

地方や観光地におけるクラウドの活用・構内 PHS リブレースのモデルケースに  
**「土佐闘犬センター」の広域内線システム**  
**および顧客サポート窓口が BIZTEL モバイルを採用**  
イベント・店舗スタッフにかかる負担を軽減し、同時に通信インフラの格差も軽減

クラウド型ビジネスフォンサービス「BIZTEL」を提供する株式会社リンク（本社：東京都港区、代表取締役社長：岡田元治、以下：リンク）のモバイルセントレックスサービス「BIZTEL モバイル」が、株式会社パークサービス高知（本社：高知県高知市、代表取締役：弘瀬隆司）の運営する「土佐闘犬センター」で、広域内線網の構築および CRM（顧客関係管理）システムとの CTI 連携を目的とした電話システムに採用されました。

高知県・桂浜にある土佐闘犬センターは、闘犬場や犬の博物館、ショッピングセンターなど複数の施設を擁するレジャースポットです。桂浜公園全体におよぶ広大な業務エリア（桂浜は長さ約 1km）がスタッフ同士の連絡で障害となっていたほか、同エリアは携帯電話基地局やインターネット回線が都市部ほど十分に整備されていないため、業務効率の向上を図ろうにも利用できるサービスが限られています。それらを包括的に解決するソリューションとして、au 携帯端末のみで内線環境や CTI システムが構築できるクラウド型モバイルセントレックス「BIZTEL モバイル」が採用されました。



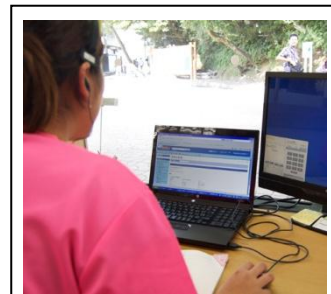
#### （1）広大な業務範囲を『携帯性』でカバー

前述の通り、同センターの業務エリアは桂浜公園全体に及びます。スタッフの所在確認・連絡には店内アナウンスやコードレス電話、トランシーバー等が用いられてきましたが、業務エリアの広さや起伏の激しい地形により電波が届かず、緊急時に連絡が取れないことも少なくありませんでした。そこで、au の電波さえ届けば距離や位置に関係なく利用できる BIZTEL モバイルを導入し、いつでもスタッフ同士が連絡を取り合える環境を実現しました。



## (2) 要求される素早い対応を『機動性』と『連携』でフォロー

以前は旅行代理店や観光客からの電話問い合わせを保留して担当者呼び出していたため、担当者が離れた場所にいる場合などは取り次ぎに数分単位の時間がかかっていました。ビジネスフォン機能を備えた BIZTEL モバイルの導入後は、離れた場所にいる担当者に通話を直接転送することが可能になりました。また、以前からクラウド型 CRM『Salesforce』を導入していた同センターでは、BIZTEL モバイルと Salesforce を CTI 連携させることにより、質の高い顧客対応を実現しています。



■同センターでは2004年ごろから Salesforce を活用している

## (3) 脆弱な通信インフラを au 携帯電話網の『カバー率』で補完

桂浜公園周辺は一部携帯電話キャリアの通話が困難であるほか、構内 PHS に必要な PHS の基地局がなく、インターネットに接続して利用するタイプの携帯電話補助アンテナに必要な高速回線も整備されていませんでした。au の電波さえ届いていれば利用できる BIZTEL モバイルは、そういった環境でこそ真価を発揮するサービスと言えます。日本の 99.9% をカバーしている au の携帯電話網によって、導入後の通話障害などもなく快適に運用されています。

## (4) 限られた予算と時間をクラウドの『手軽さ』で縮小

同センターでは、BIZTEL モバイルのリリースよりも前に従来型の FMC サービスで同様の仕組みを構築しようと試みていましたが、専用線の敷設や PBX の更改が必要になるなど、高額な費用と長期に亘る開発・工事期間が負担となり導入を見送った経緯があります。BIZTEL モバイルは au 携帯電話端末以外の設備投資が一切必要なく、最短 8 営業日で導入できる「完成されたサービス」であるため、導入費用や時間の節約にも大きく貢献しました。また、携帯電話でありながらスタッフ同士の通話がすべて無料の内線になるため、運用コストも大幅に軽減しました。

「顧客満足度の向上」と「従業員負担の軽減」を同時に実現した同社の取り組みは、フットワークが要求される業務での BIZTEL モバイルの有効性を証明しており、地方におけるクラウド活用のモデルケースとしても非常に興味深い事例であると言えます。また、BIZTEL モバイルが構内 PHS や FMC に代わるサービスとして、ユーザに十分な機能とコスト削減をもたらすことも実証することができました。BIZTEL はこれからも、より多くの企業に先進のソリューションを提供できるよう、サービスの開発・改善はもちろん、新たな活用事例の収集・周知にも努めてまいります。

※事例の詳細は、<http://biztel.st/scene/16.html> でも公開しております。

## BIZTEL について

BIZTEL は、クラウド型 IP ビジネスフォンサービスのパイオニアとして、企業向け電話サービスを幅広く展開しています。最短 5 営業日でコールセンターが構築できる「BIZTEL コールセンター」や、au 携帯だけでビジネスフォン環境が導入できる「BIZTEL モバイル」など、クラウドならではの先進性と柔軟性を兼ね備えたサービスを提供しています。去る 9 月 28 日には船陸間の内線通話を実現する日本初の洋上内線サービス「BIZTEL Ocean」をリリースし、ビジネスフォンサービスの新たな市場を開拓しています。サービスの詳細は、<http://biztel.st/> をご覧ください。

## 株式会社リンクについて

株式会社リンクは、業界最大級の稼働台数を持つ専用ホスティングを軸として、クラウド型ホスティング・コロケーション・携帯向け CMS・クラウド型 IP ビジネスフォンなど、さまざまなインターネット関連サービスを提供しています。2009 年からは酪農事業にも取り組んでおり、2011 年 10 月には初のアンテナショップである「中洞牧場ミルクカフェ」が六本木にオープンしました。事業内容の詳細は、<http://www.link.co.jp/> をご覧ください。

本プレスリリースに関するお問い合わせ先	
<b>株式会社リンク</b> 担当：内木場・倉持  〒107-0052 東京都港区赤坂 7 丁目 3 番 37 号 カナダ大使館ビル 1 階 TEL：03-5785-2255 / FAX：03-5785-2277  E メール： <a href="mailto:pr@link.co.jp">pr@link.co.jp</a>	<b>株式会社リアライズ (株式会社リンク広報担当)</b> 担当：若杉・中村  〒105-0013 東京都港区浜松町 1-27-12 秀和浜松町交差点ビル 6 階 TEL：03-3434-3377 / FAX：03-3434-3439 E メール： <a href="mailto:nakamura@real-ize.com">nakamura@real-ize.com</a>