

## ■ サービスをより安定させるシステム増強を重視

# 電話発信システムを Asterisk へ切り替え安定稼働！



<http://delivery.rakuten.co.jp/>

## 楽天株式会社

本社所在地：東京都品川区東品川 4-12-3 品川シーサイド楽天タワー  
代 表：代表取締役会長権社長 三木谷 浩史  
設 立：1997年2月

楽天市場や楽天デリバリー他、あらゆるサービスをインターネット上からワンストップでユーザーに提供している。

世界一のインターネット・サービス企業を目指し、新たな価値観と付加価値の創造に努めるとともに、楽天市場事業等の本格的な海外展開を進めている。



## インターネットの検索性を活かした、出前・宅配サービス専用サイト

楽天デリバリー（らくてんデリバリー）は、楽天株式会社が運営する出前・宅配サービス専用サイトだ。出店店舗はインターネット上のサービスを利用することで、これまでチラシ等ではリーチできなかった見込み客へのアプローチが可能となる。

ユーザーは、パソコンや携帯電話から、お寿司やピザ、弁当、ドリンクの配達店舗を検索し、商品の注文ができる。さらに、お届け希望日やジャンルの選択なども、ユーザーが検索しやすいサービスとなっている。

### 課題

## システムダウンのリスク、架電量増加への対応

楽天デリバリーでは、ユーザーから注文を受けると、システムが自動的に出店店舗へ確認の電話をする。これまでは、専用サーバに CTI ボードを差し込み、アナログ回線を通じて店舗へ発信していた。そのため、CTI ボードや専用サーバの障害が発生するといった物理的なリスク、発信量の増加によるハードウェア追加コストおよびそのリードタイム、それらに関わる工数などの問題を抱えていた。そこで、物理的なリスクの軽減、コストを抑えて容易かつ迅速にシステム増強できる新たな仕組みを模索していた。

Asterisk については、インターネットニュース、特に秋田県大館市庁舎の導入事例が参考になった。また、グループ企業のフュージョン・コミュニケーションズによる、Asterisk+FUSION IP-Phone 提供開始の発表により、Asterisk でこれらの課題を解消できないか検討をはじめた。

### 効果

## 物理的ハードウェアの削減、発信回線数の増加も設定変更のみ！

Asterisk+FUSION IP-Phone は IP ベースのため CTI ボードが不要となり、システムダウンのリスクを極限まで低減することができる。発信回線の増加も物理的なシステムの増設はなく、設定変更だけとなる。課題となっていた工数削減も可能だ。さらに利用していた回線から FUSION IP-Phone へ切り替えることで通話料金のコスト削減も見込める。これらの効果が見込めることから、Asterisk の採用を決定した。

移行作業も特に大きな問題も無くコスト削減が実現した。IP ベースだからこそ発信システムのレスポンスも向上し出店店舗からも評価を得ることができた。

