

# 導入事例 Case Study

既存PBX老朽化にともない「Bizダイヤル」を導入  
固定電話を見直しコストを抑えて効率的な通話環境を実現



1986年創立の株式会社レッセ・パッセ(以下レッセ・パッセ)は、女性らしさを前面に出した婦人服、小物類を企画、生産し販売拠点を全国に30店舗展開するアパレル企業です。本社オフィスのPBX老朽化にともない、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」を導入しました。机上の固定電話を廃止し、代わりにスマートフォンをオフィスの固定電話として設置することで、オフィス業務の効率化が実現しました。

## LAISSÉ PASSÉ

### 課題と効果



株式会社 レッセ・パッセ  
システム顧問  
ITコーディネータ  
富田 さより 氏

**課題** 既存PBXの老朽化によるリプレイスにともない、コストを抑えて効果的な運用が可能なクラウドPBXサービスを検討していました。

**効果** クラウドPBXサービス「Bizダイヤル」は、機器の設置や保守費用が不要なので初期投資を抑えた導入が可能。専用アプリを使えば、スマートフォンから固定電話番号で発着信できます。

**課題** いくつかの部署で同じ外線番号を共有していたため、社内で電話を受けた社員が担当者へ転送していましたが、保留対応や不在時の折り返しなど手間がありました。

**効果** 「Bizダイヤル」は、スマートフォン1台ごとに1固定電話番号の割り当てが可能なので、担当者ごとに固定電話番号を付与でき、転送やかけ直しの手間がなくなりました。

**課題** 既存のPBXは、オフィスのレイアウト変更のたびに保守業者に依頼して機器の設置や配線変更が必要で、手間とコストがかかるのが悩みでした。

**効果** 「Bizダイヤル」は、カスタマーコントロール機能で管理者が直接クラウド上にあるサーバーにアクセスして電話番号の担当振り当てやグループ設定が可能。保守費用も掛かりません。

### 導入の背景 .....> PBX老朽化にともない「Bizダイヤル」の導入を検討

女性の特有の可愛らしさを目指した服飾・小物の企画、生産、販売するアパレル企業レッセ・パッセは「LAISSEPASSE」「Debut de Fiore」「Fiore Luxe」の3ブランドを全国に計30店舗展開しています。

同社では、老朽化したPBXのリプレイスを機に、通話環境の効率化を検討していました。これまでは、代表番号4回線、部署番号3回線の固定電話番号を複数の部署で共有していたため、電話を受けた社員が担当者へ転送対応していましたが、担当者が電話中や不在の場合も多く、保留やかけ直しの手間がありました。「担当者ごとに固定電話番号

を持ち、社内の要件は直接対応者に連絡すれば課題は解決しますが、固定電話機1台ごとに固定電話番号を付与する運用はコストが高く、中小の企業ではなかなか導入に踏み切れません」と富田氏は語ります。

さらにPBXは、オフィスのレイアウト変更のたびに保守業者の電話工事が必要で数十万単位の保守費用が発生するなど、運用には手間とコストがかかります。そこで同社が検討したのが、クラウド上にPBXを設置するクラウドPBXサービスでした。

## 選択のポイント・・・▶ 固定電話番号を端末ごとに付与できる「Bizダイヤル」

選択したのは、スマートフォンから会社の固定電話番号で発着信ができるFMC(携帯電話&固定電話)ソリューション「Bizダイヤル」です。着目したのは、「Bizダイヤル」が「クラウドPBX」サービスという点でした。「クラウド上にPBXを設置するサービスなら、オフィス内に機器の設置が不要で、管理者が直接クラウド上にあるサーバーにアクセスして電話番号の担当振り当てやグループ設定の変更が可能です。保守コストと依頼の手間が不要になります」(富田氏)。

クラウドPBXを比較検討するなかで、BYOD前提のサービスも検討しましたが、個人の端末を業務にも活用するBYODは、端末やキャリアがバラバラでバージョン統一が難しい、社員の入退社時の処理が面倒、紛失対応に困る、個人端末にメールを残したくないなどの課題を解決するには、システム導入が必須ですが、その分費用負担も発生します。「会社端末を活用する『Bizダイヤル』なら、システム担当者や経理担当者にとって、管理や業務処理が楽でセキュリティ面でも安心です」(富

田氏)。近年、PBX経由で知らないうちに第三者に電話を不正利用され高額な国際電話料金が請求される事件が多発しているなか、クラウドPBXは「セキュリティ対策のコストを抑止できるメリットがある」と富田氏は述べます。「Bizダイヤル」は、24時間365日の保守運用監視を行っており、冗長化された交換設備で高い安全性を確保しているのでセキュリティリスクを軽減できます。

新たに導入したスマートフォンの導入コストは、固定電話からスマートフォンに切り替えたことによる通話費用、PBX機器が不要になったことによる運用管理費用の2つを削減した費用で相殺できました。「通常、電話会社は電話サービスのみを扱うのでPBXについての対応はしてくれません。ソフトバンクは1人の営業担当が電話サービスからクラウドPBXまで総合的に提案してくれるため、そのサービス力も魅力でした」と富田氏は評価します。

