

【事例】中小規模ネットワーク構築シリーズ



PROFILE



株式会社リンク

本社所在地: 東京都港区赤坂7丁目3番37号
 カナダ大使館ビル1階

設立 : 1987年11月
 資本金 : 1,000万円
 従業員数 : 38名

広告制作を核にデジタル事業を展開するリンクと、PCメーカーであるエーティー・ワークス社が共同で、普及型専用レンタルサーバサービスという新しいビジネスモデルを確立。富山・有明・サンフランシスコに拠点を置くなど、海外子会社を含めた関連4社による協業は中身の濃い顧客サービスの提供を可能とし、顧客からの信頼感も絶大である。事業の核となるのは、低価格帯専用サーバを利用した『AT-LINK専用サーバ・サービス』。「1マシン・1ユーザ」をできるだけ低コストで実現することを目指し、低価格と高信頼性が評価され2004年6月現在の稼働台数は実に4500台超。そのほか、携帯電話番号認証サービス「シーティー・コネク」、ケーブル・アンド・ワイヤレスIDC社との協業であるフルマネージドホスティング「My IDC」のほか、サイトの企画・運営なども行っている。

株式会社リンク

<http://www.at-link.ad.jp/>

本社移転を機に
 Cisco CallManagerを導入、
 顧客対応の充実と
 運用ノウハウ蓄積を目指す。

キーテクノロジー&ソリューション

IPテレフォニー + 無線LAN

ポイント

拠点間の連絡や顧客対応のツールとしてCisco CallManagerを中核としたIPテレフォニーを導入
 日常業務に欠かせない電話だからこそ、Cisco IPテレフォニーの豊富な導入実績を重視
 業務アプリケーションとの連携により、生産性向上を指向
 IPテレフォニーのノウハウを蓄積し、中小企業向けASPサービスとしての可能性を見極める

概要

本社移転をきっかけにCisco CallManagerによるCisco IP テレフォニーを導入。顧客対応の充実と、運用ノウハウの蓄積を目指す。

広告制作会社であるリンクは、1990年代半ばからWeb制作をはじめとするデジタル事業に進出。その一環として富山のPC/AT互換機メーカーであったエーティー・ワークス社とともに、普及型専用レンタルサーバビジネスを開始した。現在、技術サポートの子会社や海外子会社を含む関連4社がAT-LINKというブランドのもとで企画・立案から運用管理、保守代行までの多彩なインターネット関連事業を展開中だ。



今年4月、リンクは本社移転を実施した。その際、音声系ネットワークの見直しを図り、データ系ネットワークとの間でIP統合化を実現した。Cisco CallManagerによるIPテレフォニーの導入である。日常業務に欠かすことのできない電話であるため、採用から移転、設置までは時間との戦いとなったが、スムーズに導入が実現。今では新オフィスの社員同士の連絡、さらに顧客対応のツールとして活用されている。

背景と狙い

連絡や顧客対応、ノウハウ蓄積のツールとして、主体的に設定に関与できるCisco IPテレフォニーを選択

電話は日常業務に欠かせない存在だが、裏側の仕組みであるPBX(構内交換機)はブラックボックスと化しているため、通常、電話システムに必要な以上の関心が払われないのが現状だろう。担当者も社員も与えられた仕組みを使っているにすぎないともいえる。

そこで、レンタルサーバサービスなどのインターネット関連企業のリンクは、PBXとは異なり、ルータやスイッチを使い、自ら運用することが可能なIPテレフォニーの魅力に着目した。

IPテレフォニーであれば、自社のシステム管理者が運用・管理を行うことができるため、これまでのように電話会社に依頼して工事する煩わしさやコスト高から解放される。また、ルータやスイッチと接続すれば、社員がどこにいてもIP電話端末やパソコン経由で電話の受発信が容易にできる。それらの効果を狙って、リンクはCisco CallManagerを導入したのである。

システムプロバイダーであるリンクとしては、サーバ運用・管理などIPテレフォニーのノウハウを蓄積し、今後のビジネスチャンスにつなげるという戦略的な意味からも導入を決めるに至った。



株式会社リンク
AT-LINK専用サーバ・サービス
テクニカルディレクター 石渡 義彦 氏

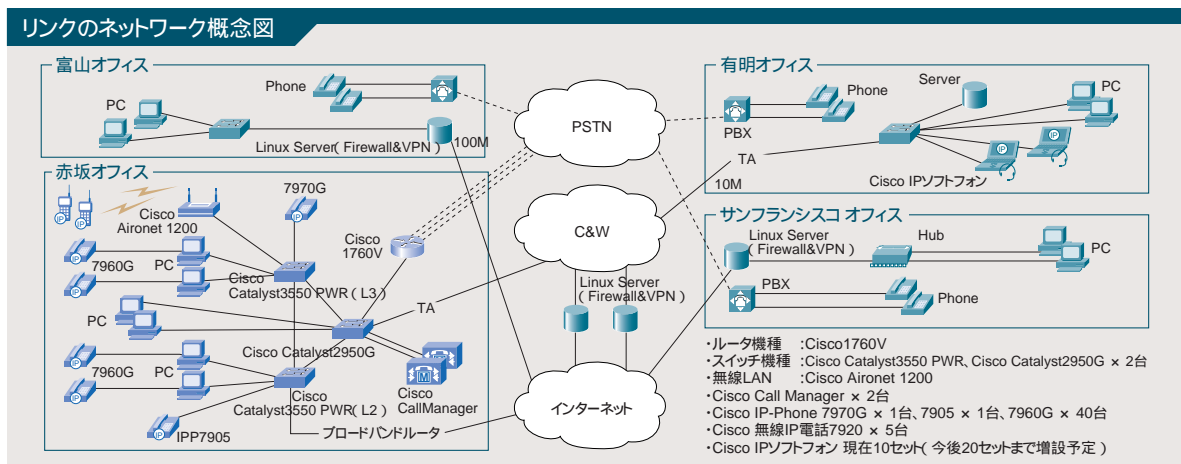
「IPテレフォニーであれば、当社のIT担当者が電話の設定や運用管理にタッチできます。設定の変更の際はそのつど電話会社に依頼するという手間が省けます。とにかく、自分たちで運用・管理できるというのがIPテレフォニーの魅力でした」

