

全社の電話システムを海外ベンダPBX機器から、「BIZTELビジネスフォン」にリプレースすることで、システム運用負荷軽減と大幅なコストダウンを実現

株式会社ビーグリー



創 立：2004年10月25日
所 在 地：東京都港区北青山二丁目13番5号 青山サンクレストビル4階
代 表 者：代表取締役社長 吉田仁平
従 業 員：70名（2017年1月末現在）
事 業 内 容：コミック配信ビジネスを中心としたコンテンツプラットフォーム事業
U R L：<https://www.beagle.com/>



導入前の課題・導入目的

1

席替え対応、内線番号設定等、日々運用するための必要なスキル習得にかかる学習コストや運用にかかるさまざまな作業負荷を低減したい。

2

海外ベンダの PBX 機器製品は保守費用も高く、オフィス移転の後も引き続き利用する場合は、移転費用だけでも数百万円程度かかることが判明した。

導入後の効果

導入した電話機の使い勝手の良さはもちろん、クラウドサービスである BIZTEL の導入により日々の運用業務から開放された。

BIZTELは、それまで使っていた海外ベンダPBX機器と比較して1/3以下の費用で、リプレースを可能とした。

全社の電話システムを BIZTEL へリプレースすることで、機器故障対応、オフィスビル電源の法定点検に伴う停電時の対応等、多くの運用業務から開放された。

リンク：お客さまの事業についてお聞かせください。

成田氏：当社主力サービスの『まんが王国』（注）は、スマートフォンやタブレットで手軽に漫画を楽しむことができる日本最大級のコミック配信サービスです。新作から名作まで充実したラインナップと毎日読める手頃な価格設定とポイントプログラムや“読みたいときにすぐ読める”を実現し、2006年のサービス開始以来、コミック単行本換算で累計6億冊ダウンロードを超えるまでに拡大を続けています。

また、それ以外にも、2017年8月には、複数のイラストをVR空間で組み合わせることで「絵の海」を実現させ、その中に飛び込み漂うという、これまでにないアート体験を提供するプロジェクト『e-DIVE』を立ち上げる等新しい取り組みも始めています。

（注）<https://comic.k-manga.jp/>

リンク：お二人の役割についてお聞かせください。

成田氏：技術開発部のマネージャーです。サービスの開発・運用と社内インフラを手掛けるエンジニアを統括しています。BIZTEL 導入に関しては、社内インフラのマネジメントの立場に関わっています。

松井氏：主に社内インフラを担当しています。BIZTEL の導入から運用まで担当しています。

リンク：導入サービス（ビジネスフォン）のご利用シーンについてお聞かせください。

松井氏：BIZTEL のビジネスフォンサービスを利用しています。60台のサクサの電話機を導入し、部署毎に電話番号を割り当て、業務に応じて着信ルールの設定、コントロールを行っています。約70名の従業員がいますが、一部を除き、ほぼ1人1台で運用しています。

リンク：オフィスでの電話利用以外に、サポートセンター等での利用はございますか？

松井氏：まんが王国のサポートセンターとしても利用しています。通常フォーム画面等での問い合わせが多いため、電話の件数は比較的少ないですが。

リンク：BIZTEL のオプション、通話録音機能の活用方法をお聞かせください。

松井氏：当初の導入目的は、IR 関連の問い合わせでの利用を想定していましたが、実際の録音内容を確認するといったことは、今のところほとんどありません。IVR で録音をしていることをアナウンスしているため、過剰な問い合わせへの抑止効果があるのかもしれませんが、現在は、



株式会社 ビーグリー
技術開発部 松井 直樹氏

ユーザサポート部門においてまんが王国のお客さまからのお問い合わせ内容を再確認するといった使われ方が稀にあります。例えば、お問い合わせを頂いたお客さまの電話番号を念のため再確認する必要があるとき等に、録音データを利用した事があります。

リンク：導入前の運用方法についてお聞かせください。

松井氏：BIZTELを導入する前は、その当時、将来の展開を見越しつつ、ソリューションを検討し、海外ベンダのPBX機器製品を自社内で導入・運用していました。

リンク：当時の問題点、課題についてお聞かせください。

松井氏：席替え対応、内線番号設定等、日々運用するために必要なスキル習得にかかるコスト、つまり学習コストが想定以上にかかっていました。それ以外にも機器故障が発生した場合の不安や、時間外の設定等ユーザー側の細かい運用ニーズに対応がしにくいといった課題もありました。それ以外にも費用面での課題もありました。機器の保守費用も安くはありませんでしたし、あとで述べますが、当時検討し始めていたオフィス移転の後も引き続き利用する場合、移転費用だけでも数百万円程度かかることが判明しました。

