

電話コスト削減に貢献し、 お客様向けに高品質な電話対応の提供を実現した 「フリーボイス」×「クラウドPBX」

らでいっしゅぼーや (オイシックス・ラ・大地株式会社)



導入製品・サービス

フリーボイス

<https://comm.rakuten.co.jp/houjin/fv/>

クラウドPBX*

*ナイセンクラウド(弊社パートナー製品)

<https://naisen.jp/>

コスト削減や高品質な電話対応の提供を 実現した「フリーボイス」

らでいっしゅぼーやは環境の負荷の少ない安心・安全な農産物や無添加食品の宅配サービスをお客様に提供するオイシックス・ラ・大地のブランドです。

当社は電話コストの高額化と設備の老朽化に伴い、着信課金番号サービス「フリーボイス」とクラウドPBXを導入しました。電話のコストを大幅に削減でき、当社がこだわっていた高品質のお客様対応を維持することができました。

フリーボイス、クラウドPBXを導入して、 お客様向けに高品質な電話対応の提供を実現

らでいっしょぼーや(オイシックス・ラ・大地株式会社のブランド)は持続可能な社会を目指して30年以上前から、環境の負荷の少ない安心・安全な農産物や無添加食品の宅配サービスをお客様に提供してきました。お客様とのコミュニケーションツールとして欠かせない電話設備の老朽化が進み、コストも高騰するなか、電話設備のクラウドPBX化と着信課金番号サービスを「フリーボイス」に切り替えることになりました。電話に関わるコストを大幅に削減できたことによって、当社がこだわっていた高品質の顧客電話対応を維持することができました」と担当者が語っていました。「フリーボイス」とクラウドPBXの導入前からの背景から現在の利用状況について、担当者の方に話を伺いました。

導入前 背景

- ・長年使っていた着信課金番号サービスの高額化に悩んでいた
- ・着信電話の地域指定の要望に応えられる電話サービスを探していた
- ・アナログ電話の設備の老朽化が進み、設備更新が急務だった

導入効果

- ・電話に関わるコストダウンを実現できた
- ・着信電話の地域指定により、高品質な電話対応を継続的に提供できた
- ・クラウドPBXへ切り替え、電話設備更新・保守の手間やコストを省けた

コスト削減や高品質な電話対応維持のため、着信課金番号サービスへの切替とクラウドPBX化を決断

—どんな課題がありましたか？

有機・無添加食品、ミールキットの販売を行うらでいっしょぼーや(オイシックス・ラ・大地のブランド)は、以前は営業マンが全国を回って、お客様を直接訪問したり、イベントを実施したりして顧客を獲得をしていましたが、市場の変化に沿って、近年ではインターネットや電話での販促へ変化し、顧客とのコミュニケーションツールとして電話はさらに不可欠になってきました。

コロナ禍でお客様と電話でのやり取りの機会が増えてきた一方で、アナログ電話設備の老朽化によるリニューアルをしなければいけない状態に陥ってしまい、その上、長年使っていた着信課金番号サービスの高額化という深刻な課題が同時にありました。高品質な電話対応を維持する一環で、お客様に負担がないように着信課金番号サービスを継続的に提供し続けるため、電話コスト高騰を一刻も早く解決しなければいけません。そうした状況に対応するため、クラウドPBX化や他の着信課金番号サービスの切り替えの判断を下しました。

コスト削減や着信電話地域指定の要望を実現してくれる「フリーボイス」を導入し、発信や着信に活用中

—導入の決め手は何でしょうか？

クラウド型PBXサービスは、多くの顧客に実績がある楽

天コミュニケーションズのパートナーのアイティオールのクラウドPBX「ナイセンクラウド」の導入を決めました。

着信課金番号サービスに関してでは、なるべくコストを抑えて、なおかつ高品質の顧客対応の実現が可能を重視していたため、楽天コミュニケーションズの「フリーボイス」の導入を決めました。「フリーボイス」は着信課金番号サービス中で断然に安く、リーズナブルな価格がサービスの切替の決断を後押ししてくれました。加えて、当社がこだわっている高品質の電話での顧客対応の一環として、着信電話の地域指定の要望は「フリーボイス」の付加機能の「発信地域設定サービス」を利用して実現可能になりました。地域指定というのは、「北海道の電話は北海道のオペレーターが対応する」といったようにお客様の要望を即座に答えられるように、発信者と同じ地域のコールセンターで電話を取れるようにしていることで、当社の品質維持に対するこだわりです。そこで、楽天コミュニケーションズはお客様の入電の地域指定など細かな要望に対応できることが「フリーボイス」の導入に至った一番の要因になりました。

