



Datt Japan

オンプレミスからTramOneCloud CXiへ。 圧倒的低コストとパフォーマンス向上で 社会インフラに貢献

大手鉄道会社のBPO業務を担うダットジャパンは、
オンプレミスPBXからクラウド型「TramOneCloud CXi」へ移行しました。
社会インフラに不可欠な安定性とセキュリティを確保しつつ、短期間でシームレスな導入に成功。
クラウド型での初期投資費用だけではなく、
繁忙期に合わせた柔軟な運用で圧倒的なコスト削減を実現したほか、管理業務の効率化、
さらには導入翌月にオペレーターのパフォーマンス向上も達成。
AI導入などでの業務の更なる効率化を見込んでいます。

CUSTOMER PROFILE

会 社 名 : ダットジャパン株式会社
本 社 所 在 地 : 〒060-0063 北海道札幌市中央区南3条
西5丁目1番1ノルベサ5階
創 立 : 1983年6月6日 有限会社ダット設立
設 立 : 1986年4月2日 ダットジャパン株式会社
設 立
資 本 金 : 6,000万円
従 業 員 数 : 330名(2025年5月現在)
代表取締役 社長 : 佐脇 由宏
事 業 内 容 : オフショア開発、受託開発、BPO
グ ル ー プ 会 社 : 株式会社スマートリンク北海道、
HiPE Japan, Inc.
U R L : <https://www.datt.co.jp/>



01 Before

生活を支えるインフラのバックオフィス業務で社会に貢献

ダットジャパンは、ソフトウェア開発事業と各社の業務改善のBPO事業を専門としています。BPO事業ではカスタマーサポートやバックオフィス支援など、多岐にわたる業務改善を請け負っています。

様々な会社から多くの業務を請け負っていますが、その中に大手鉄道会社から委託を受けているコールセンター業務があります。鉄道という社会インフラを支える業務の性質上、コールセンターでもシステムの安定性やお客様の情報を守る信頼性には極めて高い水準が求められています。

このコールセンター部門では「オンプレミス型のPBXを使用していました、サポート期限が迫っていることから、新しいソリューションへの移行の検討を始めました」と執行役員 CSソリューション事業部 部長の菊田健氏は語ります。サポート期限だけでなく、将来的な拡張性も見据えたシステム刷新が必要なタイミングでもありました。

02 Desire to change

オンプレミス型PBXから柔軟な設定が可能なクラウドへ

様々なソリューションを検討する中で「以前から付き合いのあるNICE社から、NICEのOEM製品であるトラムシステムが提供する

TramOneCloud CXiの紹介を受けました」(菊田氏)。そして、今回の移行では重要なインフラを365日休まず提供しているインフラ企業向け業務のため「最も重要だったのは、従来の業務を機能の不足なく、シームレスに移行できたことでした」とCSソリューション事業部の清野雅弘氏は説明します。

様々な選択肢がある中で「クラウド型のためオンプレミス型のPBXとは違い、初期投資が不要で、通信コストも低くなること、移行もシームレスにできる」ことが重要で、さらに「オムニチャンネル対応なので、将来は電話機能以外の様々な機能にも対応可能で将来性も高いこと」(菊田氏)から、TramOneCloud CXiの導入が決まりました。他社製品と比較しても、機能面での充足度とコストパフォーマンスのバランスが最も優れていた点も決め手となりました。業務量において閑散期と繁忙期の差が大きいと、閑散期は回線を減らし、時期に応じたコストの削減も簡単にできる点も重要だったそうです。従来のオンプレミス型の固定費モデルから、需要に応じた柔軟なコスト管理ができるクラウド型は大きなメリットだとします。

03 NiCE solution

セキュアな要件にも対応可能でシームレスな移行を可能にしたベンダーの技術力

クラウド型に移行することで、委託元のセキュリティ要件を満たす上で、セキュアな音声パケットの扱いが懸念されました。これに対し清野氏は「シグナリングと音声パケットは別にすることも可能とこのことでしたので、問題なく対応できました」としてセンシティブなデータの扱いという課題もクリアできたと説明します。さらに、移行時のシステム導入では、従来の自社で作り込んだ社内のCRMシステムとの連携の問題もあったそうですが「トラムシステム、丸紅

