みを構築して、お客さまにより安心してサービスをご利用いただけるようにしたかった

導入後の成果

1

「オフィスリンク」を導入後、外出しているスタッフが持つ携帯電話へ内線転送ができるようになり、**お客さま対応が迅速になった**

2

クラウド型コールセンターサービスを導入し、事業所で応答することのできない電話は本社へ自動転送。**お客さま獲得の機会損失を減らした**

3

仮想モバイルコールセンターを構築し、営業時間外や日曜などはボイスメールで対応。**年中無休の電話応答体制を実現した**

「『オフィスリンク』を活用し、電話応答をほぼ100%に」

当社は全国50か所に事業所を設け、高齢者の方々を中心に訪問マッサージや訪問看護などを展開しています。事業所に電話の窓口を設けていますが、スタッフは外出中や、事務所にいても他の電話応答で通話中だったりすることが多くありました。そのため新規でサービス利用を希望するお客さまや、すでにご利用いただいているお客さまからの電話に出られないことがありました。

これらの課題を解消するため、2014年に「オフィスリンク」とクラウド型コールセンターサービスを導入し、仮想モバイルコールセンターを構築しました。導入後は、事業

所へかかってくる電話に設定コール数で応答できなければ、自動で外出中のスタッフの携帯電話へ内線転送します。そのスタッフも応答できない場合は、自動で本社へ内線転送され、本社スタッフが応答。その結果、ほぼ100%の応答率を実現し、新規お客さま獲得の機会損失が激減しました。

Company Information

2000年に創業。全国50か所に事業所を設け、訪問マッサージを中心に訪問看護、訪問介護、鍼灸治療などの事業を展開。住み慣れた家にながらにして医療サービスを受けられる社会をつくることを使命に掲げている。



代表取締役社長
澤登 拓 氏



管理本部 ICT推進部部長
奈須 敏真 氏



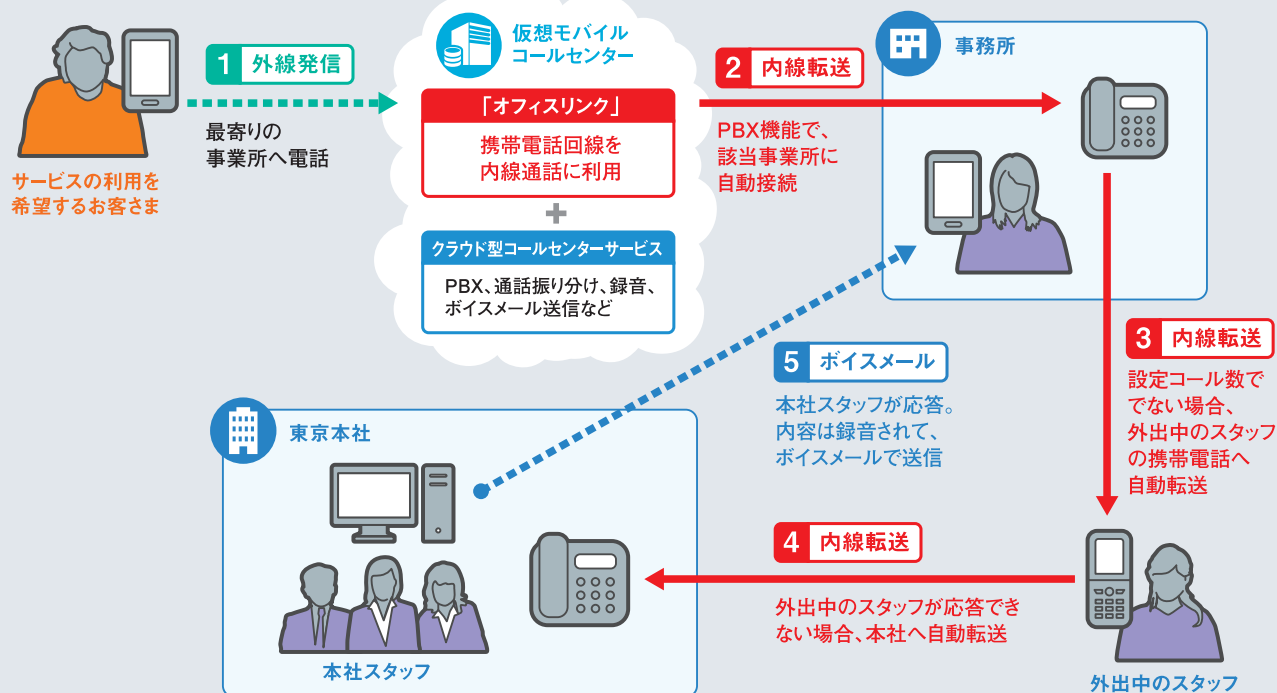
事業推進部 課長
田中 敦史 氏

「全国の多くの地域で内線通話できて、通話料も削減」

「オフィスリンク」を活用した仮想モバイルコールセンターを構築したことで、外出中のスタッフ全員がコールセンターの役割を担えるようになりました。お客さま対応が迅速になり、お客さまからの信頼や満足度が向上しました。「オフィスリンク」の利点は、全国の多くの地域で内線通話ができることです。通信が安定していて、お客さまとの通話中に途切れることもありません。事業所からスタッフの携帯電話への転送や、そこから本社へ転送することも内線扱いなので通話料も減りました。



導入システムの概略図



営業担当者からのメッセージ



株式会社TDモバイル 法人営業担当 チームリーダー

ドコモCS 東京支店 法人営業部 法人代理店・第三代理店担当

結束 隆之(左)

黒住 芽生(右)

今回、フレアス様に「オフィスリンク」を導入いただいたことで利用者さまとの円滑なコミュニケーションを実現でき、お客さま満足度向上と新規お客さま獲得の機会損失を防ぐお手伝いができました。フレアス様を通じ全国津々浦々の利用者さまが家にいながら必要な時に必要な医療・介護サービスを受けられる社会に貢献できることをうれしく思っています。今後ともフレアス様のニーズにあったお役に立てるモバイル活用のご提案に努めます。

お問い合わせ



ビジどこ タブレット向け電子コンテンツアプリ



「ビジどこ」は、あなたの仕事をもっとスマートになるビジネス情報を発信するアプリです。動画など、アプリならではの機能を活かした多彩なビジュアル表現でお届けします。

ドコモの法人向けサイト

docomo Business Online

ドコモビジネスオンライン

検索

パソコン/スマホから

<http://www.docomo.biz/>

