



有線でも無線でも、USBヘッドセットはJabra 音質、装着感、デザイン、ノイズキャンセル、接続性 全てを兼ね備えたコールセンター用USBヘッドセット

コールセンターサービスやBPOサービス、デジタル/AIソリューション販売を手掛けるビーウィズ株式会社。コールセンターサービスにおいて約5000人ほどのオペレーターを雇用し、業務によっては1日に数十万件のコールに対応するという同社では、一人ひとりのカスタマーにあわせた親身な対応を大切にしている。そんな同社コールセンターで使われているUSBヘッドセットは、有線・無線を問わず、全てがJabraの製品だ。

オペレーターが快適に使える音質と装着感を実装 管理者の声が、オペレーターのマイクに入る心配もなし

同社は、USB有線ヘッドセットに「Jabra Biz 2300」を採用。コールセンターのオペレーター用と社内会議用で計2000台ほどを導入している。以前より無線タイプはJabraを利用していたとのことだが、コロナ禍でのコールセンターサービスの需要急増や、感染予防を目的としたヘッドセットの個別貸与をきっかけに、有線ヘッドセットもJabraの製品を導入するに至ったという。同社でヘッドセットの選定を担当するIT基盤部の佐藤さんは、Jabraのヘッドセットをこう評価する。

「コールセンターのヘッドセットは、業務の特性上、周囲の雑音を低減することや長時間装着していても快適であることなどが必要とされます。Jabraのヘッドセットはそれら全ての条件をクリアしています。現場のオペレーターからも『周囲の雑音に邪魔されず、お客様の声が聞きとりやすい』『イヤードのスポンジが柔らかくて、長時間つけていても耳が痛くなりません』と好評です。特にノイズキャンセリングマイクは、周囲の雑音や余計な音声を拾わず、オペレーターの声だけを拾ってくれるので、管理者がオペレーターの横から助言するような場面でも、カスタマーに管理者の声が聞こえてしまうということがありません」。

Bewith

Company

Customer : ビーウィズ株式会社

Website : <https://www.bewith.net>

Country : 日本

Profile

2000年設立。「洞察を通じた社会への貢献」を企業理念に掲げ、コールセンターサービス、BPOサービス、デジタル/AIソリューション販売などの事業を展開。AIやロボットなどの最新テクノロジーと高度なヒューマンスキルの融合により、企業が描く「未来のありたい姿」へ共に歩むアウトソーシングカンパニー。

Jabra Solution

Jabra Biz 2300

- 商品番号 [QD]片耳タイプ:2303-820-105/両耳タイプ:2309-820-105
[USB]片耳タイプ:2393-829-109 他3種/両耳タイプ:2399-829-109 他3種
- 標準価格 片耳タイプ:¥17,600(税抜)/両耳タイプ:¥19,800(税抜)

Jabra Engage 65

- 商品番号 [Stereo]9559-553-136
[Mono]9553-553-136
[Convertible]9555-553-136
- 標準価格 ¥48,400(税抜)





管理者がモニタリングしやすい安定した接続性で すぐにオペレーターのヘルプに駆けつけられる

また同社では管理者用にワイヤレスヘッドセット「Jabra Engage 65」も80台ほど導入している。佐藤さんは、管理者が利用するワイヤレスヘッドセットについて、こう絶賛した。

「管理者用のヘッドセットは、オペレーターの通話をモニタリングするため、広いブースでもしっかり聞き取れるワイヤレス性能が重要です。Jabraのワイヤレスヘッドセットなら、ブース内を移動しながらでも接続が安定。快適に通話をモニタリングすることができます。実際に利用している管理者からも『オペレーターのヘルプがしやすい』『オペレーターのもとへすぐに駆けつけることができる』『ノイズキャンセルによって会話がしやすくなった』と高い評価を得ています」。

さらに佐藤さんは自社開発PBXとの相性の良さについても高く評価する。「Jabraのヘッドセットは、弊社がサービスとしても提供している自社開発のPBX『Omnia LINK(オムニアリンク)』との相性も良いです。基本的な機能はもちろん、在宅オペレーターとの連携もスムーズ。音声認識機能による対話のリアルタイムテキスト化といった最新機能との親和性も高く、コールセンター全体の生産性アップと対応時間の短縮に貢献してくれます」。

※Omnia LINK(オムニアリンク) :詳しくは下記URL(外部サイト)をご参照ください。
<https://omnialink.jp/>



USBヘッドセットを全てJabraに統一！ 機材管理やサポートが簡略化!IT担当の負担軽減!

オペレーターも管理者も、USBヘッドセットは全てJabraに統一している同社。佐藤さんはそのメリットについて「同じブランドを使っているので、管理やサポートが簡単になった」と語る。こうした管理コストの軽減も、マニュアルなしで直感的に操作ができて、有線も無線も広くラインナップするJabraの魅力だと言えよう。

また、佐藤さんはデザイン性についても現場から好評だと話す。

「オペレーターから『新しいヘッドセットがかっこいい』『ヘッドセットが新しくなって気分も新鮮だ』という感想を貰っています!」。

続いて佐藤さんは、Jabraの製品提供スピードについてこう話す。「2020年。コロナのまん延でどこも在庫が枯渇していたなか、急な大量発注にも迅速に対応いただけなのがJabraでした。すぐに数を出してくれるので非常に助かりました」。必要な時に必要な数を用意できるのは、日本だけでなく各国の倉庫から製品を調達できるグローバル企業ならではの強みだろう。

現在同社では、佐藤さんの推薦もあって、ZOOMやMicrosoft Teamsを使った社内WEB会議にもJabra製品が導入されている。

コンタクトセンターでも社内WEB会議でも活躍するJabraは、企業のコミュニケーションをトータルにサポートする心強い存在だと言えそうだ。

