

## コールセンター業務の見える化

# テクノロジー・リンクの Busylight

### 株式会社ジャパネットホールディングス

ジャパネットグループ様は、「今を生きる楽しさ」を！の企業理念のもと、モノの向こうにある生活や変化を伝える事によって、見る人聴く人に「今」この時を楽しんでもらえるショッピングをつくること、そして商品を手にしたお客様の「今」が豊かなものになること、お客様とジャパネットが繋がった時その「今」が楽しいものであるようになること、のそれぞれの「今」に挑戦されつづけています。

また、商品の仕入れからアフターフォローまで、全工程において責任が持てるよう、自前主義の形式をとられています。商品の仕入れ、販売戦略、媒体制作、ご注文受付、発送、大型商品の設置、ご購入後のアフターフォローなど、社内ですべての部門を持つことにより、スピードと品質に責任を持って、お客様に最高の商品とサービスをお届けできるように取り組まれています。

### 導入の経緯

ジャパネットホールディングス様では、購入前から購入後まで、素早い対応とお客様へきめ細かなサポートを充実させるため、コールセンター業務などのアウトソーシングを行わず、自社内で完結しています。その中で、コールセンターの稼働効率の向上、コミュニケーターの意識改革について、以下の課題を抱えておられました。

- ✓ SVが各コミュニケーターのフォローを行う際、保留やワークが長くなり始めたコミュニケーターを一目で判断できず、フォローを行うまでに時間を要してしまう。
- ✓ ヘッドセットをしているコミュニケーターが、対応中なのか、アフターコールワーク中なのかが分からず、電話から他の作業への切り替える際の指示をスムーズに行えていない。
- ✓ コミュニケーター自身の稼働効率への意識向上を図りたい。

上記課題を解決する為、コミュニケーター自身の状態を「見える化」し、コミュニケーターの状態を察知することで、スムーズなフォローや、業務のスムーズな切り替えを実現し、また、どのように見られているかを意識してもらうことなどを一つの機器で実現できる、テクノロジー・リンク社の取扱製品であるプレゼンスインジケーター「Busylight」をご採用頂くことが決定されました。

現在、コールセンター業務を中心に、グループ会社全体で約1,100席に導入されています。

### テクノロジー・リンクの取扱製品「Busylight」の概要

「Busylight」はPCとはUSBで接続され、PCからの指示により、LEDの表示色変更、点灯・点滅の制御、音源を再生することなどを行うことができます。

Microsoft Skype for Business、Cisco Jabberなどとの連携アプリが用意されているのに加え、専用SDKを利用することで、様々なシステムと連携することが可能です。



## ジャパネットホールディングス様におけるご利用方法

### ■ コールセンターの様子



Busylight用のSDKを利用して、自社コールシステムとの連携アプリを自ら開発し、東京・福岡・長崎の各拠点でご利用いただいております。

### ■ 自社コールシステム とBusylightの連携内容



受付可 : 緑点灯



通話中 : ピンク点灯



後処理 : 青点灯



離席中 : 水色点灯



ヘルプ/保留長時間 : 赤点滅



ワーク長時間 : ピンク点滅

## 導入効果

- ✓ SVが席を離れていても、各コミュニケーターの状態が可視化できるので、フォローへの時間を短縮できるようになった。
- ✓ 他の業務への切り替えがスムーズに行えるようになった。
- ✓ コミュニケーター自身もどのように見られているかを意識するようになり、後処理などの業務がスピーディーになり、「待機呼」、「放棄呼」などが減った。



<お問合せ先>

テクノロジー・リンク株式会社

〒222-0033 神奈川県横浜市港北区新横浜2-14-2 KDX新横浜214ビル2F  
 TEL: 045-476-2421 FAX: 045-476-2423  
 E-mail: [sales@link-corp.co.jp](mailto:sales@link-corp.co.jp) <https://www.link-corp.co.jp>

