

リネットジャングループ株式会社 様

日本最大級のオンライン中古書店
「ネットオフ&リネットジャパン」を
運営する同社が
「@nyplace (エニプレイス)」を導入



お客様センター
統括マネージャー
星野 勝之 氏

リネットジャングループ株式会社

- 設立：2000年7月
- 所在地：愛知県大府市
- 資本金：4億円



リネットジャングループ株式会社
ReNet Japan Group Inc.

- 事業内容：中古の本、CD、DVD、ゲームソフト、ブランド品、貴金属などのインターネットを通じた買取と販売
- URL：
<http://www.netoff.co.jp/> (中古本買取・販売サイト)
<http://www.netoff.co.jp/> (総合リユース買取サイト)
- 企業サイトURL：<http://corp.renet.jp/>

概要

リネットジャングループ株式会社は、インターネットでの「本・CD・DVD・ゲームソフト」「ブランド品・貴金属・携帯電話・ゴルフクラブなど」の宅配買取と販売サービスを行う企業です。同社が運営する日本最大級のオンライン中古書店「ネットオフ&リネットジャパン (NETOFF & ReNet.jp : URL <http://www.netoff.co.jp/>)」は、常時100万冊の品揃えを持つ古本買取・販売サイトだ。会員数は約180万人 (2011年7月現在) で、月間約100万人が利用している。

業界最大級の商品センター (2,200坪の第1商品センターと1,800坪の第2商品センター) では、在庫点数常時100万点 (40万タイトル)、月間の買取・販売点数100万点超という膨大な量のリユース・リサイクルを、トヨタ生産方式を導入することにより、効率的なオペレーションを構築して実現。また、2007年より、宅配買取代金の中から環境保護などに取り組むNPO活動に寄付ができるサービス「スマイル・エコ・プログラム」を推進し、“モノ”と“お金”の循環を促進する運動を展開、ITを駆使したリユースビジネスを創造し、広く普及させることにより循環型社会の構築に貢献している。

お客様センターでの受電業務の増加に伴い、コールセンター・システムの導入を検討開始。2010年7月にコラボスへコンタクト。2011年2月にクラウド型インバウンドコールセンター向け電話系システム『@nyplace (エニプレイス)』 (以下、『エニプレイス』) の導入を決定、4月より利用を始めた。準備・構築期間併せて約2ヶ月という短期間で、サービスレベルの改善と共に導入後の経営方針や事業の変化時にも最適化が可能なコールセンター・システムの構築を実現した。

導入時の課題

- 増加する受電業務に対応できる専用システムの導入
- 業務の平準化とサービスレベルの向上
- 導入後のセンター規模の変更の可能性

選定

「サービラインナップの追加や組織統合等に伴い受電量が急速に増え、インフラが追いつかなくなるのでは?という懸念を感じておりました。」と、今回の導入計画担当者であった星野氏は語る。

同社が運営を行う「ネットオフ&リネットジャパン」は、日本最大級のオンライン中古書店だ。月数万人のペースで会員が増えており、2011年7月現在、180万人が利用するサービスとなっている。取り扱う商品は書籍を中心に、CDやDVD、ゲームソフト等多岐に渡り、在庫点数は常時100万点・40万タイトルに上る。

2010年、同社では、お客様センターでの受電業務の増加に伴いコールセンター・システムの導入を検討を開始。同年7月にコラボスへコンタクト。2011年2月に『エニプレイス』の採用を決定した。

