クラウド+ボイスワープで改装/移転時のビジネス継続性を向上

株式会社コジマ

業種	ペットショップ 動物病院経営・ ペット用品販売等
教職員数	1,500名程度 (パートアルバイト含む)
本社所在地	東京都江東区

主な事業内容
ペットショップの経営
動物病院の経営
ペット用品の通信販売
ペット用品の輸入・販売

ホームページ https://pets-kojima.com/

ご利用中のサービス
- AWS 販売

今回導入したサービス
Amazon Connect（クラウド）の構築等
ボイスワープ

サービス導入時期 2020 年 3 月

ご担当者さま
情報システム部 課長　森下　万優さま

クラウドの選定理由

- 導入済のAWSサービスのこれまでの利用と運用を通して、クラウド活用の利便性を感じていたため
- 拠点側に機器や設備を保有せずに課題解決が可能であったため

NTT東日本の選定理由

- ビジネス継続のための、店舗・病院の改装や移転の際の入電転送における運用課題の解決策として、NTT東日本が提案した、クラウド＋電話転送サービス（NTT東日本 ボイスワープ）というハイブリッドな提案内容がフィットしたため
- 既存の店舗・病院の電話番号を変える必要がない提案であったため
- クラウド活用にとどまらない、情報システムのパートナーとしての実績があったため

企業規模を問わず、企業システムでのクラウド活用が広まってきています。
店舗・病院の改装や移転時の入電対応における課題をクラウド活用によって解決され、ビジネス継続性向上を実現された、株式会社コジマさま（以下、「コジマさま」といいます。）の事例をご紹介いたします。

検討のきっかけ・NTT東日本への相談のきっかけ

関東圏を中心に60拠点の店舗/病院を運営されているコジマさまでは、改装や移転中の店舗への電話によるお問い合わせを、これまでは新店舗窓口などへボイスワープで転送することによって対応を行われてきました。

しかしながら、お電話をいただいたお客さまには他店へ転送されているということをご認識いただきにくく、また、お電話を受けた店員さまも転送された電話と認識できず、コミュニケーションが円滑に進みにくい、また、営業時間外にも関わらず電話が通じてしまうなどの課題を持たれておりました。

従来からICTのパートナーであったNTT東日本は、このような課題をICTで解決したいというご相談を、情報システム部の森下さまから2019年の12月頃にいただきました。

課題解決検討の模様

年をまたいだ2020年の1月から2月にかけて、コジマさまが持たれている課題やご要望の詳細をお聞きし、お聞きした内容の詳細を踏まえNTT東日本は、ボイスワープ+Amazon Connect を提案させていただきました。検討・提案の模様について森下さまからは、「現状の課題ポイントをNTT東日本に伝えることで、Amazon Connectでなにができるか、どんな運用になるかを親身に検討していただきました。」という感想をいただいております。

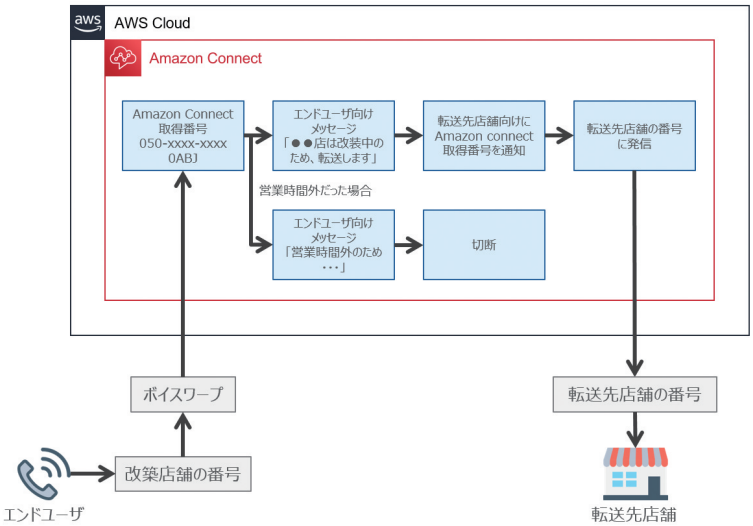
なお、ボイスワープ+Amazon Connectでは以下を実現し、コジマさまがもたれていた課題を解決しております。

改装/移転中店舗に架電されたお客さまに対して他店へ転送する旨の案内を流す

転送先店舗へAmazon Connect取得番号を通知し、改装/移転中店舗からの転送電話と認識

コジマさまご自身での転送先の即時変更やガイダンス(営業時間外など)の即時変更

既存の店舗電話番号(0ABJ)の利用



そして、2020年3月の利用開始に向けた、実際の導入工事に進みます。

導入・運用開始の模様と新型コロナウイルスに伴う緊急事態宣言への対応

「依頼してからもスムーズに構築をしていただき、短期間(2週間程度)での運用開始を実現できました。マニュアル作成や利用説明会を開催していただいたこともあり、スムーズな運用ができています。」と森下さまは言います。

また、コジマさまでは、新型コロナウイルスの影響により急遽数店舗の休業を行われるなどの対応に直面されましたが、ボイスワープ+Amazon Connectで緊急事態宣言に合わせた即時の入電対応を行われております。

クラウド活用パートナーとしてのNTT東日本の魅力

森下さまは、クラウド活用パートナーとしてのNTT東日本の魅力として、「NTT東日本が多岐にわたる製品やサービスを持っていること」を挙げられます。NTT東日本は、製品メーカーやサービス事業者、クラウドやオンプレミスなどの範囲にとらわれずに、お客さまの課題解決のお手伝いをするためのICTをご提案いたします。

今後のお客さまの展望とNTT東日本への期待

コジマさまでは今後の展望として、オンプレミス環境とクラウド環境の相互利用ができるハイブリッド環境の促進や複数システムのマルチ連携強化を検討されています。

森下さまからは、「本件以外のご提案についても当社で補強もしくは導入しなくていけないと検討していたものばかりだったので非常に助かっています。多岐にわたる製品/サービスがあるため、今後もさまざまな相談にのっていただき、システム領域を問わないソリューションのご提案をお願いしたい。」というお言葉をいただいております。

NTT東日本は、普及するクラウド活用のご支援を通じて、情報システム部門の業務推進と企業さまのビジネス拡大をこれからも支援していきます。

※文中記載の組織名・所属・肩書き・取材内容などは、すべて2020年4月時点(インタビュー時点)のものです。
※事例はあくまでも一例であり、すべてのパートナーさまについて同様の効果があることを保証するものではありません。
※Amazon Web Services(AWS)は、米国その他の諸国における、Amazon.com, Inc.またはその関連会社の商標です。

NTT東日本
東日本電信電話株式会社

提供サービス
- クラウド導入・運用サービス
- クラウドゲートウェイ クロスコネクト
- Amazon Web Services(AWS)の販売

NTT東日本　クラソル　検索

K24-01606【2407-2507】