

■ 今後につながる拡張性を重視

Asterisk で実現！ イニシャルコストを抑えたコールセンターを構築



株式会社オプト・エス・ピー

本社所在地：東京都新宿区下落合 1-6-1 宮村ビル 2F

代 表：代表取締役 山田 豊

設 立：1990年3月

資 本 金：2200万円

事 業 内 容：システム開発事業

コンタクトセンター向けシステム販売事業

ホームページ：http://www.optsp.co.jp/



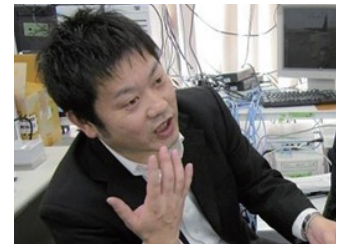
http://www.cc119.biz/

「IT 技術を通じ、暮らしやすい社会づくりに貢献」を理念に掲げ、コールセンター向け事業に注力する企業

株式会社オプト・エス・ピーは CTI ソリューション事業／e コマース事業／通販サイト構築事業／システムインテグレーション／システム開発事業などを行う企業だ。

特に近年はコールセンター向け事業に力を注いでおり、通話録音システム「Oreka」の国内総代理店として販売・サポートを行っている。CTI ソリューション事業では、これまでにシステム開発事業で培ってきた技術をもとに「わかりやすく使いやすいソフト」を開発提供するとともに、オープンソースソフトウェアを利用した低価格で安定したシステムを提供している。

今回、新規事業としてコールセンター周辺機器の通販サイト「Call Center 119」を立ち上げた。これが Asterisk+FUSION IP-Phone 導入ときっかけとなった。



お話をうかがった、営業部の浅香氏。

課題 既存電話システムと切り離れたコールセンターを新たに設置したい

社内ではビジネスフォンを利用していたが、将来的にビジネスフォンのリプレイスも検討していたため、コールセンターの設置は既存電話システムには手を入れず、切り離して導入できることが大前提だった。そこで、既存電話システムと平行運用が可能で、イニシャルコストを抑えたスモールスタートができるシステムを模索していた。

同社はもともと、Asterisk ベースの「trixbox」の代理店も行っており（「Oreka」は「trixbox」の推奨録音システムである）、「Oreka」のサイジング検証で Asterisk を活用するなど、すでに Asterisk のノウハウがあったため、今回の構築要件が満たされる Asterisk+FUSION IP-Phone にてコールセンターを設置することにした。FUSION は Asterisk サーバに直収できる点が決め手となった。

効果

スモールスタートの実現と、他システム（IVR など）との連携が可能な拡張性

機能面で実現できたのは、IVR 機能・ACD 機能（着信のなり分け）・レポート機能（統計）などだ。

Asterisk で電話システムを構築したため、他のシステムとの連携における拡張性が広がり、今後の事業拡大に支障をきたすことがない。

今回お話を伺った浅香氏は「これから Asterisk を販売していくにあたり自分たちで体験したいと考えました。だから電話機もいろんなものを利用しております。開発案件がありましたら是非ご連絡下さい。」と語ってくれた。

