uniConnect Cloud | CASE STUDY

# 株式会社ピーチ・ジョン

PEACH JOHN

## 社員同士のコミュニケーション活性化を機にオフィス移転とフリーアドレス化を実現。同時にPBXの完全クラウド化で運用負担とリスクからも解放！

### ▶ 導入の背景

- □ オフィス移転に伴うフリーアドレス化と固定電話機の廃止
- □ PBXの老朽化に伴うリプレイス

### ▶ 導入の決め手

- □ 固定電話と同様の操作感で使えるユーザーフレンドリーなUI
- □ 回線敷設や交換機設備が不要な“PBX完全クラウド化”の実現

### ▶ 導入の効果

- □ 取引先からの電話への代理応答や折り返しがなくなり業務効率化を実現
- □ 完全クラウド化で運用負担と通信障害リスクを大幅削減

**株式会社ピーチ・ジョン（以下、ピーチ・ジョン）は、お気に入りのランジェリーを身につけることで、女性一人一人に美しく輝いてもらいたいという思いが込められたブランド「PEACH JOHN」を中心に、ランジェリーやファッション、雑貨などの企画・製造・販売を展開している。もっと自由にもっと自然に、部門の垣根を越えたコミュニケーションを通じて、円滑にビジネスを取り進められる環境を求め、本社オフィスの移転と併せてフリーアドレス制を導入した。これまで利用していた固定電話機を廃止、そしてPBXの完全クラウド化実現のために採用されたのが、FMC対応クラウド型PBXサービス「uniConnect Cloud」だ。**

2018年10月、ピーチ・ジョンはフリーアドレスに対応した新オフィスへ本社を移転した。その目的は、社内のコミュニケーションの活性化だ。これまで2～4階の3フロアを利用していたが、販売施策を検討する際など、販売チームや商品企画、広告宣伝などのさまざまな部署が連携して打ち出していかなければならないにもかかわらず、フロアが分かれていたために部署間のコミュニケーションがうまく取れていないという課題を抱いていた。今回のオフィス移転で、1フロアにすることで物理的な「壁」を無くし、チャットやSNSでのコミュニケーションだけではなく、直接会話できるオフィスにすることを目指していた。さらに、「強制されるのではなく、自主的に横のつながりを作り、仕事に取り組んでほしい」、その思いから、新オフィスではさらなるコミュニケーション改善策としてフリーアドレス制を採用することになった。

**株式会社ピーチ・ジョン**

設　　立：1994年6月1日
本社所在地：東京都港区北青山3-1-2 青山セント・シオンビル
資 本 金：9,000万円（ワコールホールディングス100%子会社）
従業員数：約480名（2019年4月現在）
事業内容：ランジェリーをメインとした小物、洋服などの企画・製造・販売（通信販売、店舗）、店舗運営

## uniConnect Cloudで“完全クラウド化”を実現

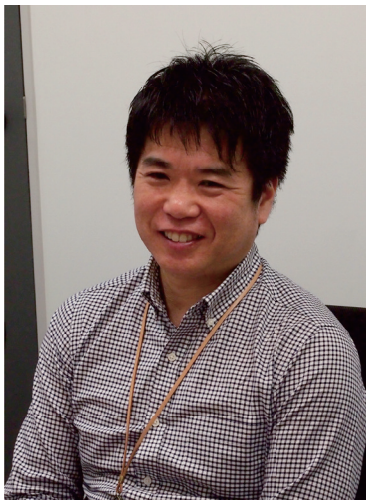
ピーチ・ジョンは、本社の他にコールセンターとデリバリーセンター機能を担う仙台支社の2拠点を持つ。約5年前にコールセンターの一部の業務を外部に委託し、そのタイミングで、コールセンターの電話をクラウド化した。しかし、PBXやCTI等の機能はクラウドサービスへ移行したものの、回線やその収容装置等の設備はセンターに残す必要があり、さらに、電話機能が停止しないよう機器障害時のスタンバイ機の設置も含め、一切の設備を持たない「完全なクラウド化」には至っていなかった。「法定点検など、システムを停止しなければならない機会は、多いときで年2回ほどあります。その度に仙台に赴き対応しなければなりませんでした。ほかにも、オフィス移転など、何かある度にシステムを止めなければならない、その負担やリスクから解放されたい…と常々考えていましたね」と、ピーチ・ジョン　カスタマーデライト向上インフラ推進部 兼 情報システム部 部長 前田 浩一 氏は話す。その経験から、オフィスの電話については「何も置かなくていいフルクラウド型であること」を重要な選定ポイントに据え、老朽化した本社および仙台支社のリプレイスを本社移転に併せて検討することとなった。

uniConnect Cloudは、オフィスの外線（市外局番号）や内線をスマートフォンからも利用できるクラウド型PBXサービスだ。また、固定電話機を必要とする場合もLANに挿すだけでセキュアな通話ができるようになっているため、ピーチ・ジョンが重要視していた「完全なクラウド化」という条件を十分に満たしている。「他のサービスも比較検討したが、『完全なクラウド化』を実現できるサービスはなかった。」と前田氏は振り返る。そして、最終的にuniConnect Cloudの採用を決めた。