情報システムズからのサポートを受け、スケジュールはタイトでしたが問題なく移行出来ました」といいます。さらに「電話番号の同番移行でも課題がありました但転送で対応できました」(清野氏)と振り返り、3社の連携により課題をクリアし、大きなトラブルもなくシームレスに移行できたことを説明します。

04 Results

従来と同等の機能を圧倒的低コストで実現

新しいシステムではクラウド型の利点である導入時の大きな初期費用が必要なく、通信コストの削減効果も非常に高いことを実感しているそうです。

運用上の利点として、従来のPBXでは設定変更も簡単ではなかったそうですが、新しいシステムはWeb上で簡単にできるようになり、従来はできなかった「管理者が出張中でもクラウド上でシステムの確認ができる」(清野氏)点も非常に利便性が高いと評価しています。場所を選ばずにリアルタイムで状況把握ができることは、管理者の負担軽減にも直結しているそうです。

また、現在は委託元とのセキュリティの関係で行っていないそうですが、災害時などのBCP対策としても離れた拠点での対応など、クラウド型の利点を生かせる余地があるとしています。

移行にあたっては、クラウド型のソフトフォンソリューションに切り替わることで、オペレーターさんが操作で戸惑ってしまうことや、習熟するまでの期間への不安がありました。

これについて「オペレーターさん向けの研修も提供してもらい、数日で機能に慣れて問題なく業務の移行ができました」(清野氏)と語りました。

機能に慣れた後には「導入の翌月にはオペレーターさんのパフォ

ーマンスが以前より向上しました」(清野氏)といい、移行直後に新ソリューションでの業務に問題なく適応でき、さらに効率化にも貢献したことを説明しています。パフォーマンス向上の詳細な分析はこれからとのこと、新しいソリューションのユーザービリティが総合的に高くなったことを証明している可能性も考えられます。

05 Future

人材不足問題にはAIを活用し業務の効率化へ

現在は、従来の中心業務であった電話業務自体を問題なく移行できた段階で、移行自体のトラブルもなく、すでにクラウド型でのコスト削減効果を実感しているそうです。

AIや将来性のあるオムニチャンネル対応のシステムに移行できたことで、一定の成果は出ています。人材不足が常に課題になっている業界なので、様々な機能を活用することでより効率的な運用もできるのではないかと期待を寄せています。

今後については、一部に残っている紙ベースの業務のデジタル化による効率化、新しい機能の導入、AIによる会話内容の分析を通じ、FAQを自動表示させるなどの可能性も感じているそうです。

しかし、委託元との関係や費用対効果、セキュリティも非常に重要であり、委託元に対して提示できる「費用対効果を含めた提案を期待したいです」(菊田氏)として、今後のより低コストで効率的な運用について期待を語りました。



ご担当者様の弁

システム移行で最も重要だったのは、従来の業務を機能の不足なく、シームレスに移行できたことでした。ベンダー各社が協力したことで従来業務も、社内CRMシステムとの連携も問題なく、セキュリティ要件を満たした移行ができました。さらに、オペレーターさん向けの研修も提供してもらい、数日で機能に慣れて問題なく業務の移行ができました。

グットジャパン株式会社

執行役員 CSソリューション事業部 部長 菊田健 様

CSソリューション事業部 清野雅弘 様

About NiCE

NICE (NASDAQ: NICE) は、企業が構造化および非構造化データの高度なアナリティクスによってよりスマートな判断をできるよう、クラウドおよびオンプレミスのエンタープライズソフトウェアソリューションを提供する世界的リーダーです。NICEは、あらゆる規模の企業におけるより良いカスタマーサービス、コンプライアンスの確保、金融犯罪の阻止、人の保護を支援します。NICEのソリューションはフォーチュン100企業の85社を含め、150ヶ国以上にわたる2万5,000社以上の組織で利用されています。