

◆お客様を待たせず
スタッフも働きやすいコールセンターを

地元、鹿児島の
インターネットプロバイダー
「シナプス」のコールセンターを支える

クラウドPBXで お客様もスタッフも笑顔に

鹿児島の(099× / 0120)の番号が使える
コールセンター向け電話ソリューションシステム

アクロビズ

クラウドピービーエックス

スタンダード

AcroBiz Cloud PBX/Standard

▶シナプスのコールセンターは

お客様から常に高いご満足の声をいただいている、シナプスのコールセンターに
まつわる4つの数字。

これらの数字は、AcroBiz Cloud PBX/Standardによって作られています。

お客様満足度

96%

お客様との会話を録音し、対応品質向上のためのフィードバックを繰り返すこと
で、とても高い評価をいただくことができています。シナプスが選ばれてい
る要因でもあります。

即応率

92%

お電話をいただいてから留守電などにならず、スタッフがお電話をお受けする割合です。限られた人数のスタッフでもシステムによる高効率化で、高い数字を残すことができています。

コールセンター
稼働率

99.99%

クラウドだから心配、台風などの災害は大丈夫なの？という心配や不安はありませんか。シナプスでは、ほぼ100%に近い稼働率を誇っています。

創業&
コールセンター設立

24年

シナプスが鹿児島初の商業インターネットサービスとして登場したのが、1995年。24年もの間、コールセンターも鹿児島の皆さんのサポートをお受けしています。

▶ ご利用いただいているお客様のお声

* 導入して精神的負担が減った！

AcroBiz Cloud PBX を導入前は、一斉に電話がきたら誰かが取らないといけないという意識で、ずっと机にかじりついていました。また、他スタッフが電話対応していると席を離れることも申し訳なく思っていました。

導入後は、取れる本数以上の電話がきたら自動的に留守電になったり、離席中や対応履歴を残す作業中は電話が取れないような表示もできるので、他のスタッフの状況も把握しやすくなりました！なによりトイレに行きやすくなりましたよ。

* 顧客管理で作業効率がアップ！

どの時間帯が着信が多いかなどの分析もでき、対応スタッフの人数などの管理もしやすくなりました。データがリアルタイムで見ることができるのはすごく便利です。

過去の通話を聞くこともできるので、聞き漏れの確認や対応漏れがなかったかの確認も助かります。

2 人一緒にお客様の通話を聞くこともできるので、新人研修もとても効率的になりました。

* 見学ができたので安心して導入！

色々な会社のクラウドPBXを検討していたのですが、何といってもシナプスのサービスは地元なので、実際の利用状況を見学させていただけた事がサービス導入の決め手の1つでした。

ネットやパンフレットだけでは情報が足りず、コストも大きいものなので慎重に決めたく、希望なども密に相談させていただいて納得のいくものを導入できました。

今まで利用していたビジネスフォンと比べると、かなり便利になりスタッフも喜んでます。



— AcroBiz で、使う人を笑顔に、お客様も笑顔に。

▼ AcroBiz Cloud PBX Standard モニタリングツール画面例

スタッフ別状態

着信一覧

本日スタッフ対応状況

本日スタッフ対応状況

スタッフ名	受			掛			合計		
	件数	一件平均	累計	件数	一件平均	累計	件数	一件平均	累計
staff1(10)	1	2分57秒	2分57秒	1	41秒	41秒	2	1分49秒	3分38秒
staff2(11)	7	5分7秒	35分53秒	4	2分35秒	10分21秒	11	4分12秒	46分14秒
staff3(12)	8	12分56秒	1時間43分35秒	3	5分0秒	15分0秒	11	10分46秒	1時間58分35秒
staff4(13)	5	7分58秒	39分52秒	8	3分47秒	30分18秒	13	5分23秒	1時間10分10秒
staff5(14)	17	6分40秒	1時間53分29秒	6	1分56秒	11分38秒	23	5分26秒	2時間5分7秒
staff6(15)	3	3分35秒	10分45秒	7	2分41秒	18分53秒	10	2分57秒	29分38秒
staff7(16)	25	5分13秒	2時間10分33秒	3	1分0秒	3分1秒	28	4分46秒	2時間13分34秒

