

Amazon Connect用ヘッドセットをJabraに統一 クリアな音質で複雑な通話にも集中できる コンタクトセンター用USBヘッドセット

PayPayやヤフーをはじめとするZホールディングスグループの一員であるPayPay銀行株式会社。全コールセンターをあわせたオペレーター総数は460名、月間入電数は約4万5000件にのぼる。2022年4月からAmazon Connectの利用を開始し、同年10月には移行完了。同社がオンプレミスからクラウドに移行するこのタイミングで、全社的に導入されたヘッドセットが、コンタクトセンター用USBヘッドセット『Jabra Biz 2400 II』だ。

通話しながら顧客の課題が何かを考えるには クリアな音質が必要不可欠だった

「考えながら通話するコミュニケーターにとって、Jabraのようなクリアな音質は不可欠でした」

PayPay銀行にてデバイス選定を担当するCX推進グループの齊藤さんは、カスタマーセンターにおけるヘッドセットの重要性をそう語った。

同社ではこれまでには部署ごとにバラバラのヘッドセットを使っていたが、プラットフォームをオンプレミス型からクラウド型のAmazon Connectに移行するにあたり、ヘッドセットの機種を全て統一することに。しかしカスタマーセンターでも使うとなれば、確かなものを選ぶ必要があったと齊藤さんは話す。「PayPay銀行のカスタマーセンターにいただくお電話内容は、操作方法についての質問からキャッシュカード、トークンの紛失連絡まで様々です。カスタマーの年齢層は若い方から高齢な方まで幅広く、スマートフォンに不慣れでブラウザの閉じ方や電話の切り方がわからないという方もいらっしゃいます。弊社のコミュニケーターはどんなお問い合わせにも対応できる幅広い知識をもって、通話しながら問題の解決方法を特定しなければなりません。重要な業務だからこそ、通話に集中できるように高音質で通話しやすいヘッドセットが必要でした」

そして選ばれたのが、Jabra Biz 2400 II だ。

PayPay 銀行株式会社

Company

Customer : PayPay銀行株式会社

Website : <https://www.paypay-bank.co.jp>

Country : 日本

Profile

2000年10月に日本初のインターネット専門銀行として開業した「PayPay銀行株式会社」(旧社名: ジャパンネット銀行)。24時間365日稼働、紙の通帳廃止など、銀行初となる取り組みを数多く実施してきた。2021年4月に社名を現在のPayPay銀行に変更してからは、PayPay、ヤフーをはじめとするZホールディングスグループとの連携を強化。「金融サービスを空気のよように身近に」することを目標に、より便利なサービスを展開・推進している。

Jabra Solution

Jabra Biz 2400 II USB Mono



音質、ノイズキャンセリング、そして装着感 比べたら、すべて同価格帯トップクラスだった

なぜBiz 2400 IIが選ばれたのか？その理由は厳しい比較検討テストの結果だという。その詳細を齊藤さんが語ってくれた。

「全社で使うヘッドセットを選ぶにあたり、複数メーカーからヘッドセットを1ヶ月半ほどレンタルして比較テストを実施しました。テストではAmazon Connectとの相性を確認すると共に、音質、装着感、価格の3つを軸に採点。その結果、すべてで高評価を得たのがBiz 2400 IIだったので、同社にはJabra以外のヘッドセットを使っている部署もありましたが、私自身やPayPay銀行カスタマーセンターでは以前よりBiz 2400 IIを利用していたので、この結果はある程度予想済みだったと言えます」そのテスト結果を踏まえた上で、齊藤さんはBiz 2400 IIをこう絶賛する。「まず音質でBiz 2400 IIを超えるものは同価格帯にはありませんでした。ノイズキャンセリングの性能もテストしたのですが、これも同価格帯でトップクラス。タイピング音がしっかり軽減され、一般的な強さでキーを叩いている限りは通話相手にうるさく聞こえることはありませんでした。装着感は圧倒的な高評価を得ていて、装着時に頭から少し浮くような設計が『他と違って、髪型の崩れが気にならない』とコミュニケーターから大好評でした！」

モニター上での誤操作を防ぎ、直感的な操作が可能 手元でコントロールできるリモコンが大好評

「導入前は想定していませんでしたが、標準装備のリモコンが驚くほど喜ばれています！」

Biz 2400 IIの使いやすさについて、同じくCX推進グループの鳥山さんはそう語ってくれた。

「コミュニケーターのモニターには、随時たくさんのウィンドウが開いています。その画面上で音量やミュートの操作をすると、重要なウィンドウを誤って閉じてしまう恐れがありました。手元でコントロールできるBiz 2400 IIのリモコンであれば、その心配なく音量やミュートの操作を行うことができます。ミュートのボタンが赤く光って見つけやすく、直感的に操作ができるのも魅力です。SVに助言を求める際にすばやく確実にミュートすることができると好評です」

耐久性や保証期間もJabraを選んだ理由の1つだという。

「Jabraのヘッドセットが丈夫で長持ちすることは、長年利用してきて身を持って実感していました。さらに保証期間が3年というのも安心材料でした」また無線ヘッドセットもJabraのデバイス(Jabra Engage 65)を導入しているという同社。最後にその選定理由を伺うと、こう答えてくれた。

「無線ヘッドセットについても色々な会社に聞いたのですが、どの会社から『無線ならJabraが良い』と言われ、最初から一択でした！」



右: CX統括部CX推進グループ 齊藤 萌 様
左: CX統括部CX推進グループ 鳥山 環 様