

札幌市コールセンターのPBXシステムに クラウド型の『 BIZTEL コールセンター 』が採用

万一の計画停電時に市民の電話に応え続けられる
『 バックアップコールセンター 』を低予算・短期間で構築

インターネット関連サービス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）のクラウド型コールセンターシステム「BIZTEL コールセンター」が、札幌市役所のコールセンターが夏季期間中に利用するPBX（交換機）システムに採用されました。今回の採用は、北海道電力管内にて実施の可能性がある計画停電に備えたものです。

札幌市のコールセンターは、運用コストの削減と、市民へのサービス力向上を目的として、日本で初めて民間企業にアウトソーシングされた市政総合案内コールセンターです。普段のごみの捨て方から一刻を争う救急病院の案内まで、市政に関わる問い合わせを幅広く受け付けています。本コールセンター業務は、2010年よりコールセンター事業者のリンケージサービス株式会社（本社：北海道札幌市、代表取締役：石田 郁芳、以下：LSI）が受託しており、毎日400件ほどの問い合わせが寄せられています。加えて、LSI社は札幌市役所および札幌市中央区役所への電話交換（取り次ぎ）業務も受託しており、こちらは合計およそ1,400件もの電話を日々取り次いでいます。

この度、LSI社のコールセンターがある北海道電力管内で、電力需給が逼迫する2012年7月23日から9月中旬にかけて計画停電の可能性が持ち上がりました。万一、LSI社のコールセンター所在地で計画停電が実施された場合、札幌市は市民からの電話を受けられなくなってしまいます。そこで、計画停電の対象外である市役所本庁舎内にバックアップコールセンターを構築し、停電時はそちらで業務を継続するというアイデアがLSI社から札幌市役所に提案され、業務委託契約を受託されました。この業務を実現するためのシステムとして採用されたのが『BIZTEL コールセンター』です。

■市役所・区役所に電話が繋がらないという状況を、可能な限り少ないコスト・期間で回避

従来型システムでコールセンターを構築する場合、新しいPBXの導入や内線工事などで、通常は数百～数千万円の費用と数カ月にあたる構築期間が必要とされますが、本件はあくまでもバックアップコールセンターのため、可能な限りコストを抑えつつ計画停電に間に合わせる必要がありました。そこで、PBXの購入や内線工事が必要ないクラウド型のBIZTEL コールセンターを活用し、コストの大幅な圧縮と提案からわずか10日間での構築を実現しました。1カ月単位で利用できるため、計画停電のような期間が限定されたスポット利用でのコスト削減にも適しています。また、本庁舎とLSI社は同じ札幌市内にあるため、経験豊富な同社のオペレータが出向して業務を継続できる点も大きなメリットです。

計画停電のような緊急時でも市役所のコールセンターがいつも通りに稼働することは、市民にとって何よりの安心と言えます。震災後2度目となる節電の夏を迎え、BCP（事業継続計画）や災害対策、通信の冗長化などが日本中の自治体や企業から再び注目されています。緊急時に最も必要とされる通信手段のひとつ『電話』を手掛ける事業者として、私たちはこれからもクラウド型システムの普及・啓蒙に努めてまいります。

BIZTEL（ビズテル）について

BIZTELは、クラウドテレフォニーサービス*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、iPhoneをはじめとしたスマートフォンの内線化が手軽に行える「BIZTEL モバイル」など、クラウドの強みを最大限に活かしたサービスラインナップが特長です。今後も先進性と柔軟性を兼ね備えたサービスを順次提供予定です。サービスの詳細は、<http://biztel.jp/> 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年からは農系事業にも取り組んでおり、2011年10月には初の牧場直営店である「中洞牧場ミルクカフェ」を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。

リンケージサービス株式会社について

スタッフの質に定評があるコールセンター事業者で、対応力を重視する企業からの依頼を幅広く受託している。また、FAXや手話など電話以外でのコミュニケーションにも対応できるホスピタリティの高さも特長で、自治体などの案件も多く請け負っている。名刺に点字を入れたり、北海道の物産を扱うECサイトを運営したりといった取り組みも特長的。事業内容の詳細は、<http://www.lsi-gpc.co.jp/cms/> をご覧ください。

※：クラウド型で提供する企業向け電話システム。IPテレフォニー（IP電話サービス）にはオンプレミス（主装置）型とクラウド型の2種類があるため、オンプレミス型サービスと区別する目的で「クラウドテレフォニー」と記載しています。

本プレスリリースに関するお問い合わせ先	
株式会社リンク 担当：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：03-4590-6699 / FAX：03-6867-0216 Eメール： pr@link.co.jp	株式会社リアライズ(株式会社リンク広報担当) 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： nakamura@real-ize.com