

都築電気、やずやのコンタクトセンター基盤を刷新

都築電気株式会社（代表取締役社長：吉田 克之、本社：東京都港区、以下「当社」）は、株式会社やずや（代表取締役社長：矢頭 徹、本社：福岡県福岡市、以下「やずや」）のコンタクトセンター基盤において、電話交換機（PBX）の更改を含むコンタクトセンター環境の刷新を行いました。

これにより、やずやのコンタクトセンター業務における生産性向上および安定した運用の実現に貢献しています。



■背景

やずやは、「お客様の豊かで楽しい人生を応援したい」という思いから、健康補助食品を中心に化粧品や雑貨の販売を行っています。同社では通信販売を主軸に事業展開をしており、当時利用していた PBX のメーカーサポート終了を契機に、コンタクトセンター基盤刷新を検討していました。

やずやにおいてコンタクトセンターは、顧客のニーズを汲み取り心を通わせる“通心販売”を体現するための重要な顧客接点です。同社独自の運用に対応できる柔軟性に加え、今後の事業成長を見据えた拡張性／機能性に合致するベンダーおよびメーカーが見つからず、選定が長期化していました。PBX のメーカーサポート終了が迫るなか、ハードウェアをはじめとしたサービス開発元である日本アバイア株式会社（代表取締役社長：内山 知之、本社：東京都港区、以下アバイア）と当社の共同提案がやずやの要件に合致し、本導入に至っています。

■導入内容

<導入ソリューション>

AVAYA CONTACT CENTER SOLUTION（アバイア コンタクトセンターソリューション）

コンタクトセンター業務にまつわる各種のソリューションを提供しており、お客様の事業に合わせて最適な運用モデルを構築します。また、オンプレミス、プライベートクラウド、パブリッククラウドに加え、それらを組み合わせたハイブリッドクラウドも利用できます。なお、今回やずやはオンプレミスの PBX を導入しています。

<導入の決め手>

- （1）従来の PBX より機能性／利便性が高く、現行 CRM との連携も可能であること
- （2）大手通販事業者への導入実績からくる知見と、やずや独自の運用を実現できる対応力
- （3）アバイアと当社のスムーズな連携や、コミュニケーションの取りやすさ
- （4）セキュリティの高さと、長期での費用対効果
- （5）やずやの将来構想に応える豊富なコンタクトセンター関連ソリューションと、積極的な対応姿勢

構築にあたっては、福岡と東京で距離が離れるなか、オンライン中心で遅延なく導入を完了しています。導入直後から、操作性の向上により、操作ミスの減少や、顧客の待ち時間短縮や電話放棄率改善に寄与しています。平均通話時間や平均後処理時間といった重要指標の集計精度も向上し、業務の可視化と生産性向上を実現しました。

詳細はこちらをご覧ください。

<https://tsuzuki.jp/casestudy/avaya-yazuya/>

■今後の展望

当社は今後、保守・運用を通してやずやのコンタクトセンターにおける安定稼働を支えます。また、これを通して得られた知見をもとに、データ活用の高度化／業務効率化／コスト最適化等の継続的な改善提案を実施していきます。

次世代 CX プラットフォーム「Avaya Infinity™」や、オムニチャネル対応を含む先進的なコンタクトセンター基盤など、多彩なソリューションを誇るアバイヤと引き続き連携し、やずやが掲げる“通心販売”を将来にわたって体現し続けるためのパートナーとして貢献し続けていきます。

■本発表にあたり、以下のコメントをいただいています

株式会社やずや

CS 推進部 取締役本部長 恒吉 康代 様

やずやでは、通信販売事業を支えるコンタクトセンターを、お客様のお声に真摯に耳を傾け、心を通わせる「通心販売」を実現する重要な接点として位置付け、品質向上に努めております。今回、PBX のサポート終了を契機とした基盤刷新にあたり、当社独自の運用に柔軟に対応でき、将来の事業成長にも寄り添うソリューションとして、都築電気株式会社様および日本アバイヤ株式会社様のご提案を基に導入いたしました。

今後も、データの活用や業務効率化をさらに進め、お客様一人ひとりに寄り添いながら、より満足度の高いサービス提供の実現に取り組んでまいります。

今回の取り組みを通じ、「通心販売」をより確かなものにする体制づくりを進めてまいります。

日本アバイヤ株式会社

代表取締役社長 内山 知之 様

この度、都築電気様を通じて、やずや様のコンタクトセンター基盤としてアバイヤをご導入頂いたことを光栄に存じます。複雑化する顧客とのコミュニケーション領域において、やずや様が大切にされているお客様との関係を築く、独自の顧客体験(CX)、従業員体験(EX)の実現に、Avaya Aura™プラットフォーム、及び日本アバイヤが開発したソフトウェア群が寄与できると確信しております。

今後のカスタマーサービスには AI とデータの高度な活用が欠かせません。アバイヤの新たなクラウドサービスである Avaya Infinity™は、ビジネスに最適な AI エージェントの活用、マーケティングツールや顧客データを最大限活用するためのオーケストレーション機能において、従来のクラウドサービスで顕在化している様々な課題を解決することができる次世代型のクラウドサービスです。「オンプレミスの信頼性と、クラウドサービスの共存」のご提案を通して、やずや様の継続的な CX/EX 向上を目指してまいります。

■都築電気株式会社について

パーパス「人と知と技術で、可能性に満ちた“余白”を、ともに。」を掲げ、ICT を通じてお客様の企業価値向上・社会課題解決を行う企業です。デジタルトランスフォーメーションの推進や、サステナブルな社会構築への貢献を通して、グループ一丸となり社会への価値提供を行っています。

2023 年、私たちは創業 100 周年となる 2032 年に向けた「長期ビジョン」を策定しました。

「Growth Navigator（成長をナビゲートし、ともに創りあげる集団）」への変革に努め、豊かな社会の実現と、持続的な企業価値向上への挑戦を続けていきます。

企業サイト：<https://www.tsuzuki.co.jp/>

製品サイト：<https://tsuzuki.jp/>

■ 本件に関するお問い合わせ先

報道関係

都築電気株式会社 経営企画室 春名・西田・熊谷

TEL : 050-3684-7780 E-mail : pr@tsuzuki.co.jp

サービスに関するお問い合わせ

都築電気株式会社 CX 統括部

E-mail : webinfo@tsuzuki.co.jp

* 記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です。

* プレスリリースに掲載されている情報は、発表日現在の情報です。その後、予告なしに変更されることがございますのでご了承ください。