

サイバードの選択と効果。

**IPソリューションによる、接触センターの確立。
地域メリットを利用した通信環境が、次世代のビジネス基盤となった。**

Client
▶ サイバード株式会社

Type of Business
▶ モバイルコンテンツ配信

URL
▶ <http://www.cybird.co.jp/>

顧客サービスの拠点として、
接触センターの対応力を増強すること。
セキュリティー環境を確実にし、地域間距離を超えた
ビジネス環境を構築すること。
そして通信コストを削減すること。
この要請に応えたのが、ユニアデックスのIPテレフォニーソリューションだった。

最小のコストで 最大のパフォーマンスを！ IPテレフォニーのメリット

インターネット対応携帯電話向けコンテンツの開発、運営をはじめ、携帯電話を活用した企業向けモバイルビジネスソリューション、マーケティングソリューションの開発などで急成長を遂げている

サイバード。日々進化するインターネット対応携帯電話の進化に伴って不可欠となるコンテンツ提供の充実へ、インターネットモバイル活用のリーダーとして大きな期待が寄せられている。そのサービス提供の拠点となるのが、東京本社内に設置されていた接触センターであった。顧客接触の窓口として、コンテンツ開発と並ぶビジネスの核を担う

のがここだ。この接触センターに対し、急務の課題として浮上してきたのが、ビジネスの拡大に伴う更なる拠点力強化であった。業務の増加と多様化に対する人員の増強。データセンターの老朽化、複雑化の解決。そして安定的なコンテンツ配信を約束するために、24時間サーバー監視を可能とする環境設定などが大きな課題となった。しかし人員の増加に伴う設備コストの拡大とシステム強化に伴う運営コストの増加は防ぐこと。もちろんサービスレベルの低下は許されない。この相反する要求を満たすべくサイバードは思案した。

**人員増加に伴う通信コスト対策。
そして分散した拠点を
意識させない内線的通信環境。
注目したのがIPテレフォニーだった。**

まず人員増加に対する人事コスト面で注目したのが、沖縄県が企業誘致のために無償提供する「産業情報ハイウエー」

である。東京本社のオペレーション環境を地域を超えて設定し、地域の違いを意識させない接触センター「沖縄統合モバイル・オペレーション・センター」を宜野座村に開設したのである。「この時、注目したのがIPテレフォニーテクノロジーだった」と、モバイルコンテンツ事業部 運用統括部マネジャーの小嶋勇志氏は語る。「IPフォンの将来性には期待しているだけに、失敗は許されなかった。そこで、既存のPBX環境を一気にIPフォンに切り替えるのではなく、段階的な移行を考え、第一段階として、ロケーションによらない電話番号の実現から始めた。外線内線とも、何処でも同じ電話番号が使えるということがポイント」だったと言う。つまり「広域LANへのIP接続によって、ロケーションの違いを意識せず、一般回線のような膨大な通信料も必要とせず、一元化されたオペレーションセンターを実現させた」と続ける。また、複数地域での電話会議、内線転送やピックアップ、グループ着信など、従来使用していたPBXと全く同様の機能をIPフォンでも実現させているため、運用上の不具合は無かったと言う。今回の構築のポイントとして強調するのが「パケット優先の制御やデバイスの二重化による冗長構成。さらに回線の二重化と経路情報制御を行ったこと」による安定運用の確保である。これにより障害をも意識しない運用性が築かれた。

**IPテレフォニーによるネットワークによって、これからの
ビジネス基盤を。だからこそ、
シスコ製品とユニアデックスの
技術を選択した。**

「顧客接触ポイントであり、ビジネスの起点であるからこそ、一切のシステム停止が許されない」と、小嶋氏は強調す



沖縄統合モバイル・オペレーションセンター

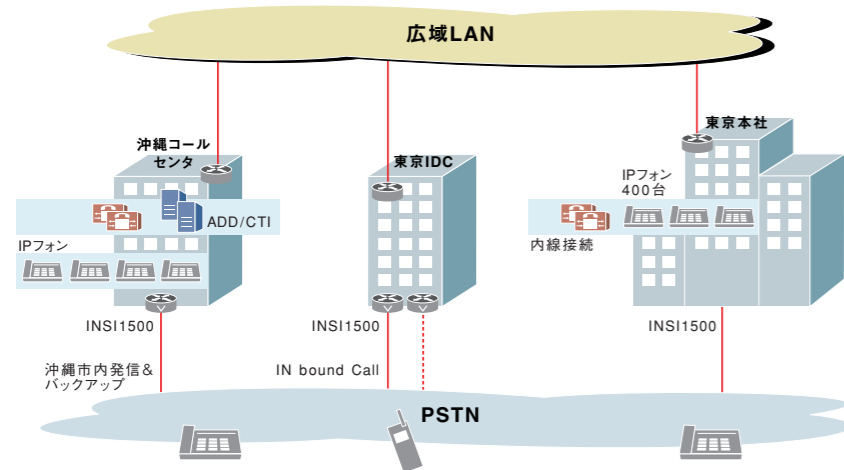


株式会社サイバード
モバイルコンテンツ事業部
運用統括部 マネジャー
小嶋 勇志氏

る。「同時に顧客情報はじめ通信データを守るセキュリティー環境を確実に構築しなければならない」と力説する。この視点に立った選択が、シスコ製品の導入だった。豊富な導入実績による製品開発力とACアダプターを不要とするPoE (Power Over Ethernet) 対応など、レイアウト変更や端末の増設も容易に行える運用性が支持された。さらに、構築にあたっては「メインフレーム環境とオープン環境の構築によって培われてきた、ビジネスシステムに求められる情報環境とセキュリティーに確実性があり、さらにネットワーク構築において、冗長構成や運用への実績とシスコ製品への精通力から、ユニアデックスをパートナーとして選択した」。今この環境は、地域を超えたオペレーションセンターの基盤としてだけでなく、全社の通信基盤としても威力を発揮し始めている。例えば、フルIPテレフォニー化によって、異なる端末(場所)でも個人に割り当てられた同じ電話番号を使用できるモビ

ティーユーザー機能がそれだ。東京本社に勤務する社員が出張先の沖縄でロケインすることによって、東京における着信と同様に、沖縄のグループに着呼させることができるようになっている。まさに本支店の区別なく、効率的なビジネス対応が実現する。顧客対応力の強化、社内コミュニケーション環境の一元化。そして運用コストの削減へ。ユニアデックスのIPテレフォニーソリューションが大きく貢献している。

●サイバードシステム構成図



ユニアデックス株式会社
本社 東京都江東区豊洲1-1-1 〒135-8560
電話 03-5546-4977

<http://www.uniadex.co.jp/>

※記載の会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。