

## 導入事例



## システムサービス株式会社

システムサービスは、1988年、ぬいぐるみや雑貨の卸を担う会社として、東京都板橋区に誕生しました。現在では、卸売業だけにとどまらず、「ワンソース・マルチユース」をモットーに、長期的な視野でキャラクターを育成すると同時に、多くのユーザーの心に届く商品の開発に取り組んでいます。

「今後、スタンダードになるであろう『スマートフォン時代』に戸惑わないよう柔軟な商品開発につながる自己研鑽の一環になれば」という思いから2010年にiPhoneを全社導入しました。

システムサービスが目指すのは『多くのユーザーに新しい喜びと感動を伝えること』です。生活者の趣味・嗜好や消費行動が多様化する今、ユーザーニーズに的確かつ迅速に応えるために、uniConnectの導入に踏み切りました。

**SYSTEM  
SERVICE  
CO.,LTD.**

創 立： 1988年4月  
 本社所在地： 東京都豊島区東池袋1-13-6 JTB池袋ビル 6F  
 資 本 金： 9,000万円  
 従 業 員 数： 54名(2011年10月現在)  
 事 業 内 容： アミューズメント景品、一般向け商品、およびアミューズメントベンダー機・内容商品の企画・製造・販売・卸売

uniConnectによる「発信元番号表示」がきっかけで顧客満足度の向上へ  
 ムダな手間を省いて容易にできる公私分計でBYODの実践へ  
 iPhone活用によるITリテラシー向上と自己研鑽の促進で、ビジネスの先見性を育成

## 導入の背景

- PBXの生産終了と部品供給の終了
- 顧客満足度の低下
- PHS端末の廃止
- 既に導入済みiPhoneのさらなる活用

## 導入の理由

- 外出先での着信番号表示
- iPhoneで使えるFMCソリューション
- 3G回線での通話品質
- 初期投資は嵩んでもトータルでコストパフォーマンスの高いオンプレミス型IP-PBX

## 導入の成果

- ビジネスチャンス損失の抑制
- iPhoneとPHSの1本化によるコスト削減
- 旧PBX廃止によるコスト削減
- 3G回線の利用により、アンテナ設備の設置不要および作業コスト削減

迫られる『顧客満足度の向上』と『ワークスタイルの見直し』

システムサービスは、1988年、ぬいぐるみや雑貨の卸を担う会社として、東京都板橋区に創業。映画やアニメで既に人気のキャラクターグッズの拡販だけでなく、無名のキャラクターの特長を活かした商品化に力を入れている。「たればんだ」や「リラックマ」など、商品のヒットから、ゲームセンターなどのアミューズメント施設でのブームを巻き起こし、キャラクターの絵本出版やCM起用などが決定するという、固定概念に囚われない商品企画・製造・販売を行っている。

同じキャラクターを使って商品化しても、どんなコンセプトで作るか、どんなプロモーションを展開するかによって、商品の売れ行きに雲泥の差が出る。常に、最新のトレンドやニーズに敏感であることが重要だと、システムサービスは考えている。

「iPhone導入は、あくまでも、社員の『ITリテラシー向上』と『自己研鑽』が目的だった」とシステムサービス取締役経理・システム管理グループの千田哲氏は振り返る。そのため、社員は、内線端末として支給されているPHS・iPhone・私物の携帯電話を所有するという状況に陥っていた。さらに、PHSを利用したFMC(Fixed Mobile Convergence)ソリューションにも課題があった。外出中に会社の固定番号にあった着信は、PBXを経由してPHSに転送していたが、PHSに表示される番号は転送用特番であり、相手先の番号は表示されなかった。「外出中の不在着信はどこからの電話か判断できず、お客様からなかなか電話につながらないというご意見をいただくことが多く、結果的にお客様満足度の低下につながっていた」とシステムサービス経理・システム管理グループ海老原修司氏は語る。外出中の電話にはできる限りでたい、しかし、大事な商談中はなかなか電話にでられないとい

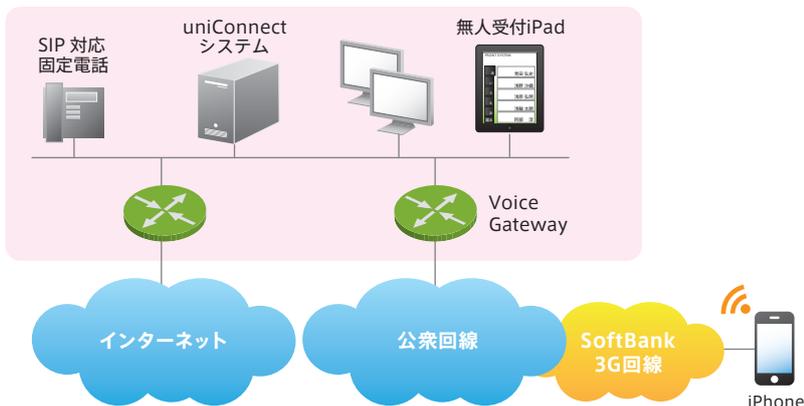


取締役 経理・システム管理グループリーダー  
千田 哲氏

うジレンマに多くの社員が陥っていたのだ。

そこで、海老原氏の目に留まったのが、エス・アンド・アイの「uniConnect」だ。導入して10年が経過するPBXの生産終了・部品供給終了に伴い、早急なPBXのリリースが迫られていたシステムサービスに