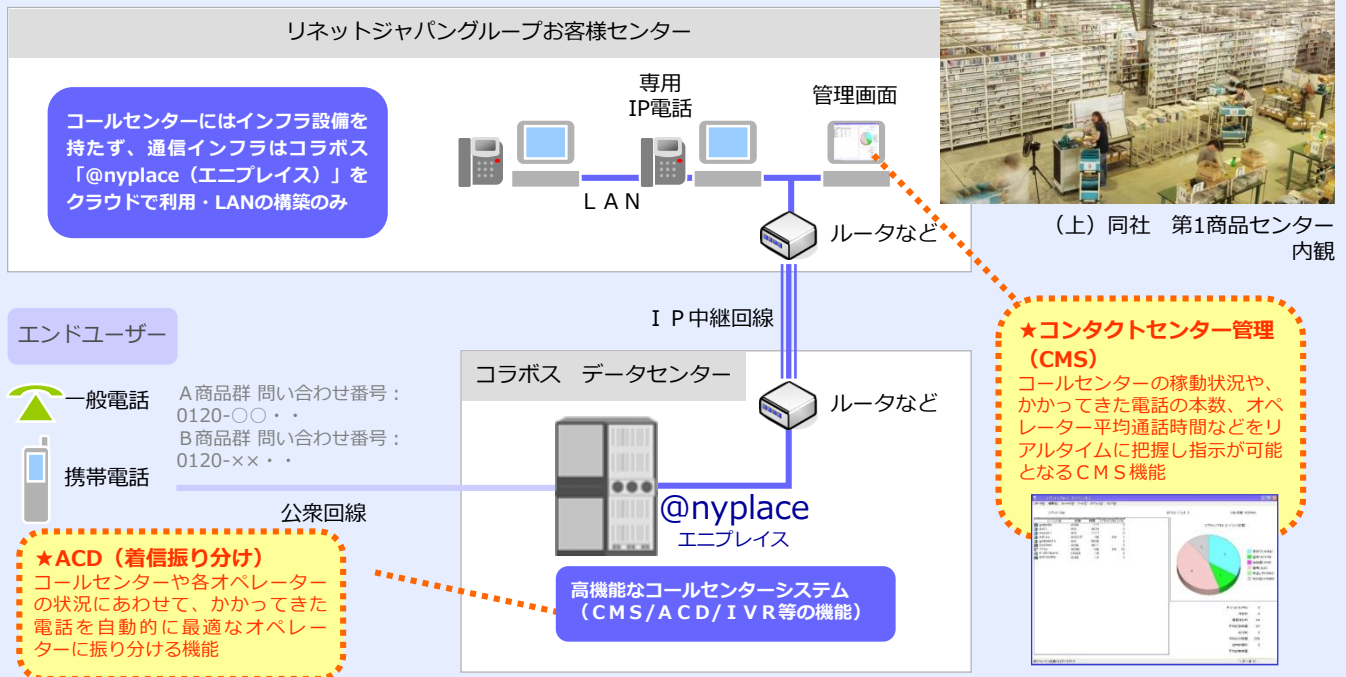
「購入・リース・ASP/SaaSを比較検討しました。コラボスの『エニプレイス』に決めたのは、“柔軟性”と“コスト”と“わかりやすさ”でした。システム構築をしてしまうと、インシャルコストがかかる上に、今後考えられるセンター移転や拡大等の折に、計画がハードに制約される可能性があります。コラボスの『エニプレイス』なら、変化への柔軟性があります。また、機能的にも必要かつ十分な機能があり、“やりたいことがやれる”というイメージがつく提案でした。」 (星野氏)

採用理由

- 高額なシステム投資のリスク回避
- 短期構築でき導入が容易
- ACD (着信振り分け) やCMS (統計管理) 等の機能活用によるサービス品質の向上と業務の効率化が可能
- 事業状況に合わせた規模の変更や拠点の増減・統合、移転が容易

業務量の平準化とサービスレベルの向上を実現したクラウド型コールセンター向けソリューション。
導入後の経営方針や事業の変化時の最適化も可能に。

<構成イメージ>



業務開始

コラボスへの発注後、東日本大震災の発生があった中、約2ヶ月という短期間でシステムを構築。2011年4月には利用を開始した。

「こちらが不明な点は小さな部分でもコラボスから丁寧な説明があり、大変助かりました。震災の影響による物流対応や、古物営業法施行規則の一部改正への対応等があり、業務はいつも以上に忙しかったのですが、そんな中でもスムーズに導入ができました。」（星野氏）

導入に際しては、オペレーション現場も協力的だったという。導入後はオペレーターのスキルレベルの設定やACD（着信振り分け）機能の活用により、業務量の平準化を推進。また、IVR（音声自応答）やウィスパリング（ささやき）機能を用いる事で、エンドユーザーに対する均一的なサービス提供にもつながったと話す。

「改善したかったこと、やりたかったことをシステムにうまく組み込めたなと感じています。CMS（オペレーター管理、統計管理）機能のレポートで業務状況を多面的に捉えられるようになりましたので、今後も、引き続き、最適化を進めていきます。」（星野氏）

さらなる進化

リユースをビジネスとして急成長を遂げているリネットジャパングループ。画期的なビジネスモデルを創った同社は、新たなITの導入にも積極的だ。

「今後は、1種類の商品群でしかお付き合いのなかったエンドユーザー様にも、ご興味のある別商品群のリユースのご提案をできるよう、情報を収集・活用していきたいと考えております。あらゆる生活シーンの中でのリユース提案を実現するために、これからもシステムの利用を前向きに検討しています。」（星野氏）



「宅配買取」による循環型社会の構築を推進し、日本を、世界を変えていきたいというビジョンの実現のため、同社は邁進を続ける。

特徴

- ① 席数単位の契約で、増減が自由
- ② 設備投資不要・低コストで導入可能
- ③ 保守管理費込の月額料金制
- ④ システムの陳腐化リスクの回避
- ⑤ 短期構築・速やかな運用が可能
- ⑥ 拠点数の分散や集約が容易
- ⑦ 導入社数100社以上・2,500席稼働の安心実績

お問い合わせ

株式会社コラボス

【東京本社】〒101-0065 東京都千代田区西神田3-2-1

住友不動産千代田ファーストビル南館4階

TEL：03-5623-3449 FAX：03-3263-5506

【西日本営業所】（2013年10月開設）

〒530-0017 大阪府大阪市北区角田町8-47

阪急グランドビル20階

TEL：06-7711-1530 FAX：06-7711-1501

URL：<http://www.collabos.com>

Mail：c_info@collabos.com