

## ペットメディカルサポート様がセンター内製化を契機にクラウド PBX・コールセンターシステム「Omnia LINK」を導入

～効率化や品質を支える機能でお客様に寄り添った対応を実現～

ビーウィズ株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役：飯島 健二）は、ペット保険の「PS 保険」を提供するペットメディカルサポート株式会社（本社：東京都港区、代表取締役：米満 明仁、以下「ペットメディカルサポート」）様において、当社が提供するクラウド PBX※1・コールセンターシステム「Omnia LINK（オムニアリンク）」が導入されたことをご報告いたします。

※1 「Private Branch eXchange」の略で、企業内電話交換機。複数の電話回線を集約し、内線同士の接続や外線と内線の接続をコントロールする装置やシステム。



### ■導入の背景

ペットメディカルサポート様は、ペット保険の「PS 保険」を提供する少額短期保険事業者です。2022 年より「お客様と直接コミュニケーションが取れる接点であるコールセンターをより大切にしたい」、そして「コールセンターを“安心と信頼の窓口”として強化したい」という思いから、それまで大部分を外部委託していたコールセンター運営について、内製化する取り組みを開始。その過程で、お客様にご満足いただけるサービスを提供するために、コールセンターシステムの導入を決断されました。

### ■Omnia LINK 選定のポイント

コールセンターシステムを導入するにあたりペットメディカルサポート様がまず重視したのが、お客様からのお問い合わせ内容を適切にオペレーターへと振り分ける「IVR（自動音声応答システム）」機能です。お問い合わせの種類によって複数ある電話番号への入電を、ひとつのシステムに集約し、お客様の IVR 選択内容に応じて適切なオペレーターへ振り分けられることが必須条件でした。また、自社だけでなく外部委託先でも同じシステムを導入し、ペットメディカルサポート様が自ら、コールセンターの運営状況を可視化できることも重要なポイントでした。

このような要件を満たし、コストメリットも大きいと判断され選ばれたのが「Omnia LINK」です。

#### ■Omnia LINK 導入の効果

2023年4月より Omnia LINK の利用を開始されたペットメディカルサポート様では、当初の計画通り複数の電話番号の入電を Omnia LINK に集約し、IVR の選択内容に応じて適切なオペレーターへと割り振ることが可能になりました。また、自社と外部委託先で同じ Omnia LINK を利用することで、ペットメディカルサポート様による統合した運用も実現しました。

センターの管理効率も向上しています。Omnia LINK が搭載するシートマップ(座席表)機能により、管理者はオペレーターの後処理時間等の状況が手に取るように把握できます。また、通話内容のリアルタイムテキスト化(STT)も追加で導入したことで、複数のオペレーターを同時にテキストでモニタリング可能になりました。内製化当初は応答率で苦戦する場面もあったものの、Omnia LINK の機能活用が進むことで、現在の応答率は96%という高水準に達しています。

ペットメディカルサポート様では現在、STT を活用した VoC(Voice of Customer、顧客の声)の分析を行い、FAQ の改善に役立てる取り組みも開始されるなど、お客様に寄り添った対応の強化と更なるサービス向上の追求を続けています。

#### ■Omnia LINK について

コールセンター事業者であるビーウィズの現場ノウハウから生まれた、コールセンターシステムです。高精度なコールセンター音声認識による「リアルタイムテキスト化」をはじめ、コールセンター向けの数々の先進機能を搭載。オペレーターとスーパーバイザーの業務を大幅に効率化し、コールセンターの生産性と品質の向上、在宅コールセンターの推進など様々な効果をもたらす、使いやすさにこだわった「クラウドコールセンターシステム」です。

▼ペットメディカルサポート様 事例インタビュー詳細はこちら

<https://www.bewith.net/service/omnialink/callcenter/usecase/interview14/>

## ■ペットメディカルサポート株式会社 会社概要

会社名： ペットメディカルサポート株式会社

所在地： 東京都港区赤坂 8-4-14 青山タワープレイス 2 階

設立： 2007 年 4 月 19 日

代表者： 代表取締役 米満 明仁

事業内容： 少額短期保険業 登録番号 関東財務局長(少額短期保険)第 24 号

URL： <https://pshoken.co.jp/>

## < 参考 > ビーウィズ株式会社 会社概要

クラウド型 PBX「Omnia LINK（オムニアリンク）」を中心としたコンタクトセンターの運営、在宅コンタクトセンターサービス「Bewith Digital Work Place」や、AI-OCR や RPA を活用したデジタル BPO サービス、音声認識による自動モニタリング付き教育プラットフォーム「Qua-cle(クオクル)」など、コンタクトセンター・BPO センターの運営経験により開発されたデジタルサービスを提供しています。

会社名： ビーウィズ株式会社

所在地： 東京都新宿区西新宿 3-7-1 新宿パークタワー32F

設立： 2000 年 5 月 12 日

代表者： 代表取締役 飯島 健二

事業内容： 自社開発のクラウド型 PBX「Omnia LINK」等のデジタル技術を活用したコンタクトセンター・BPO サービスの提供、および各種 AI・DX ソリューションの開発・販売

URL： <https://www.bewith.net/>

### ▼報道関係者お問合せ

ビーウィズ株式会社 経営企画部 Tel：03-5908-3121

担当/羽生（はにゅう）

E-mail： PR@bewith.net