成田氏：あとは、年1回よく週末に行われるオフィスビル電源の法定点検に伴う停電時には、金曜日の深夜にPBX機器をシャットダウンし、月曜日の早朝に手順通りに起動するという運用をする必要がありました。このような、いわゆるシステム運用にかかるさまざまな作業負荷をできる限り減らしたいと感じていました。

リンク：BIZTEL導入についての検討開始時期はいつ頃でしょうか？

松井氏：オフィス移転プロジェクトを進めるタイミング、時期としては2014年3月下旬に具体的な検討を開始しています。PBX機器の社内での運用が思ったより大変だったこともあり、うまくシステム運用を外部委託できるようなクラウドサービスを探していました。

リンク：どのようなきっかけでBIZTELをお知りになりましたか？

成田氏：当社サービスのインフラには、リンクが提供するホスティングサービスやリンクベアメタルクラウドも採用しており、また、ビジネスフォンもクラウドでサービス提供していることを聞いていたため、リンクの営業担当に相談してみました。

リンク：営業担当からサービス説明を聞いてみて、いかがでしたでしょうか？

松井氏：現在の運用状況や解決したい課題について説明しました。私達は、オフィス移転にあたり、ビジネスフォン環境のリプレース検討以外にも対応しなければならない事が沢山ありましたので、時間は限られておりました。このような中で、リンクの営業担当の方から短期間で、ビーグリーにとって最適な提案をしていただいた印象です。

リンク：他社商品と比較されましたか？

成田氏：オフィスの引越しを支援する会社から別の提案があり、BIZTELと比較検討しました。ただ、他社の商品は利用できるインターネット回線に制限がある等、いくつか当社のニーズに合わない点があり、BIZTELのほうが高い優位性があると感じていました。

リンク：BIZTELを採用された理由といつから利用されたかについてお聞かせください

松井氏：コスト削減ができること、クラウドによる運用負荷削減できることが一番大きな理由で、2014年9月、オフィスの移転と同時にBIZTELの利用を開始しました。

リンク：BIZTELの導入によって、実際にどのような点が解決されましたか？

松井氏：BIZTELの導入コストは、それまで使っていたPBX機器のそれと比較すると1/3以下で済みました。それに加えて、端末設定の容易さもメリットとして挙げられます。また、BIZTELを採用、つまりクラウドに移行することでさまざまな日々の運用業務からの開放されたことも大きなメリットです。

リンク：導入プロセスや移行作業はスムーズでしたか？

成田氏：新オフィスでの始業が月曜日だったため、その直前の土曜日と日曜日を使い、オフィスの移転作業を行いました。リンクのBIZTEL担当者に日曜日に設定作業をお願いしました。電話機の設定作業はスムーズに完了し、月曜日からの業務も滞りなく再開出来ました。



株式会社ビーグリー
執行役員 技術開発部長 成田 守氏

リンク：BIZTELをご利用になられて、現場からのご意見はいかがでしたか？

松井氏：オフィスの電話環境は、トラブルが発生すること無く、“普通に”利用できることが最も重要ですが、これといったトラブルもなく順調に利用出来ています。電話機の操作に関しては以前の機器とは異なっている為、当初は問い合わせもありましたが、すぐに慣れた印象です。

リンク：当社のサポート品質についてはいかがですか？

松井氏：先日ワンタッチダイヤルの登録の仕方についてお問い合わせしたところ、個別にユーザーマニュアルを用意して頂いたことがありました。口頭で回答をするだけでなく、ドキュメント類を用意して頂くことにより、社内共有も簡単にできる為、非常に助かりました。

リンク：BIZTELにさらに期待することについてお聞かせください。

松井氏：管理画面は、シンプルで使いやすいですが、さらなるユーザビリティの向上を期待しています。

成田氏：受付にも設置しやすいデザイン性の高いハードフォンの提供があると嬉しいですね。いずれにせよ、いつも柔軟に対応してもらえていますので、大変助かっています。今後も期待しています。



導入ソリューション

●BIZTEL ビジネスフォン