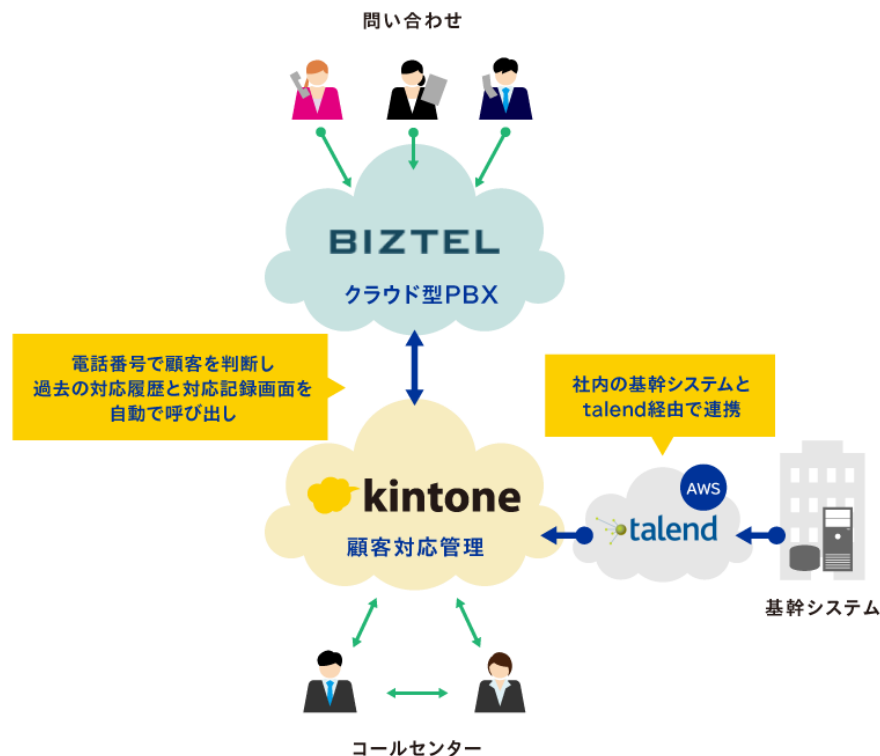


**ヤマハ発動機、BCP対策で
販売店向けコールセンターシステムを完全クラウド化**
～アールスリーインスティテュート、kintoneとBIZTELを用い、3ヶ月でシステムを完成～

サイボウズ株式会社（東京オフィス：東京都中央区、代表取締役社長：青野 慶久、以下 サイボウズ）とアールスリーインスティテュート（本社：大阪府大阪市、代表：加藤 忠智、以下 R3）は、ヤマハ発動機株式会社（本社：静岡県磐田市、代表取締役社長：柳 弘之、以下ヤマハ発動機）が、販売店向けコールセンターシステム基盤にサイボウズの kintone と、株式会社リンクが提供する「BIZTEL」を採用し、R3 が開発を手がけたことを発表します。同システムは、6 月より運用を開始しております。

ヤマハ発動機の「設備を持たないコールセンターシステム」概要図



■システム移行の背景：南海トラフ地震に向けたBCP対策

ヤマハ発動機は、ビジネス変化への柔軟な対応、コスト低減とBCPの視点から、ITインフラのクラウド化を2011年より推進しています。今回、2005年に導入した販売店向けコールセンターは、10年が経過しシステムとシステム基盤の老朽化が進み、2014年9月より、見直しの検討が始まりました。同社が販売店向けコールセンターを構える静岡県袋井市は、「南海トラフ地震防災対策推進地域指定市町村」に指定されており、万が一の災害時でも、データ消失のリスク低減や、被災後も迅速な業務復旧が可能なことが必要となります。ヤマハ発動機は、コールセンターシステムについても、クラウド化によってこの課題を解決できると考え、クラウド型コールセンターシステム基盤と開発パートナーの選定を進めていきました。

