

User Profile



GMOソリューションパートナー株式会社

本社所在地：〒150-8512
渋谷区桜丘町26-1 セルリアンタワー 6F
URL：http://www.gmo-sol.jp/

GMOインターネットグループの一員であるGMOソリューションパートナー株式会社は、インターネット草創期からWebプロモーション、Webマーケティングに取り組んできたIT企業です。Webサイトの開設運営支援、集客支援、ECサイトの販売支援に関するサービスを手掛け、アドレス検索サービス「JWord」のほか、自社開発のSEOサービス「Find-A」などを提供しています。

取材対象者：GMOソリューションパートナー株式会社
情報システムグループ マネージャー
杉本 将基 氏



GMOソリューションパートナー株式会社 様

MediaOffice、MediaVoice 導入で、 電話営業の効率化、システム運用負荷軽減、 BCPシステム構築、オフィスのフリーアドレス化を実現

課題

- 収容できる回線数や内線数に制限がある
- 電話システムの運用管理の負担が高い
- 通話ログによる統計情報が取得できない

既存の電話システムでは
対応が不可能だった

解決

MediaOfficeとMediaVoiceで
3つの課題を解決

さらにBCP、オフィスの
フリーアドレス化にも貢献

電話を基幹インフラとする企業で、 メディアリンク製品が採用

GMOソリューションパートナー株式会社は、Webサイト集客支援、Webサイト運営のコンサルティングなどを手掛けるIT企業だ。

同社の営業スタイルの特長は、電話営業の強さにある。ネット商材は目に見えないサービスであるため、通常は訪問営業によって直接顧客に説明する企業が多い。しかし同社ではアプローチからクロージングまで、電話による内勤営業が主軸になっている。

それゆえに、同社にとって電話システムは売上を左右する生命線であり、基幹インフラともいえる。その重要なシステムに、メディアリンクのIP-PBX「MediaOffice」と音声自動応答システム「MediaVoice」が採用された。

電話システム刷新の理由は、回線数の 上限、管理の手間、ログ活用の不便さ

同社の営業部が以前利用していた電話システムは、CTI（コンピュータと電話の統合システム）だった。情報システムグループ マネージャーの杉本将基氏は当時の課題を次のように語る。

「サーバー1台あたりの回線数に上限があり、複数のサーバーを利用していたのですが、それが管理運用の負担を上げていました。例えば部署異

動が発生するたび一旦CTIを停止させる必要があり、必然的に営業時間後に作業せざるを得なかったのです」

また全通話データを記録、録音しているログの検索が使いにくいという問題も抱えていた。このログは、通話内容の保存目的はもちろんだが、営業の実績管理にも活用されていた。

さらに営業以外の部署ではCTIとは異なる通常のビジネスフォンが使われ、社内統一されていなかった。

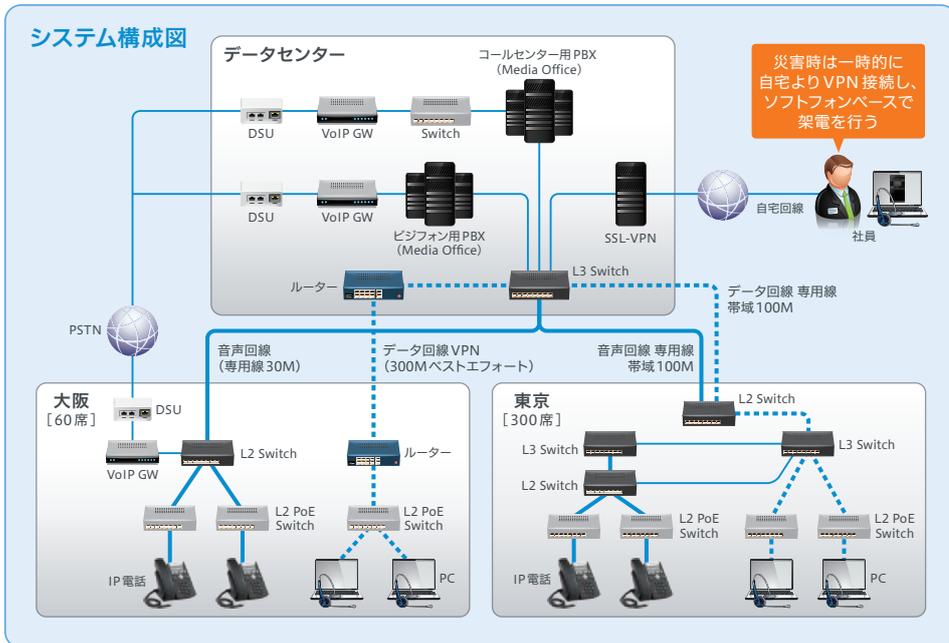
これらの課題解決を狙って、2012年5月、電話システム刷新の検討が始まった。

採用の決め手は、メディアリンクの 技術力と誠実さ

多くの業者が参加したコンペから最終選考に残ったのは2社。テスト環境を構築しての検証を経て、採用されたのはメディアリンクのMediaOfficeとMediaVoiceだった。