とって、アプリケーション型のIP-PBXであるuniConnectは、PHSとiPhoneの1本化と同時に、お客様満足度の低下につながっていた「電話の取りこぼし」を解決する糸口になると考えたのだ。



uniConnect 導入の決め手は、「発信元番号通知」だ。スマートフォンで使えるFMCソリューションである uniConnect の特長は、社内外問わず、スマートフォンからダイヤルイン番号で発信ができる点であり、発信元番号もスマートフォン上に表示される。

「発信元の番号が表示されれば、外出時の不在着信にも迅速に対応でき、顧客満足につながる」と、海老原氏は直感した。導入を検討する段階にて、実際に利用する社員にも uniConnect の操作感を体験してもらった。複雑な操作を求められることなく、普通に電話を受けるときと同じように自然に利用する様子を見て、この導入はきっと上手くいくだろうと確信を持った。



総務グループ  
グループリーダー  
佐藤 節子氏

さらに、システムサービスは、エス・アンド・アイに対して、部門代表番号にかかってくる電話を取り逃さない仕組みも要求した。固定電話への着信も、お客様の声が詰まった大事なビジネスチャンスだ。部門代表番号と同時に複数の相手から着信があった場合、通常は、最初の着信が優先され、2番目以降の着信は話中状態になる。そこで、着信を知らせる固定電話の「着信ボタン」を複数設置し、同時に3回線まで受けられるようにした。「理論上、固定電話は必要ない。しかし、内勤で電話のやり取りが多い社員にとっては、iPhone よりも固定電話の方が使い勝手が良い場合もある。iPhone と固定電話の特性を活か

せたことも効果的だった」と、システムサービス 総務グループ 佐藤節子氏は語る。

### 「オンプレミス型」「3G回線」でコスト削減



経理・システム管理グループ  
システム管理チーム  
チームリーダー 海老原修司氏

uniConnect の導入効果は、ビジネスチャンスの損失回避だけではなく、PHSが担っていた機能を iPhone に集約できたことで、PHS 廃止によるコスト削減につながった。「有料版を含め、多くのSIPフォンも検討した。音声品質にさほど問題はなかったが、どれもWi-Fi 環境ありきで現実的ではなかった」と海老原氏は語る。システムサービスでは、セキュリティポリシー上、社内に Wi-Fi 環境を立てていないため、新たな設備投資が必要になる。PHS を利用していた当時も、社内への構内アンテナの設置や、回線を増設するにもその都度作業が発生していた。3G回線を利用する uniConnect は、キャリア側の基地局さえあれば、他に設備投資する必要もなく、PHS に比べ通話品質が格段に改善されることも魅力的だった。

初期コストを抑えるという観点で、クラウド型のIP-PBX も検討した。しかし、「10年」というスパンで試算すると、初期コストは高んでも自社にシステムを構築するオンプレミス型の方がトータルでのコストパフォーマンスが高いという結果が得られた。千田氏は、年間運用コストの約3割にあたる150万円のコスト削減を見込んでいる。

### 容易にできる公私分計でBYODの実用化を目指す

iPhone を導入した当時、法人での端末調達が困難な背景もあり、契約は社員個人、基本料と基本パケット料は会社が負担するという形態をとった。私物 iPhone の業務利用を解禁した経緯ではないが、「BYOD (Bring Your Own Device)」の先駆けだ。しかし、個人契約としたことにより、仕事の電話を iPhone からかけた際の通話料は、都度、精算する手間が発生していた。

uniConnect 導入により、ダイヤラーを使い分けることで、プライベート利用での通話料とビジネス利用での通話料の分計が可能になった。uniConnect ダイヤラーから発信した場合の通話料は、PBX である uniConnect システムからの固定通話のみになる。ソフトバンク社から提供される「ホワイトライン 24」の適用により、社員とオフィス間、社員間の通話料を定額化することで、別途通信料が発生することはない。標準ダイヤラーから発信した場合の通話料は、すべて個人へ請求される。公私分計が簡単にできるようになったことで、iPhone だけでなく、Android 端末の業務利用も視野に入れられる段階に入り、BYOD の敷居はさらに下がったと言う。

### ワークライフバランスを取りながら柔軟なマインド醸成

いつでもどこでも電話を受けられる一方で、サービス残業の増加が懸念される。休暇中や業務時間外の着信のボイスメールへの強制的な切り替えや、部門代表番号に転送させることもできる。管理者に設定作業を依頼する必要はなく、uniConnect ダイヤラー上の設定画面からユーザー自身で設定が可能だ。転送先設定は、海外出張時など、高額な通信料が請求される国際ローミングでも有効だ。「設定が簡単な分、通常勤務時に設定を戻し忘れて、まったく電話がかかってくないというミスもしやすいけれど」と、千田氏は笑う。システムサービスでは、ワークライフバランスを維持しながら、使い慣れた私物のスマートフォンを仕事でも活用できるワークスタイルの確立を目指すことで、社員一人ひとりがトレンドを先読みできるマインドを醸成し、新たな商品を世に打ち出していこうとしている。

## お問い合わせ

### エス・アンド・アイ株式会社

〒103-8507 東京都中央区日本橋箱崎町 30-1 タマビル日本橋箱崎 TEL: 03-5623-7353  
URL: <http://sandi.jp/> E-Mail: [info@sandi.co.jp](mailto:info@sandi.co.jp)

【関西営業所】〒550-0013 大阪府大阪市西区新町 2-4-2 なにわ筋 SIA ビル

TEL: 06-6536-6126

【中部営業所】〒460-0003 愛知県名古屋市中区錦町 3-1-1

TEL: 052-954-3512

【西部営業所】〒812-0011 福岡県福岡市博多区博多駅前 3-26-29 IBM ビル 6F

TEL: 092-482-5326

※製品内容は、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。

201208-01