導入システム

Cisco CallManagerを軸にCisco IP Phone 50台を導入
無線アクセスポイントCisco Aironet 1200を経由した無線IP電話機も活用

リンクの本社では、機能的かつ知的なイメージのする受付でCiscoのIP電話端末が顧客を迎える。IT企業の受付のイメージにピッタリである。社員の机の上はもちろんのこと、ミーティングルームにも無線IP電話機が数台設置され、利便性アップに貢献する。本社移転当日から導入されたIPテレフォニーが、フルに機能しているのだ。

リンクは従来のPBXに代えて、Cisco CallManagerを導入。それに伴いCisco IP Phone端末50台を導入した。また、ミーティングスペースでは、Cisco Aironet 1200を経由して無線IP電話が利用できる仕組みとした。また、Cisco Catalyst 3550のPower over Ethernet(PoE)機能を活用し、配線の簡素化を実現した。





導入から1ヵ月。新しいオフィスの代名詞的存在として、社員の日常業務にも馴染み始めたCisco IP Phone。しかし当初、IPテレフォニー導入によってリンクが期待した効果は、デザインやイメージなどの面だけでなく、「コミュニケーションをより深化させること」であった。同社では営業スタッフに限らず、社員は本社やデータセンターを飛び回る機会が多く、出張もある。もちろん帰社後は自宅にいる。そして、富山とサンフランシスコにある子会社との連絡も頻繁に発生する。こうした多忙な業務のなかで効果的な電話連絡や電話会議を実施するにはIPテレフォニーが最適だと判断したのである。

「当社はレンタルサーバサービスを提供している関係で、お客様からの問い合わせをメールで受けることがよくあります。その後、障害の確認や回復の報告などをしなければなりません。その場合、メールだけでなく、IP電話を使えば、よきめ細かな顧客対応を行えるようになると確信しています」

(石渡氏)

東京-富山間だけでなく、東京-サンフランシスコ間など、地理的な条件に縛られることなく、内線電話の感覚で拠点間、顧客との間を自由かつ精度の高い連絡ができるようになれば、コスト削減とともに顧客とのコミュニケーションを強化し、さらにユーザーサポートを強化することが可能だ。

「企業は成長につれて社員数が増え、組織も変化していきます。そうした変化にもIPテレフォニーは迅速に対応できます。そこにも期待しています」

(石渡氏)

前述したとおり、AT-LINK専用サーバサービスは関連4社による協業ビジネスである。しかし、IPテレフォニーの全社導入が実現すれば、顧客からの連絡の引き継ぎなどの際に電話を折り返したり、かけ直していただいたりするロスがなくなる。他社間でも、あたかも内線電話のように継続した通話状態のまま電話を切り替えることができ、それぞれの部門の担当者をつないでいくのである。これにより、顧客からの評価が高まることは間違いないだろう。こうしたリンクの事例を見ていくと、今後、複数の企業が1つのブランドを立ち上げるといったコラボレーションビジネスなどで、IPテレフォニーが大きく貢献するシーンを予想させる。

グループウェアなどの業務アプリケーションとの連携と、
社員の機動力増強に期待

オープン性を特長とするCisco CallManager導入には、業務アプリケーションとの連携にも期待が寄せられている。PCにインストールして使用するIPソフトフォンの活用のほか、グループウェアなどとの連携が視野に入る。社員が自宅にいながらにして電話連絡を行い、海外拠点との電話会議に参加する姿が当たり前となるだろう。

「今、IPテレフォニーは商用的に使えることが理解され、大手企業へも導入され始めています。但し、現時点では、国内外に複数の拠点を持っている事業者のみにコスト的なメリットがある状況であり、中小企業が積極的に採用するまでには、もう少しばかり時間がかかると考えられます。当社では、中小企業のIP電話導入が本格化したときに、Cisco CallManagerをはじめとするIPPBXのホスティング、またはASP的に機能を提供するサービスのリリースを予定しております。Web系サーバホスティングの運営で培ってきたサポート実績が、必ずやCallManagerでも活かされると確信しており、今回のCisco製品導入は、そのための技術習得的な位置づけでもあります。」

(株式会社リンク 取締役 営業部長 眞神克二氏)

アメリカでは、IP電話やボイスメール、インターネット機能をASP的に提供するサービスプロバイダーが登場し、新たなビジネスモデルが確立されようとしているだけに、リンクのような積極的姿勢は貴重である。

©2004 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco, Cisco Systems, Cisco Powered Networkロゴ、およびCiscoロゴは米国およびその他の国におけるCisco Systems, Inc.の商標または登録商標です。その他、記載されている会社名、製品名は各社の商標、登録商標または登録サービスマークです。

この資料の記載内容は2004年6月現在のものです。

この資料に記載された仕様は予告なく変更する場合があります。



シスコシステムズ株式会社

URL : <http://www.cisco.com/jp/>

問合せURL : <http://www.cisco.com/jp/service/contactcenter/>

〒107-0052 東京都港区赤坂2-14-27 国際新赤坂ビル東館

TEL : 03-6670-2992

電話でのお問合せは、以下の時間帯で受付けております。

平日10:00～12:00および13:00～17:00