

導入事例

Case Study

オフィスのフリーアドレス化を目的に「Bizダイヤル」を導入 レイアウト変更にも強い通話環境を実現しトータルコストも削減



中国のインターネット企業、アリババグループ・ホールディングは2014年9月にニューヨーク証券取引所に上場し世界最大規模となる約250億ドルの資金を調達しました。その日本法人であるアリババ株式会社(以下、アリババ)は、事業拡大にともない新設された大阪オフィスをフリーアドレス※にしました。スマートフォンから固定電話番号で発着信できる「Bizダイヤル」は、フリーアドレスのオフィス環境には最適で、電話回線導入の初期コストを約4分の1に削減。さらに組織変更やオフィス内のレイアウト変更にもなう固定電話の工事コストも不要になりました。



※フリーアドレスとは社員が個々のデスクを持たず、席を共用するオフィススタイルのこと。

課題と効果



アリババ株式会社
管理部 情報システム担当
釜田 武久 氏

課題 レイアウト変更が容易なフリーアドレスを導入した場合、座るデスクを変える度に固定電話の内線番号まで変わってしまうのは問題でした。決まった固定電話番号で相手と通話ができ、フリーアドレスに対応できるサービスを探していました。

効果 「Bizダイヤル」はスマートフォンから固定電話番号での発着信が可能なので固定電話端末を設置しないフリーアドレスのオフィス環境を実現できました。



アリババ株式会社
社長室 広報
木村 良子 氏

課題 PBXを設置するとオフィスのスペースを占有するうえ、保守管理のコストも発生します。

効果 「Bizダイヤル」はクラウドPBXを利用するため機器本体をオフィス内に設置する必要はなく、さらにメンテナンスフリーなので初期・運用ともにコストを抑えて導入することができました。

課題 担当者の不在時に固定電話に顧客から着信があるときは、同僚が代理応答して担当者にメモを残していました。

効果 「Bizダイヤル」では各自のスマートフォンに割り当てた固定電話番号へ着信するので、外出中でも顧客からの電話に応答できるようになりました。

導入の背景 ●●●●● 大阪オフィスの新設の際にフリーアドレスを検討

日本企業の海外市場開拓を支援する目的でソフトバンクと中国のアリババグループが設立したアリババは、アリババグループが運営する国際B to Bマッチングサイト「アリババ・ドットコム」や中国のインターネット通販サイト「天猫Tmall」への出展を支援するサービスを展開しています。

2008年5月に日本での営業を開始し、事業拡大にともない2012年8月に大阪オフィスを立ち上げました。大阪オフィスの仕様決定について釜田 武久氏は次のように振り返ります。「オフィスの内装を依頼した設計会社からフリーアドレスを提案され、頻りにチーム編成を組み

替える当社にとって有効な施策だと感じました。しかし課題となったのは固定電話の運用方法です。その日に座るデスクによって、内線番号がころころ変わるのでは困ります。当社では正社員全員にスマートフォンを配布していますが、携帯電話の番号でお客様に連絡すると不要な電話と勘違いされ応答してもらえないこともあり、固定電話を廃止するのは困難だと感じていました」。

海外市場開拓に関心ある企業へ電話でサービスやセミナーの案内をすることがあるアリババでは、固定電話番号を相手に通知して通話でき、しかもフリーアドレスに対応するサービスが望まれていました。

選択のポイント……▶ スマートフォンで固定電話番号を使える「Bizダイヤル」

アリババでは東京本社を立ち上げ後からソフトバンクのスマートフォンと直取型電話サービス「おとくライン」を導入しています。大阪オフィスと東京本社を接続するネットワークについてもソフトバンクの閉域ネットワーク「ULTINA Managed Ether」で構築し、勤怠システムやファイルサーバといった社内システムを共有しています。また、インターネット接続の際のゲートウェイは本社側に設置することでセキュリティを高めています。

「こうしたソフトバンクのサービスについて打ち合わせている中で、営業担当者から『おとくライン』の付加サービスとしてスマートフォンから

固定電話番号の発信ができるソリューションがあることを聞きました。サービス仕様を問い合わせると、スマートフォンに割り当てた固定電話番号をお客様に表示して通話が可能で、着信もその固定電話番号が使えます。すでに正社員全員にスマートフォンを配布している当社にとっては、固定電話を設置する費用に比べて初期費用が約4分の1（130万円から30万円）に圧縮できるコスト効果も魅力でした。『Bizダイヤル』を導入したからこそ、大阪オフィスのフリーアドレスが実現できました」と釜田氏は導入経緯を述べています。

