

ベルーナが都築電気提供のコールセンターシステム

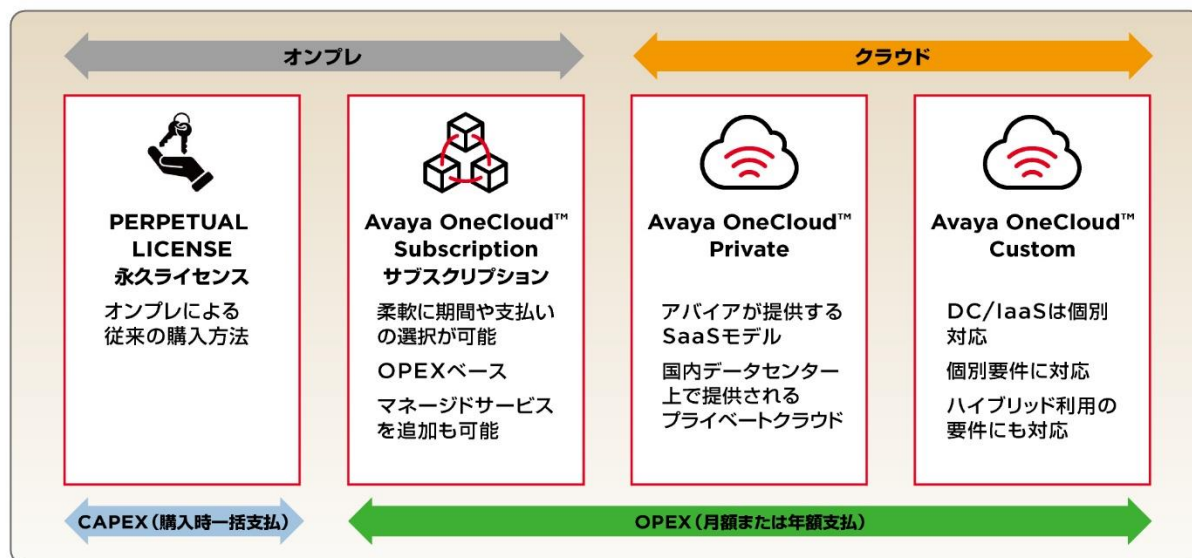
「Avaya OneCloud™ Custom」を日本初導入

コールセンターのオペレーター稼働量に応じた課金システムで運用コストの最適化を実現

公式企業サイト：<https://www.belluna.co.jp/>

株式会社ベルーナ（本社：埼玉県上尾市／代表：安野 清）は、都築電気株式会社（本社：東京都港区／代表取締役社長：江森 勲）が提供するアビアのコールセンターシステム「Avaya OneCloud™ Custom」を日本初導入(※)しました。

※アウトソーシング事業者を除く、企業直営のコールセンターに対する導入は日本初となります。



■「Avaya OneCloud™ Custom」とは

ネットワーク機器メーカー「アビア」が提供する、カスタマイズが可能なコールセンターシステムの新しい従量課金型ライセンスメニュー。コールセンター内オペレーターの同時ログイン数を毎時取得し、その最大同時ログイン数に応じて課金が行われる仕組みです。

実電話機台数と実同時利用台数の間に乖離が発生しづらいため、最適なコストで導入することが可能です。

■導入背景と今後の展開

ベルーナでは、1983年に衣料品の通信販売を開始して以来、現在では雑貨やインテリアなどを含めた幅広い商品を、各世代の皆様に向けて提供しています。昨今の生活様式の変化によりお客様の通販ニーズがより高まる中、コールセンターの対応品質・キャパシティ向上のため、継続的に拡大を行っています。

従来のコールセンターシステムでは、オペレーター稼働状況に関わらず課金が行われていたため、繁閑差がある中で実利用席数と運用コストとの間にギャップが生じていました。そこでコールセンターでは日本初となる、ライセンスを従量課金方式で提供する「Avaya OneCloud™ Custom」を導入。これにより、稼働量に応じた適正な運用コストを実現しました。

また今後は、外部環境の状況なども踏まえ柔軟に対応できるクラウド化を推進し、コールセンターシステムを利用するオペレーターの更なる利便性の向上を目指していきます。

ベルーナでは、“お客様の衣食住遊を豊かにする商品やサービスの提供”という経営理念の下、お客様へより時代を捉えた多彩な商品やサービスを今後も提供し続けてまいります。



「アバヤ」は中小企業向け電話システムで世界第1位のネットワーク機器メーカー。あらゆる規模の企業が利用できるようなデジタル通信ソフトウェア、サービス、デバイスの変革に挑戦しています。クラウド、オンプレミス、あるいはハイブリッド環境で、オープンで集約型の画期的なソリューションを提供し、インテリジェントな経験を新たな高みへと導きます。コミュニケーションを次世代のエンゲージメントへと高め、安全でインテリジェントな意義ある経験を提供しています。

都築電気株式会社 会社概要



- 会社名 都築電気株式会社
- 代表 代表取締役社長 江森 勲
- 所在地 東京都港区新橋6丁目19番15号
- 企業サイト <https://www.tsuzuki.co.jp/>
- 事業内容 ネットワークシステムおよび情報システムの設計・開発・施工・保守・電子デバイス・情報機器の販売ならびに受託設計開発

株式会社ベルーナ 会社概要



- 会社名 株式会社ベルーナ
- 代表 代表取締役社長 安野 清
- 所在地 埼玉県上尾市宮本町4番2号
- 企業サイト <https://www.belluna.co.jp>
- 事業内容 総合通販事業・専門通販事業・店舗販売事業・ソリューション事業・ファイナンス事業・プロパティ事業・その他の事業