株式会社ピーチ・ジョン
カスタマーデライト向上インフラ推進部
兼 情報システム部
部長 前田 浩一 氏

## 固定電話機と同じ操作感で利用できるユーザーフレンドリーな仕様で、ストレスなく業務を効率化

uniConnect Cloudの導入に併せて、ピーチ・ジョンでは、全社員を対象にiPhoneを支給した。フリーアドレス制のため固定電話機は設置せず、部門の代表電話番号への着信は、その部門に所属するメンバーのiPhoneが一斉鳴動する機能を利用して応対している。他の人に転送する場合は、iPhoneにインストールされたuniConnectダイヤラーアプリの保留ボタンをタップし、任意の電話番号をタップすれば転送できる。もちろん、連絡帳から転送する電話番号を選択することも可能だ。他のサービスでは先頭に特殊な番号を付加するなど、操作が面倒なものも多いが、uniConnect　Cloudは固定電話機と同じ操作感で利用できる。ユーザーフレンドリーなダイヤラーアプリの仕様も採用の決め手の1つになった。



株式会社ピーチ・ジョン 情報システム部 チーフ 安部 謙司 氏

「仙台支社は、デリバリーセンター機能を担っています。これまでは倉庫内を歩き回って席に戻って来ると、折り返さなければならない伝言メモが10件も溜まっている…ということが日常茶飯事でした。uniConnect　Cloudによって、“折り返す”ということが基本的に無くなったため、業務のスピードが上がりました。」と、導入の効果を話すのは、情報システム部 チーフ 安部 謙司 氏だ。他にも効果はあるという。例えば、これまではかかってきた電話には必ず出なければならないため、誰か一人は席に残るようにしていたという。今は全員が出払ってしまっても、居場所にかかわらず誰もがiPhoneで受けられるため、いつどこからかかってくるか分からない電話に縛られることはなくなった。また、取り次いだ際に不在だったとしても、iPhoneのチャットツールで伝言メモを残すようにしている。

## さらなるユーザーエクスペリエンスの向上に期待！通話定額プランを活用した着信機能

「使いにくい…という程ではないのですが、着信時の操作がもう少し簡単になったらいいな…と思いますね。」と、情報システム部 石渡 晃介 氏が指摘するのは、通話定額プランを活用した着信方法「ピックアップ着信」だ。

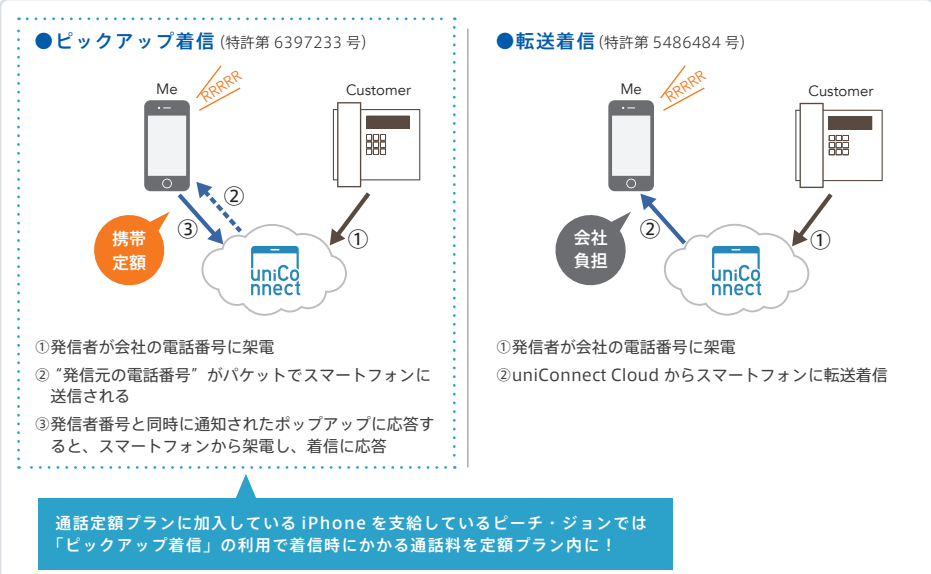
uniConnect　Cloudでは2つの着信方法を提供している。1つは「転送着信」だ。一般的な方法だが、会社番号への着信をiPhoneへ転送着信させるため、着信でもPBX→iPhone間で通話料が生じてしまう。そこで開発された着信方法が、特許（特許：6397233号）を取得している「ピックアップ着信」だ。

ピックアップ着信では、着信があるとそれを知らせるポップアップが表示される。それに応答すると、iPhoneから発信することで通話が始まる。この方法であれば、スマホが「定額プラン」に加入していれば通話料がかからないというメリットがある。

株式会社ピーチ・ジョン 情報システム部 石渡 晃介 氏

社員に支給しているiPhoneは通話定額プランに加入しているため、ピーチ・ジョンでは、この「ピックアップ着信」を利用している。コスト面でメリットがあるが、Appleの仕様により、着信を知らせるポップアップに応答後、表示される「発信ボタン」をタップしなければ応答できない。また、iPhoneにロックがかかっている場合は、ロックを解除するというアクションも必要になる。1タップで応答できる通常の着信方法と比較すると少し負担であることは否めない。S&Iでは、これらのユーザーの声をもとに、今後より簡単な操作で着信に応答できる仕組みも検討している。石渡氏は、「今後さらにユーザーエクスペリエンスが向上すればいいと思います」とuniConnect　Cloudへの期待を語ってくれた。

※株式会社ピーチ・ジョン オフィスイメージ




お問い合わせ
エス・アンド・アイ株式会社　https://sandi.jp/
〒105-0003 東京都港区西新橋1-7-14 京阪神 虎ノ門ビル　TEL: 03-6822-8409　E-Mail: info@sandi.co.jp

※記載された内容は2019年3月時点の情報に基づきます。内容は予告なく変更される場合があります。※記載されている会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。

201903-01