

## トラムシステム 基幹業務システム連携WebCTIシステム

# Web6店舗の基幹業務を効率化 電話相談でリアル店舗並みの接客

名古屋の通信系ディーラーのトラムシステムは、ペアアクセサリーのネットショップを展開する時空間と共同で基幹業務システム連携WebCTIシステムを開発した。これにより時空間は、業務の効率化で生まれた社員の時間を顧客からの電話相談に充てられるようになり、顧客満足度向上を図ることができる。

名古屋市に本拠を置くトラムシステムは、ビジネスホンを中心に扱い、ホームページを活用して全国展開する通信系ディーラーだ。同社はCTIなどのシステム開発も手掛けており、それらを付加価値としてユーザーに提供している。今回、アクセサリーのインターネット通信販売を手掛ける時空間との協業で、基幹業務システム連携WebCTIシステムを開発・導入した。

時空間は、ペアリングやペアネックレスといったペアアクセサリーのインターネット専門店FISS(フィス)を運営しており、楽天やYahoo!ショッピングなどに6店舗を出店している。FISSはペアアクセサリーの取り扱い点数では業界でもトップクラスという。

同社は宮城県仙台市の会社だが、昨年の東日本大震災に遭い、名古屋市近郊の岩倉市に物流拠点とコールセンターを移した。

両社の出会いはこの時で、トラムシステムが名古屋支社のビジネスホン導入を手掛けた。その際に時空間の名古屋支社長で専務取締役の石黒益巳氏が相談をもちかけたことが今回の共同システム開発につながった。

ネット通販でコールセンターということと意外な印象を受けるが、石黒氏は「電話での注文や相談が非常に増えている」と説明する。アクセサリーは高額商品も多いため、Webサイトで画像を見るだけでは不安を感じる顧客が多い。だが、ネットショップで電話対応を充実させている所は少なく、サイトに電話番号を掲載していない店もある。

「我々はネット通販専門だが、リアル店舗に近い接客を重視している。それを実現するのが電話でのお客様の相談対応であり、コールセンターは重要」と石黒氏。

ただ、単にCTIを導入してコールセンターを設置すればよいというわけではない。顧客からの相談電話を受ければ、その分、社員の時間は割かれる。大手事業者のように、専用オペレーターを置くことも難しい。ネットショップの多くが電話対応に消極的なのは、そうした事情からだ。石黒氏は「基幹業務システムを効率化させてCTI連携できれば、効率化で生まれた社員の空き時間をお客様対応に充てられる」と考え、数年前からニーズに合ったシステムを探したが最適なものではなかったという。

そうしたなかで、トラムシステム・システムソリューション事業部部長の今枝秀仁氏から「当社の技術なら開発は可能」と聞き、共同でシステム開発に取り組むことになった。

### 効率化を極めたシステムを 他のサービス業にも展開

今回開発したシステムは「効率化を極めよう」を合言葉に、ネットショップ用受注管理、在庫管理、配送管理、顧客管理とCTIを連携させた。

今枝氏は「6つのネットショップの各種管理を、ほぼリアルタイムで一元化させることが要望だったが、技術的にも作業の物量的にもかなりハードルが高く、困難を極めたが、時空間さんの



時空間  
名古屋支社 支社長  
専務取締役  
石黒益巳氏

ご協力もあって、無事に開発することができた」と語る。

本格運用はこれからだが、石黒氏は「年末やクリスマス、バレンタインデー、ホワイトデーといった繁忙期にはもの凄い物量になり、受発注ミスも許されない。そのような時にも、人を増やすことなく、効率化でお客様の電話対応も可能になるので、非常に期待している」と語っている。

現在、時空間からはメールの一元化や納品書・請求書の自動発行などの要望も挙がっており、それらも順次実現していく。さらに石黒氏は「実際に利用していくなかで新たな要望も出てくると思うので、トラムシステムさんとの連携をより強固にし、より良いシステムに仕上げしていきたい」という。

トラムシステムでは、今回のシステムをさまざまなサービス業向けにカスタマイズして展開していく方針だ。また、販売代理店による展開も視野に入れており、「取り扱ってくれる代理店を募集している」(今枝氏)という。

お問い合わせ先

**トラムシステム株式会社**  
システムソリューション事業部  
TEL: 052-701-2634  
URL: <http://www.tramsystem.jp/>