



コンタクトセンターに最適！ 抜群の音質・装着感・操作性！ ずっと快適なコンタクトセンター用ヘッドセット！

ダイレクト型損保として自動車保険、がん保険、火災保険などの個人向けの損害保険商品を中心に取り扱っているSBI損害保険株式会社。同社では、カスタマーサービス部門と損害サービス部門あわせて600名ほどのスタッフが在籍し、カスタマーサービス部門では、一人あたり一日約30件の電話に対応しているという。そこで使用されているヘッドセットが、有線タイプの『Jabra Biz 2400 II』と、ワイヤレスタイプの『Jabra Engage 65』だ。

無料トライアルで使ってみたら現場から大好評！ お客様の声も聴きやすく、自分の声もよく届く！

古くなったヘッドセットの一斉の買い替えのタイミングと、コロナ対策でヘッドセットを一人一台ずつ、確実に支給することを決定したタイミングが重なり、一度に大量ロットが必要となった。従来から一人一台での利用としていたものの、センターによってはブース毎に設置されたヘッドセットを複数人で利用するケースもあったという。そこで真っ先に購入の候補に挙がったのが、Jabraのヘッドセットだ。同社では数年前にJabraの無料トライアルを活用して有線ヘッドセットのテスト利用を実施していた。その当時はテスト利用を通じた製品評価にとどめていたが、このタイミングでトライアルの評価結果が良好であったJabraのヘッドセットへの切り替えを決定した。トライアルを実施した際の、『お客様の声が聞きやすくなった。』とする評価結果と、同社が導入しているAVAYAプラットフォームとの相性の良さが大きな導入要因になったようだ。カスタマーサービス部門の佐賀契約課長の梶澤さんはマイク音質の良さに言及する。

「これまで、声の小ささをカバーするために少しでもマイクが声を拾うようにと、口元を手で覆って通話していたオペレーターがいました。ですが、Jabraのマイクは小さい声でも綺麗に拾ってくれるので、そうした光景も見かけなくなりました」



Company

Customer : SBI損害保険株式会社

Website : <https://www.sbisonpo.co.jp>

Country : 日本

Profile

2006年設立。SBIグループの一員で、自動車保険やがん保険、火災保険などを取り扱うダイレクト型損害保険会社。「新しい時代に、新しい保険を」という企業理念のもと、イノベーションとグループシナジーの力で損害保険業界のゲームチェンジャーを目指している。

Jabra Solution

Jabra Biz 2400 II Mono NC W

■商品番号 2486-820-209

■標準価格 ¥22,000(税抜)

Jabra Engage 65

■商品番号 [Stereo]9559-553-136

[Mono]9553-553-136

[Convertible]9555-553-136

■標準価格 ¥48,400(税抜)





選定の決め手は耳に優しい装着感！ 長時間の通話でも疲れ知らず！

なぜ他社製品ではなく、Jabraを選定したのか。その決め手の一つとして、梶澤さんはこう言及する。

「価格や音質、発注ロット数といった要素もありますが、一番は現場の評価。特に『長時間使い続けても疲れにくい』という評価が大きかったです」保険のコンタクトセンターでは簡単な問い合わせからそのまま契約手続きまで話が進むこともあり、1件あたりの通話時間が1時間を超えるような場合もあるという。そこで重要になるのが、ヘッドセットを着けたままでもオペレーターがストレスなく長時間の会話ができる装着感の良さだ。「他社製のヘッドセットに不満が出たことはなかったのですが、それはその状態が当たり前になっていたからなのかもしれません。Jabraのヘッドセットに替えてからは『長時間の通話でも耳が痛くならない』『イヤークッションが柔らかくてフィット感が良い』と、皆がその差を実感しています。また、以前のヘッドセットはイヤークッションのスポンジがむき出しになっていて、そのままだと肌に負担がかかったり、衛生面に問題があったため、別途でイヤークッションを購入するなどしていました。その点、Jabraのヘッドセットは合皮製のイヤークッションが標準装備されているので追加購入の必要もなく、とても魅力的でした」

手元でミュートや音量調整が可能！ スーパーバイザーがフロアを動きながらサポートしやすい！

梶澤さんはJabraのヘッドセットの優れた操作性についても評価している。「手元でミュートや音量の調整ができるのは非常に便利で、製品への細かな工夫が感じられます。特にスーパーバイザーはフロアを移動しながらオペレーターに指示を出すこともあるため、自分の席にいらなくてもヘッドセット側でミュートや音量の調整ができるというのは大変便利です」

同社のスーパーバイザーが使用している『Jabra Engage 65』はヘッドセット本体にミュートボタンや音量調整ボタンが付いていて、フロアを移動しながらでも瞬時にミュートや音量の調整ができる。オペレーターが使う『Jabra Biz 2400 II』もコントローラーを利用することで、手元でミュートや音量の調整ができるようになる。こうした機能は従来のヘッドセットにはなく、業務品質の向上に繋がっているのだという。

最後に梶澤さんはJabraのヘッドセットのデザイン性の高さについても評価してくれた。

「シンプルなデザインも皆から格好いいと好評です。オペレーターやスーパーバイザーのモチベーション向上に繋がっているのではないのでしょうか。」長時間装着しても疲れにくく、オペレーターやスーパーバイザーのポテンシャルやモチベーションを引き出してくれるJabraのヘッドセットは、同社のビジネスを支える重要なアイテムだと言えそうだ。

