

コンタクトセンターのSVが求める 接続性、音質、機動力に加え、AVAYAとの相性も抜群 コンタクトセンター用無線ヘッドセット

世界屈指の保険・金融グループ「MS&ADインシュアランスグループ」の中核を担う「三井住友海上火災保険」。東京・神戸・札幌にコンタクトセンター有し、現在500名ほどのオペレーターを雇用。1日に平均3000件～5000件ほどの電話に対応している。その同社がコンタクトセンターの要ともいえるSVのために導入したのが、Jabraの無線ヘッドセット『Jabra Engage 65』だ。

コンタクトセンターのSV用ヘッドセットに必要な 「接続性、音質、機動力」すべてが揃っていた

以前のヘッドセットが古くなり、買い換える際に選ばれた『Jabra Engage 65』。最大150mのワイヤレス接続が可能なコンタクトセンター用無線ヘッドセットだ。同社では現在200台弱を導入。SVだけでなく、教育を担うチーフも一部このヘッドセットを使用しているという。

そもそもSV用ヘッドセットに必要な要素は何か。同社でヘッドセットの選出を担当した、コンタクトセンター企画部 企画チーム 寶寄山(ほうきやま)さんは次のように話す。

「コンタクトセンターのSVは、何かあればオペレーターの元へ駆け寄り、隣でサポートをする役目を担っています。そのためヘッドセットはフロアを自由に移動できる無線タイプであることが必須。その上で、動きながらも有線と遜色のない同期が行えるかは、重要なポイントになります。SVにとってオペレーターの通話内容を綺麗にモニタリングできることは重要です。また、機動力も大切なポイント。装着したままでも移動しやすいよう、軽くて装着感の良いデザインであることも最低条件の一つです。」

そういった厳しい条件を全てクリアしていたのが『Jabra Engage 65』だったと寶寄山さんは絶賛する。

「接続も安定していて音質が良い。軽いのでずっとつけていても疲れません。求める要素を全てクリアしていました。欠点がなかったのです。」

MS&AD 三井住友海上

Company

Customer : 三井住友海上火災保険株式会社

Website : <https://www.ms-ins.com/>

Country : 日本

Profile

大正7年(1918年)設立。保険・金融グループ「MS&ADインシュアランスグループ」の中核として損害保険事業を中心に、グローバルな保険・金融サービス事業を展開する世界有数の保険会社。「未来にわたって、世界のリスク・課題の解決でリーダーシップを発揮するイノベーション企業」を目指し、世界42カ国・地域にビジネスを展開。現在ではASEAN10カ国すべての国で元受事業を行っている唯一の損害保険会社として、世界トップクラスのネットワークを誇っています。

Jabra Solution

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)





「AVAYA」やCTI、「MS Teams」との相性抜群 現場目線の使いやすさで選ぶならJabra一択

さらに寶寄山さんは、プラットフォームとの相性もJabraを選んだ大きな理由だったと話す。

「弊社が利用しているプラットフォーム『AVAYA』やCTIとの相性が良いのも、Jabraの魅力です。ヘッドセットにありがちな『PCに接続していると電話への切り替えがスムーズにいかない…』などのストレスがJabraは一切ありません。使いやすさも含めて、最終的にはJabra一択でした」。

ご本人も元オペレーターという寶寄山さん。その経験から、ヘッドセット選びにおける“使いやすさ”の重要性を語ってくれた。

「どれだけ新しい機能が多くても、現場のSVやオペレーターにとって使いづらければ意味がありません。これまでと同じ感覚で操作できるのに、品質は格段に上がっている。これが一つの理想だと考えています。そしてデザイン性の高さもJabraを選んだ理由の1つ。パッと見て使いたいと思ってもらえるかどうかは重要です」

また、同社では「MS Teams」を利用する機会も増えたとのことだが、Jabraならストレスなく使えているという。

「最近ではコロナ禍ということもありMS Teamsを使ったリモート研修や社内コミュニケーションが増えているのですが、Jabraなら様々なプラットフォームとの相性が良いので、一つのデバイスからスムーズに接続することができます」。



「無料トライアル」で実際に品質や使い勝手を確認 サポート対応も迅速だから、安心して購入できる

導入にあたり気になるのは、やはり実際の使用感や自社のプラットフォームとの相性だろう。寶寄山さんはその点を確認するために「無料トライアル」という形で機器をレンタルし、何度も自分でテストしたという。

「Jabra以外の製品も取り寄せて比較しましたが、求める要素全てが揃っていたのはJabraだけでした。最終的には現場にもテストしていただき、実際の業務に支障がないかも確認しました。無料トライアルで不安を取り除けるので、安心して導入することができました」。

そしてJabraの一連の対応についても高く評価した。

「Jabraの方は導入するまでも、そして導入した後のサポートも全てが迅速。とても助かっています!」。

最後に寶寄山さんにヘッドセット選びで大切にしていることを伺った。

「私が大切にしていることは『価格だけで選ばないこと』。適切なコストをかけて良いものを導入したほうがサービスの質も上がります。また、コンタクトセンターのDX化はさらに進むことが予想され、定型的な質問はチャットボットやFAQなどでの解決が予想されます。そうなるとおのずと電話は難しい質問が多くなります。難しい質問にも集中して対応できるよう、音声品質が更に重要になると考えています。Jabraでも推薦している両耳ヘッドセットのニーズも今後さらに高まると思っています。有線でも無線でもクリアな音声で通話ができるJabraの製品は、音声品質が重要になるコンタクトセンターの現場において欠かせない存在だと言えそうだ」。

