

## 株式会社アセンド様

■ 外線増設時にも追加の機器導入いらず。

## 外線数制限が自由！ 拡張性にも優れているのが Asterisk の魅力。



## 株式会社アセンド

本社所在地：東京都港区南青山 2-11-14

代 表：佐藤 博

設 立：2003 年 12 月 12 日

事 業 内 容：アウトバウンド専門のコールセンター業務、CRMソフトウェア開発・販売業務、データ処理業務など

ホームページ：http://www.ascend-corp.co.jp

### 常に最高のパフォーマンスを追及するアウトバウンド専門コールセンター

株式会社アセンドは、アウトバウンド専門のコールセンター業務を行う企業だ。BtoB の案件を多く取り扱っている。委託元は文具通販大手、介護福祉施設、不動産仲介会社などがあり、特に文具通販・情報産業などで多数のコール実績を有している。利用しているシステムはすべて自社開発システムである。CRM/CTI として高機能なのはもちろんのこと、他社とは別次元の柔軟性を持っているのが大きな特徴だ。

#### 「リストのクリーニング」

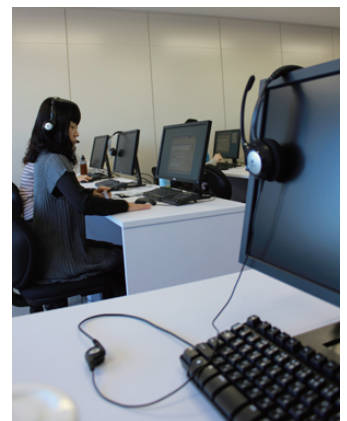
リストを預かり、独自の技術を活用し、欠番、移転、アナログ、INS、ひかり電話の判定を行いクリーニング。

#### 「CRM/CTI のカスタマイズ」

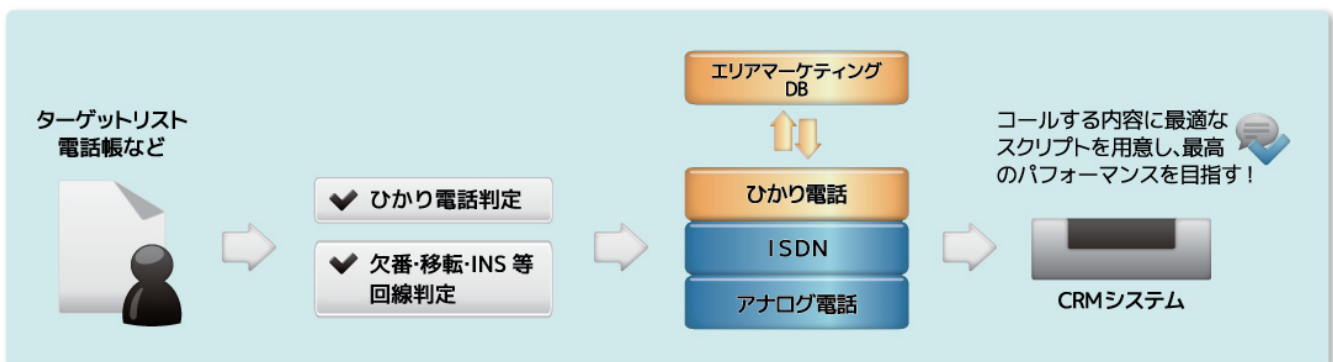
取り扱い業務によってトークスクリプトや質問内容が異なれば、委託元へのフィードバック項目も違う。自社開発のため自由に項目変更可能。

#### 「外線数の増減に柔軟対応」

キャンペーンや短期の商材などである突然のコール依頼にも柔軟に対応。外線接続は Asterisk で自由に増減が可能だからだ。



コールセンター内の様子



自社開発の強みを生かし、委託元のニーズに応えることによって、トータルで最高のパフォーマンスを追及するのが同社の強みなのだ。

## 株式会社アSEND様

### ここまで辿り着くにはいろんな経験を積んできた

アSENDでは、これまで利用していた SIP ゲートウェイに次のような不満を持っていた。

- ・ 外線同時接続数に制限がある。制限に達すれば購入するしかない。
- ・ 購入コストは決して安くない。
- ・ 中身がブラックボックスであるため自由度が低い。
- ・ 保守費用も削減したい。

同社ではもともと FUSION IP-Phone を利用していたこともあり、Asterisk で新システムを構築することの検討をはじめた。



お話をうかがった社長の佐藤 博氏。

### 外線数制限が自由であるAsteriskの大きな魅力

まず、新システムには次の項目を必須要件とした。

- ・ 拡張する場合の自由度
- ・ オペレーターにとって効率のよい UI 設計のクライアントソフト
- ・ DB とクライアントソフトの改変効率の高さ

それに加えて、CRM ソフトとの親和性の高さやソフトフォンとの相性の良さも重視した。

Asterisk ではこれら要件が満たされることから、導入を決定した。複数の他社事例で紹介されている安定性や、安価なコストも決め手のひとつとなった。

導入後もっともよかったと感じる点は、なんと言っても外線回線数の制限が自由なところだ。これまでのシステムでは、外線数に応じて機器の追加導入が必要だったが、Asterisk ではフル IP のため設定変更するだけ。拡張性が高いのが大きな魅力である。