「2社の提案はともに要件を満たしていました。違いはメディアリンクさんの技術力と誠実さ、それと他社と比べて圧倒的だったコストパフォーマンスの高さです」と杉本氏は決め手を明かした。

メディアリンク製品は自社開発したものである。だから会議の最中に疑問点を挙げると、その場で的確な回答が返ってくる。不明点があっても会議後にすぐに答えが届いた。このレスポンスの早さ



は、海外製品を扱っているサプライヤーとは決定的に異なっていた。

「私も技術者ですから、メディアリンクさんとの話を通して技術の高さがわかりました。それから日頃のやり取りからも、誠実さ、物事に真摯に取り組む姿勢、真剣に語る言葉の強さが感じられました」

そして、2013年2月に新しいMediaOfficeとMediaVoiceを使った電話システムが稼働した。旧システムも一定期間併用して使い、新システムの稼働を確認してから停止させた。

BCPを考慮してデータセンターにサーバーを設置

新システムでは、データセンターにMediaOfficeとMediaVoiceのサーバーを設置し、東京本社(約300台)と大阪営業所(約60台)の2拠点と専用線で接続した。専用線は、音声通話用とデータ用に別回線を用意し、データ転送量が増えても音声通話に影響を及ぼさない仕組みだ。

「データセンターにサーバーを設置したのは、BCP(事業継続計画)を考慮してのことです。出勤できなくなっても自宅からVPN接続して、電話で顧客と連絡が取れます。自宅からはソフトフォンを使っ

て利用する形態になりますが、操作は電話機と似ているため、迷うことはないようです。実際に防災訓練に組み込んで使ってみて問題がないと確認しました」

パソコンからの自動発信、ウィスパリング、リアルタイムレポート。MediaOfficeは電話営業を支える強力なツールとして活躍

導入効果は、生産性向上に顕著に表れた。同社では、同じ顧客に何度も電話しないように、掛ける前に架電可否を確認する決まりだ。その架電可否を表示したパソコン画面で、掛ける相手の項目をクリックすると、自動的に電話機から発信されるようになった。

「このClick to Call機能は営業に大変好評です。以前は、システムを見て確認し、電話番号を間違いないようプッシュするという、2度の確認を経て通話する作業が、今では架電可否を見てクリックするだけになりました」

通常、電話機操作にて電話を発信するまでに要する時間は平均25秒とされているが、当機能を利用することで1秒に短縮される。1日100件電話

をかけたとした場合、40分以上の時間短縮となる。

営業の現場でよく使われるのはウィスパリング機能だ。これは顧客との通話中に、相手に聞こえないようにスーパーバイザーが営業にアドバイスをする機能である。

またMediaOfficeにおけるログ閲覧は、過去の履歴を見るヒストリカルレポート機能だけでなく、リアルタイムレポート機能も有する。この機能は、スーパーバイザーが営業の通話状況をリアルタイムで把握するものだ。

「ウィスパリング機能とリアルタイムレポート機能は合わせて使っています。スーパーバイザーは、リアルタイムレポートで営業の通話状況を見ながら、PCからワンクリックで通話モニタを開始しウィスパリング機能で営業に助言しています」

システム管理の軽減、オフィスのフリーアドレス化。MediaOffice導入はさまざまな分野で生産性向上に貢献

新システムのメリットを感じるのには営業だけではない。冗長化されたサーバー1台に集約されたため以前より柔軟な運用が可能になり、管理運用の負荷が軽減された。例えば部署異動の際は、MediaOffice上でユーザーのアカウント情報を変更するだけなので、いつでも対応可能になった。

席が自由に選べるフリーアドレスのオフィスに変えられたのも、どの席に着いても自分の電話番号が使えるようになった恩恵だ。また、東京と大阪のオフィス間通話も内線扱いになって無料になった。ビジネスフォンのころは、一旦代表に掛けてから担当者に転送してもらう必要があったが、その手間がなくなって社員から評判も良い。

「今回の刷新で通話コストが大幅に軽減できました。そして営業の生産性も上がっていますから売上への貢献もあるはず。しかも導入コストはかなり抑えられました。MediaOfficeとMediaVoiceは柔軟性があり、メディアリンクさんのエンジニアの技術力も高いので、今も機能追加のアイデアを練っています」とMediaOfficeとMediaVoiceの導入効果と将来への期待を語った。