

# MEDIA IP PHONE Full-IP パッケージ 導入事例

## 株式会社エバービジョン

プロフィール  
株式会社エバービジョン



### 業務概要

インターネットとカタログを用いた  
・個人飲食店向けメニュー提案型業務用食材  
商品販売  
・個人飲食店向けサービスコンテンツ提供  
・上記のためのプラットフォーム及びサービス  
コンテンツの提供

代表取締役社長  
立花 隆

設立  
2001年1月12日

### 特長

「食堂を楽に、食堂を楽しく食堂楽」を  
キャッチコピーに掲げ、個人飲食店向けの  
食材商品販売、コンテンツを提供する「食  
堂楽」サービスの運営を行う。設立以降、  
順次サービスエリアを全国に拡大し、登録  
飲食店数は25万件を超える。  
「事業を通じ、社会に貢献する人材を育成し、  
お客様のために新しい価値サービスを  
具現化する企業として、社会と食産業の  
発展に貢献する」という理念のもと、食産  
業界の活性化を促すサービスを提供し続  
けている。

URL <http://www.shokudoraku.com>

### KEYWORD

MEDIA IP PHONE Full-IP パッケージ  
SIPサーバタイプのフルIPテレフォニー  
システム。

### 主な特長

PBXが不要  
LAN配線でPCと電話を一元管理  
番号ポータビリティ機能  
アプリケーション連携(CTI等)  
社内で内線設定可能

### 通信費の削減

MEDIAの通話料金は全国一律2分5.4円。  
日本の全通話の72%が2分以内、ビジ  
ネスに限定すると81%が2分以内の通話  
となっているため、MEDIA独自の2分課金  
で通話料の大幅な削減が可能となる。  
2003年テレコムデータブックより

### CRMとMフォンの連動

MEDIA IP PHONE Full-IP パッケージと  
連携するアプリケーションのAPIの開示に  
より、Mフォンと別のシステムとを連携させ  
るなど、企業様の個別環境に合わせた自  
由度の高いシステム構築を実現する。

「お客様の満足度は間違いなくあがっています。

通信費削減も確実に効果が出ていますね。」

IP電話への不安を解消し、導入の決め手となったのは・・・

### < 導入背景 >

#### 電話が命！カスタマーセンターのオペレーション改善

株式会社エバービジョンは2006年7月の本社移転に際し、メディア(注)  
のIP電話サービス「MEDIA IP PHONE Full-IPパッケージ」を導入し  
た。「電話の買い換えは移転の前から考えていました。ちょうどIP電話  
が個人の家にも加速的に普及し始めた時期ですね」(サービス推進  
本部 本部長 小出 久典氏、以下同)。

同社は、WEBによる個人飲食店向けの食材販売、コンテンツ提供を  
事業とし、お客様問合せ用のカスタマーセンターを設けている。当時、  
カスタマーセンターからお客様へかける電話は代表番号が通知され、  
お客様が折り返しかけてきた際にお客様の特定に余計な時間を費や

していた。「設定を変えて何かあったらどうしよう、という不安がありました。とにかくそれを解消し  
かった。」IP化の第1目的は、「電話が命」であるカスタマーセンターのオペレーション改善であった。

「一番心配してたのが品質です。思っていたよりもずっと良かった」

「主流の一般電話の仕組みも理解することが難しいのに、IP電話ってどんなものだろう、というのはあ  
りました。「知識がないと上手くまわめこまれてしまうのではないか」、という不安もあり、当初はIP電  
話やその営業に対し、懐疑的であった。導入推進のきっかけとなったのがデモンストレーションであ  
る。「一度デモンストレーションをセッティングしていただいて、そこから本格的に検討を始めました。  
一番心配していたのが通話品質でしたが、その品質の部分で確信が持てたことが大きいですね。実  
機を試してみても、思ったよりもずっと品質が良いことを確認できました。」最も懸念していた品質面  
の不安を払拭し、移転にあわせて「MEDIA IP PHONE」を導入することを決定した。

### < 導入効果 >

#### お客様満足度を向上させ、通信費も削減

IP電話の導入により、第1目的であった電話取次ぎ業務の負荷が解消した。お客様からの問合せを  
カスタマーセンターで受け、同時にデータベースを用いて特定しスピーディな対応が可能となった。  
「お客様の満足度は間違いなくあがったと思います。PBX というのは全くわからなかったのですが、  
メディアのIP電話ではグルーピングなどが容易に設定でき、簡単な仕組みで顧客対応の改善ができ  
ました。WEBでの設定も簡単にできます。」

加えて、小出氏が「当然狙わなければならない」と考えていた通信費の削減も実現した。「IP電話な  
ら当然」と考えていましたが、弊社の場合は段階的な導入で、受信専用回線をまだ多く残しているに  
も関わらず、確実に効果が出ています。固定費を含めて全体で約2割は落ちていますね。今後、受  
信回線を減らしていけば、もっと削減が可能でしょう。」

PBX (ピー・ビー・エックス)：宅内交換機。企業内で内線電話などの機能を実現する装置。

### < 今後の展望 >

#### 理想的な顧客対応改善を実現するためのシステム連携

「実際の導入作業もスムーズに終え、その後のサポートについても弊社に関わってくれているメディ  
アの方には大変感謝していますね。今後は、弊社のCRM とMフォンの連動を考えています。こちら  
もデモンストレーションをやっていただく予定です。受信回線を減らして本当の意味でのFull-IP化を  
実現すれば、もっと理想的な環境が作れるだろうと思っています。」

CRM (Customer Relationship Management)：システムを用いて顧客と長期的な関係を築くための手法。顧客管理システム。

(注)文中の「メディア」について・・・株式会社メディアは、2007年10月1日より株式会社UCOMと合併し、株式会社UCOMに社名変更いたしました。



株式会社エバービジョン  
サービス推進本部 本部長  
小出 久典氏

お問い合わせ

株式会社UCOM

<http://www.fttx.co.jp/>

東京都港区芝浦4-2-8 住友不動産三田ツインビル東館

TEL:03-4400-6100 FAX:03-4400-6199