—フリーボイスはどのような場面で使っているのでしょうか？

「フリーボイス」は営業からの新規顧客獲得のためのアウトバウンド(発信)やそれに応じた顧客からのインバウンド(受信)に活用させていただいています。現在では一日に約2000本の発信を行い、顧客とのコミュニケーションに欠かせない存在になっています。



業務効率化やコストダウンを実感し、顧客のニーズに応えるブランドとして成長し続けることが可能に
—導入後に実感している効果はありますか？

「フリーボイス」やクラウドPBXを導入後、高品質な顧客電話対応を継続的に提供できただけでなく、電話の管理面では複雑な手間を省くことができ、更に電話に関わるコストを大幅に削減できた効果を実感しています。同社はクラウドPBX導入以前、電話数を把握するのは非常に手間がかかる状態でした。クラウドPBX導入後は架電のデータ化されていることで、どのお客様にどう発信したのか、通話できたかどうか、電話がどこに転送されたかを明確に管理できることが非常にありがたいです。

また、以前使った着信課金番号サービスの設定変更のハードルが高くて、専門家に依頼しないと設定の変更は厳しい状態でした。それに対して、「フリーボイス」では留守電

の変更等はWebで誰でも簡単にできるため、Web上のオペレーションはシンプルでわかりやすい点を高く評価しています。つまり、「フリーボイス」やクラウドPBXの導入によって、電話に関わる管理面での業務効率化や電話に関わるコストダウンに貢献できたことは、当社の事業成長を継続させた要因の一つになっています。



—会社の今後の展望について教えてください。

「らでいっしゅぼーや(及びオイシックス・ラ・大地)は今後も安心・安全な商品を提供し続け、お客様のニーズに柔軟に対応できるブランドとして成長し続けていきます。そのため、今後も引き続きお客様との音声コミュニケーションを円滑に進めるように常に改善していきます。将来的には、お客様の要望を即に対応できるように、営業担当の個人の携帯に「フリーボイス」の番号を受け取れるようなことも検討しています。

らでいっしゅぼーや (オイシックス・ラ・大地株式会社)

1988年に設立。有機・特別栽培野菜、添加物を控えた加工食品、環境にやさしい日用品等の個別宅配事業を展開しています。安心・安全にこだわった、持続可能な社会の実現を目指した商品、サービス開発を行っています。旬のおすすめ野菜の詰め合わせボックス『めぐる野菜箱』と、伝統野菜や見た目が面白い野菜『いと愛(め)づらし名菜百選』シリーズを取り扱っています。

Oisix ra daichi

所在地

東京都品川区大崎一丁目11番2号
ゲートシティ大崎イーストタワー5F

URL

<https://www.radishbo-ya.co.jp>

導入製品の紹介

フリーボイス

製品紹介

フリーボイスは、楽天コミュニケーションズが提供する着信課金番号サービスで、0120または0800で始まる番号で利用できます。

URL

<https://comm.rakuten.co.jp/houjin/fv/>

クラウドPBX※

製品紹介

ビジネスフォンに必要な機能を提供するクラウドPBXです。配線工事が不要でオフィス電話環境を構築することができます。

URL ※ナイセンクラウド(弊社パートナー製品)

<https://naisen.jp/>

本資料は2023年1月時点の情報です。

楽天コミュニケーションズ株式会社

フリーボイス(通話料無料)

0120-987-123

(9:00~17:30
土日祝日、年末年始を除く)

<https://comm.rakuten.co.jp/>

Rakuten Communications