



# コンタクトセンターの質向上・快適運営の秘策 コンタクトセンター用ヘッドセット + Amazon Connect

プラス株式会社における流通系カンパニーとしてオフィス・学校・介護施設で必要なもの全般を扱うプラス株式会社ジョイントテックスカンパニー。なかでも同社のコンタクトセンターは、「コンタクトセンター・アワード」オペレーション部門賞の受賞経験もあるほど、評価が高い。そんな同部署で活躍しているのが、Jabra の軽量有線ヘッドセット Jabra Biz 2300 だ。

## 軽量で長時間装着してもノーストレス

クラウド上でコンタクトセンターシステムを構築する「Amazon Connect」。2019年6月、このシステム移行に合わせ、同社で新たに導入されたのが「Jabra Biz 2300」だという。現在は、コンタクトセンターのすべてのオペレーター75名が、このヘッドセットを使用する。その選定理由について、プラス CRM 部 管理課 課長 杉山礼子さんは次のように話す。

「繁忙期になると一日 1,000 本超の入電に対応しますので、特に長時間装着していても疲れない軽量性を重視しました。当社では非通話時の快適性も重視して、片耳タイプを導入していますが、片耳にきちんとフィットする仕様で装着感も良好、ストレスなく使える点も魅力でしたね」

Jabra Biz 2300の片耳タイプはわずか49g。ヘッドバンドとマイクアームはフレキシブルに調整でき、それぞれに合わせて自由にコントロール、さらに完璧なフィット感を追求できる。「耐久性の高さもポイントです。実は家電量販店などで、安価なヘッドセットを購入し、テストを行ったりしたこともあったんです。でもやはり値段なり、というか、すぐ壊れてしまう。2~3年は使いたいという気持ちがありましたから、やはりプロ仕様のモデルが信頼できる。Jabraさんは保証期間が2年で、国内の導入実績が多数あるという点も安心材料として導入の後押しになりましたね」

## PLUS

### Company

Customer: プラス株式会社 ジョイントテックスカンパニー  
Web Site: <https://www.jointex.co.jp/>  
Country: 日本

### Profile

プラス株式会社ジョイントテックスカンパニーは、プラス株式会社における流通系カンパニー。2000年の事業開始以来、市場の変化と共に進化する中間流通業として、オフィスにおけるすべての消費財の効率的購入やコストダウンの支援、そしてユニークなワーキングスペースの提案を行う。

これまでの「モノを卸す問屋」から、オフィスに必要な様々なモノ、サービスを提供する新中間流通業へと進化中。

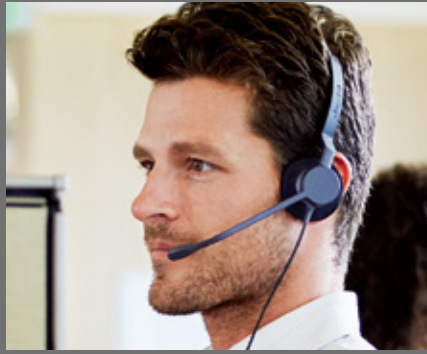
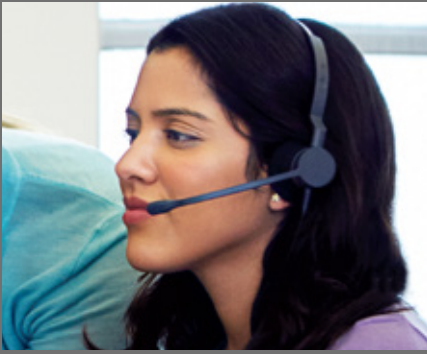
これまで以上に急激なスピードで変化する社会環境の中、変化を自ら積極的に研究し、取り入れ、実践することで、ユニークなビジネスモデルを創出し、そこで誕生した新しい価値をお客様に提供することに努めている。

企業向けのオフィス用品通販サイト「smartoffice (スマートオフィス)」、介護施設向けの「スマート介護」、学校・保育園向けの「smartschool (スマートスクール)」などを運営。

### Jabra Solution Jabra Biz 2300

- 商品番号  
Jabra Biz 2300 USB Mono /  
2393-829-109 / ¥17,600  
(電話機 / PC 接続用、片耳 / 両耳  
タイプ、USB / USB-C タイプあり)
- ウルトラノイズキャンセリングマイク  
搭載
- 360°回転ブームアーム
- 軽量設計





“通話音質の良さと洗練されたデザインによりモチベーションアップ”

## クリアな音質・デザイン性でモチベアップ

一方で、キモとも言うべき、通話音質についても評価が高い。「Jabra Biz 2300 に切り替えてから、確実に音質がよくなったと実感しています。」

日々身につけるものだけに、聞きやすさ使い勝手の良さは、オペレーターのモチベーションアップにも大きく貢献する。「たとえば先日、応答率を表示するモニターのデザインをちょっと変更したのですが、それだけでも反応が大きくて、オペレーターの意識が変わった気がするんです。ヘッドセットのような仕事に必要不可欠なツールは機能性にばかり目がいきがち。もちろん、それは外せないところですが、見た目のよさ、デザイン性も実はとても大切です。どうせ使うならカッコいいものがいいですからね。その点、Jabra さんの製品は北欧メーカーらしく洗練されていますよね。ボタンのシンプルさも気に入ってます」

は、有線に留まっていますが、今後は無線ヘッドセットの導入も視野にいられています」

質の高いオペレーターが何よりの財産となるため、センターは正社員もしくは契約社員で運営。本部トップに直結してコールセンターを置き、毎月 1 回は経営者、責任者で「お客様の声を聞く会」を開催している。ここでは、事業を率いる役員はじめ出席者全員で実際にお客様との会話録音を聞き、事業改善に役立てているのだとか。「文字でなく、実際の録音データであることが重要。“本当に困っているんだ”という怒りの感情をのせた声を聞くのと、“お客様がお困りです”とテキストに変換したものを読むのでは全然違いますから。こうしたリアルなお客様の声を聞くためには、クリアな音声での録音も重要になってくる。Jabra のヘッドセットを利用することで、お客様とオペレーターの声がクリアに聞き取れます」

今後、さらに導入加速が予想されるクラウド型コンタクトセンターのプラットフォーム。同時にそれに欠かせないデバイスのひとつとして、ヘッドセットの連係、進化もますます期待される。その一翼を担う存在が Jabra であることは間違いない。

## 新型プラットフォーム Amazon Connect との関係もカギに

コンタクトセンターについての実情と課題、今後について、同社の CRM 部 副部長 関田邦博さんに話を聞かせてもらった。「当センターでは、文具・事務用品からオフィス家具まで、何十万というアイテムについて、幅広いお問い合わせを受けています。簡易な質問はお客様自身がインターネットを使って解決することができるため、センターには複雑な質問が集中。答えが決まっていないものが多く、1 コールあたりの対応時間が長くなってしまっています。同時に専門の知識や場合によっては、商品の提案も必要ですから、オペレーターがストレスを感じやすい状況になっている。その解決策のひとつが Amazon Connect の導入ですが、今後は音声認識や感情分析も取り入れて、キーワードに対するお問い合わせの回答をヒットさせて表示できるようにするなど、社内用 FAQ を充実させたいと思っています。また、Amazon Connect の導入によりオンプレに比べて、在宅での利用が実現できる環境や、機能追加などにより柔軟に様々な用途に対応ができると思われま。そして今

Contact center platform:  
Amazon Connect



To discover more please visit: [Jabra.com](https://www.jabra.com)