導入の概要と効果……▶ フリーアドレス化によるランニングコストの削減

「Bizダイヤル」の導入によりスマートフォンからお客様に安心感を与えられる固定電話番号で発信できるようになりました。また、固定電話の場合は、お客様からの着信に対して担当者が外出していれば近くにいる同僚が代理で応答し、担当者が帰社後にメモなどを見て折り返し連絡するといった対応になりますが、「Bizダイヤル」では担当者が外出中でもスマートフォンに着信があるので、その場で対応できるようになり、お客様へのレスポンスが格段に速くなりました。

ほかにも「Bizダイヤル」には便利な機能があると木村 良子氏は述べています。「固定電話がなくなりデスクスペースを広く使えるようになりました。スタッフのチーム編成を入れ替えることが多いのですが、フリーアドレスなのでコストを気にせずレイアウト変更に対応できます。Webサイトの操作について電話でお客様のお問い合わせに対応する際には、スマートフォンのイヤホンマイクを使って対応するので両手を使って自分のPCの画面を操作しながら会話でき、作業効率を

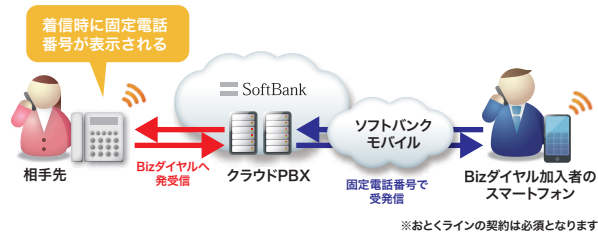
向上しています。このほかにも、固定電話に比べて通話履歴が多く残る、アドレス帳を利用できて便利、通話品質も問題ないといった声も挙がっています。

「Bizダイヤル」はスマートフォンにインストールした専用アプリケーションからクラウドPBXを経由して発信するため、オフィス内にPBX機器を設置する必要はありません。「オフィス内に機器スペースを設けずに済むことに加えて、情報システム担当者のいない大阪オフィスでの機器メンテナンスが不要になるのも大きなメリットです」と釜田氏は評価します。

導入したサービス

「Bizダイヤル」は専用のアプリケーションを利用することで、スマートフォンから固定電話番号（例：06-XXXX-XXXX）の発信通話を可能とするクラウドPBXを利用した「おとくライン」の付加サービスで、ソフトバンクが提供する3G・4G通信サービスと音声通話網を利用します。固定電話と同等の通話料金なので、業務用携帯のコスト削減が可能です。

Bizダイヤルの概要



今後の展開……▶ オプションサービス「話中時・無応答時設定」の導入を検討中

同社は「Bizダイヤル」の基本サービスを利用中ですが、通話中にかかってきた別の着信に対して自動的に応答メッセージを流したり、ほかの電話へ自動転送する機能が必要という声もあるといいます。基本サービスでも通話中の着信に対して手動で保留や転送することは可能ですが、さらに「ビジネスパック」を追加すれば、無応答や通話中など

事前に指定した条件でメッセージ応答、留守番電話応答、ほかの電話への転送を自動で行えるようになります。こうした機能追加を含め、アリババではより動きやすいオフィス環境の構築を目指しています。

アリババ株式会社

本社：東京都中央区日本橋浜町2-12-4 エスエス製薬本社ビル4F

設立：2008年5月30日

従業員数：75名

事業概要：ソフトバンクと中国のアリババグループの合併会社。2つのサービスを通じて日本企業の海外市場開拓を支援。

「アリババワールドパスポート」

アリババグループが運営する国際B to Bマッチングサイト「アリババドットコム」を活用し、日本の中堅・中小企業が世界に販売先を獲得していくための運用支援サービス。

「チャイナパスポート／チャイナエクスプレス」

中国最大の通販サイト「天猫Tmall」への出店・運用代行サービス。

URL：<http://www.alibaba.co.jp/>

※パンフレット記載内容は、2015年3月現在のものです。