## 導入の概要と効果・・・▶ クラウドPBX導入で運用管理コストを抑えて業務効率化が実現

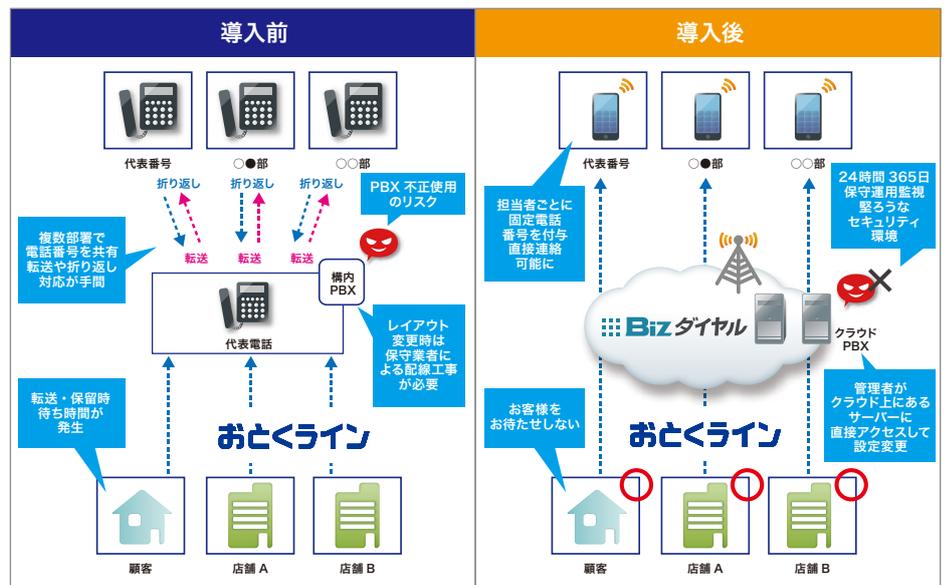
現在、同社は38台のスマートフォン(DIGNO U)を設置して「Bizダイヤル」を利用しています。「Bizダイヤル」は、スマートフォン契約1回線ごとに契約番号(「03」や「06」などで始まる固定電話番号)が1番号契約できます。「専用のアプリケーションによりスマートフォンから固定電話番号の発着信が可能になる機能を利用し、スマートフォンをオフィスの固定電話の代わりに設置して、担当者ごとに固定電話番号を割り振ることにしました。これにより、店舗や取引先からの電話は担当者へ直接着信できるようになり、代表電話は新規のお客様に限定でき、お客様をお待たせする心配もなくなりました」(富田氏)。

これまで、複数回線あった代表電話番号を1台のスマートフォンで受けるようになると、話し中にならないかの懸念もありましたが、「グループ代表」機能を利用すれば、あらかじめグループ番号を付与した端末に優先順位に沿って着信させることも可能なため、1台目が電話中でも次のスマートフォンで電話を受けられ安心です。

管理者側で一括登録して、スマートフォンから全店舗と社員の名前・電話番号を検索できる「共有電

話帳」機能も利用しています。着信時には店舗名や担当者名まで表示されるようになり、電話対応がよりスムーズになったと社員からも好評だといいます。

スマートフォンを固定電話代わりに活用することで、電話対応環境が改善され社員の生産性向上に成功した同社。以前は担当者が不在の場合は近くの席の社員が代理で応対して担当者へメモを残すなどの対応をしていましたが、そうした電話取次の手間もなくなりました。「それぞれが本来の業務に集中できる環境が整えられた」と富田氏は効果を実感しています。



### 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)の発着信通話を可能とするクラウドPBXサービスです。「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コストの削減が可能です。

## 今後の展開・・・▶ Bizダイヤルの機能を活用してより便利な業務環境を

「Bizダイヤル」導入により業務の利便性が増した同社。代表電話とカスタマーサービス用のスマートフォンは、ビジネスパックの「スケジュールリング機能」を利用して業務終了時間後は「時間外応答」のアナ

ウンスを流すように設定するなどBizダイヤルの機能を便利に活用しています。これからもさまざまな業務の手間を減らしてアパレル業務により専念できる体制を整えたいと富田氏は語ります。

## 株式会社レッセ・パッセ

本社：東京都渋谷区元代々木町4-5 クリエイトール

設立：1986年9月9日

従業員数：155名

事業概要：「ファッションを通じてレッセ・パッセにかかわる多くの人と幸せになれる会社にする」を理念に、大人のための「上品でかわいい」を目指した服飾・小物を企画、生産、販売する。「LAISSEPASSE」「Debut de Fiore」「Fiore Luxe」の3ブランドを全国に計30店舗展開する。

URL：<http://www.laissepasse.com/laissepasse/company/>



※パンフレット記載内容は、2015年9月現在のものです。