■「対面開発」により、わずか3ヶ月でのクラウド移行

同社で複数のクラウドサービスを検討した結果、今回新たなコールセンターシステム基盤として、サイボウズが提供するkintoneが採用されました。kintoneによってシステムのクラウド化はもちろん、画面や操作性についても従来のシステムから現場の違和感なく移行できると判断できたためです。また、開発パートナーにはR3を選定。R3は仕様書を用いて机上で仕様を決めるプロセスを省き、お客様の目の前でシステムを開発・改修をおこなう「対面開発」の手法で、今回のプロジェクトを進めました。その結果、わずか3ヶ月でのクラウド移行を実現しています。

■システムの概要

お客様からの問合せは、まずクラウド型のPBXであるBIZTELで受けます。kintoneはBIZTELが受けた電話番号を確認し、お客様情報や過去いただいた問い合わせ記録を、自動で呼び出します。これによりオペレーターは、以前の対応履歴を確認しながら、お客様へスムーズなご案内が可能になっています。さらにバックアップとして、クラウド上の仮想デスクトップサービスであるAmazon WorkSpacesでオペレーターの画面も用意しています。これにより、設備を持たないコールセンターを実現しました。

移行費用も、以前のコールセンターの設備をリプレイスする場合と比較し、75%のコストカットに成功しています。

■ヤマハ発動機さまからのコメント

システムをフルクラウド化したことで、万が一コールセンターで災害が発生しても、すぐにコールセンター業務を復帰できるようになりました。弊社は、災害時に活躍するモビリティの提供も行っていきますから、コールセンターの迅速な業務復帰は、円滑な災害支援活動にもつながっていくと考えております。

また今回、コールセンターシステム開発基盤に「kintone」、開発パートナーに R3 さんを採用しました。その結果、日々変化する業務に合わせて「対面開発」でシステムを開発・改修する新たな仕組みが加わりました。今後も「kintone」が生きる領域においては活用していきたいと考えています。

ヤマハ発動機株式会社 プロセス・IT 部 原子 拓 氏

■アールスリーインスティテュート 企業概要 <https://www.r3it.com/>

2000年に創業したアールスリーインスティテュートは、関西を中心に全国で活動している、システムによる問題解決チームです。クラウドファースト時代のシステム開発の考え方である「ハイスピード SI」を提唱し、お客様の問題を最も効率的に解決するためのアイデアを、考えに考えるのが弊社のスタンスです。既存のデータセンターにあるオンプレミスのシステム構築だけではなく、サイボウズパートナー、AWS パートナーとしてクラウドをフル活用した問題解決をご提案しています。

■「kintone」製品概要 <https://kintone.cybozu.com/jp/>

サイボウズ株式会社が提供する、業務アプリ開発プラットフォームです。営業の案件管理、お客さまからの問い合わせ履歴やクレーム対応の管理、プロジェクトの進捗やタスク管理、従業員の業務日報など、お客様の用途にあわせた業務アプリの作成が可能です。アプリケーションはノンプログラミングで開発できます。

■報道関係者様からのお問い合わせ先

サイボウズ株式会社 マーケティングコミュニケーション部：大滝 空
〒103-6028 東京都中央区日本橋 2-7-1 東京日本橋タワー 27 階
TEL: 03-4306-0803 / FAX: 03-5204-1040 / MAIL: pr@cybozu.co.jp

アールスリーインスティテュート 林 金春（こんぱる）

〒541-0053 大阪市中央区本町2-3-4-6F
TEL: 06-6271-3663 / FAX: 06-6123-7289 / MAIL: info@r3it.com

※記載された商品名、各製品名は各社の登録商標または商標です。また、当社製品には他社の著作物が含まれていることがあります。個別の商標・著作物に関する注記については、こちらをご参照下さい。

http://cybozu.co.jp/company/copyright/other_companies_trademark.html