スタッフ別状態

着信一覧

本日スタッフ対応状況

スタッフ別状態

■ オフラインスタッフ表示

スタッフ名	件別状態	電話状態	日報名	電話番号	通話時間
staff1(10)	待受中				
staff2(11)	通話中	着信(A)	サポート	090XXXXXXX	1分48秒
	[〇〇会社] シナプス太郎 様				
staff3(12)	対応不可(作業中)				
staff3(13)	待受中				
staff5(14)	通話中	発信	サポート	090XXXXXXX	5分35秒
	不明				
staff6(15)	-				
staff7(16)	通話中	着信(A)	サポート	080XXXXXXX	5分28秒
	[△△会社] シナプス次郎 様				

Standardプランの構成

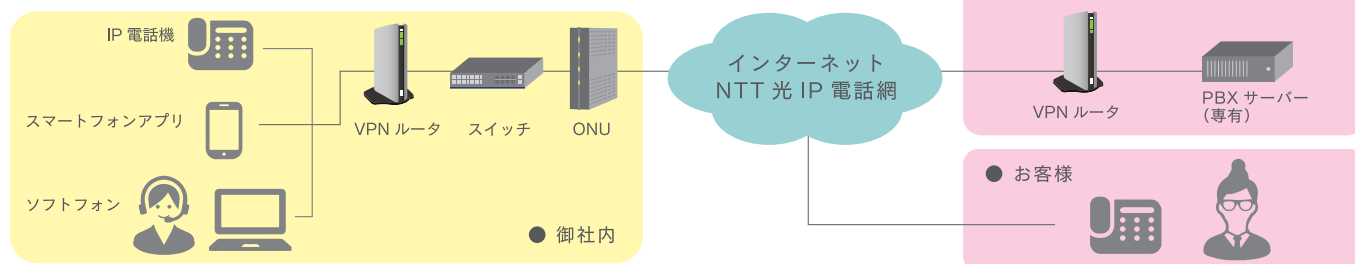
Acro Biz Cloud PBX

シナプス光でんわBiz

シナプス光アクセス

AcroBiz Cloud PBX/Standard プランは
クラウド PBX・高速光回線・NTT 光 IP 電話網の
3つのサービスを高度に組み合わせることで、従来の
電話サービスをより高効率・高品質・安価なものへと
進化させています。

■ ネットワークイメージ



■ 初期費用

AcroBiz Cloud PBX

下記料金を含む
・光基本工事費(土日工事費込)・シナプス光契約料
・IP-PBX 初期設定料・お客様拠点 - クラウド間 ネットワーク設定

300,000 円

シナプス光でんわ Biz/Biz プラス

(例) 1 番号 3ch・・・7,500 円
交換器工事費 1,000 円 + 基本工事費 4,500 円 + 同番移行工事費 2,000 円

※付加機能の仕様
により料金が変
動します

シナプス光アクセスホームタイプ

(例) 1 回線・・・21,000 円

21,000 円

※CRM 連携(顧客管理・営業支援システム)対応しています。連携対応は別途お見積りとなります。
※IP 電話機、IP ソフトフォンの導入費用は別途必要になります。※価格は税抜

■ 月額基本料金

AcroBiz Cloud PBX
Standard

21,000 円

・CloudPBX 利用料・VPN ルーター
・シナプス光アクセス回線

+

オプション料金
※契約内容で料金変動

・内線：1,500 円 / 1 内線
・稼働モニタリング機能：2,500 円 / 1 PC
・IVR(自動音声応答)：3,500 円 / 1 応答

+

シナプス光電話
Biz/Biz プラス
基本料金

※契約内容で料金変動

● シナプスの AcroBiz Cloud PBX スタンドードについてのお申し込み・お問い合わせ

シナプスサポートセンター ※担当部署へお取次いたします。

TEL 099-813-8699 [9:00 ~ 21:00 / 年中無休]

※17 時以降のお問い合わせに関しては、担当より翌日以降に対応させていただきます。
※土日祝にお問い合わせいただいた場合は、平日に折り返し対応させていただきます。

SYNAPSE