

FitzGibbons Agency 社(北米) 事例

大雪のため全員自宅待機！ そのとき会社は・・・

Fitzgibbon Agency 社は *Fonality* 社の *PBXtra* (*trixboxPro* の北米専用版。基本仕様は日本向けの *trixboxPro* と同等のため、以下『*trixboxPro*』と表記) コールセンター版を導入したおかげで、道路が閉鎖になるほどの記録的な大雪でだれも身動きが取れないような悪天候にあっても、会社にかかってきた電話を一本も取り損なうことがありませんでした。社員はオフィスにいるのと同じように自宅で業務を継続し、結果として大きな保険契約を締結することができました。

ニューヨーク州オスウィーゴを拠点に不動産や保険の仲介を行う *Fitzgibbons Agency* 社は、わずか一週間で3メートルも積もる大雪に見舞われたとき、業務継続性がいかに大切かということを感じました。ニューヨーク州知事が地域全体に非常事態宣言を発令するほどの異常気象のなか、*trixboxPro* コールセンター版を導入した同社は通常通り業務を継続し、無事に大規模案件を結ぶことができたのです。

雪でも業務は止められない

同社のオーナーである *John Fitzgibbons* 氏は保険業界に身を置いていることもあり、事前の防災対策の必要性については十分理解していましたが、数ある IP-PBX の中から *trixboxPro* コールセンター版を選んだ時点では、まさかそれが後になって役立つとは予想していませんでした。同社のあるオスウィーゴはニューヨークでも雪が多いことで有名です。そのように過酷な環境では、業務を滞りなく行うのに普通以上の苦勞があります。

同社が *trixboxPro* を採用した理由は、その豊富な機能に加え、企業の成長に合わせて拡張できる柔軟性にあります。同氏はその点をこう説明しています。「会社を興したころは、*Cisco* や *AVAYA*、*Nortel* といった値の張るシステムを導入する余裕はありませんでした。それでも、自動音声応答などの付加機能は必要だったので、*Switchvox* と *trixboxPro* の二製品が候補として残りました。最終的に *Fonality* の *trixboxPro* コールセンター版を選んだのは、ユーザーインターフェースが *Switchvox* よりも洗練されていて社員のだれもが直感的に操作できること、そして何より、非常に柔軟なシステムであることが決め手となりました」。

記録的な大雪にもかかわらず同社が業務を継続できたのは、まさにその柔軟性のおかげです。しかもその週には、同社の社運をかけた大型の保険契約案件を締結できるかどうかが決まることになっていました。オフィスにたどり着くことすらままならない悪天候のなか、**Fitzgibbons** 氏らはノートパソコンにインストールしたソフトフォンと IP 電話機を自宅に持ち込んで大事な商談に臨みました。同氏はその時の様子を次のように回顧しています。

「3メートルを越す雪の中に五日間も閉じ込められていましたが、会社にかかってきた電話は一本も取り損なうことはありませんでした。従業員たちはそれぞれ自宅に戻って仕事をしていますが、ふだん社内で行っているのと同じように、お互いに電話を取ったり転送したりしていたんです。**trixboxPro** にして本当に良かったと思います。おかげで会社の将来を左右する大口の取引を無事に結ぶことができたのですから」。

在宅勤務と自動音声案内の活用で広がるビジネスの可能性

大雪のことはさておいても、**Fitzgibbons Agency** 社にとって **trixboxPro** コールセンター版は今やなくてはならない存在です。**Fitzgibbons** 氏はこう続けています。「**trixboxPro** のおかげでアルバイトの学生や遠方に住んでいる社員は在宅勤務を選べるようになりました。必要なときにはいつでも会社の内線を自分の携帯電話や自宅の電話に切り替えられるので、自宅にいてもいつもと同じように仕事ができます。こちらとしても、必要な従業員を必要な数だけ確保できるようになり、とても助かっています。**trixboxPro** は、雇う側と雇われる側のどちらにもメリットがある、Win-Win のソリューションと言えますね」。

同氏はまた、**trixboxPro** の自動音声応答機能や、従来の電話回線と VoIP の両方を利用できる点などについても高く評価しています。同社はこの二つの機能を活用して自宅や土地の売却を考えている家主のための個人売買システムを考案しました。これは **trixboxPro** の「仮想メールボックス」機能を利用します。購入希望者は **Fitzgibbons Agency** 社に電話をかけ、その後、物件に割り当てられた不動産コードを入力すると物件の詳細情報を聞くことができます。同氏は次のように述べています。「自動音声応答と VoIP をうまく組み合わせると、こういった主力商品以外の部分でも、お客様に対してきめの細かなサービスを提供できるようになります。**trixboxPro** のすごいところは物件が増えて不動産コードを追加しても、それにつられてハードウェアの費用が高くはならないことです。仮想メールボックスは一つだろうが 100 だろうが、コストは変わらないんですよ」。

いつでもどこでもつながる

不動産と保険、そのどちらも、顧客の電話を取れないということはあってはなりません。**trixboxPro** コールセンター版を採用した **Fitzgibbons Agency** 社はこの点、必ず電話に出ることができます。**Fitzgibbons** 氏は最後に次のようにまとめてくれました。「**trixboxPro** コールセンター版は本当に良い製品です。機能が充実していて容易に使いこなせるうえ、サポートもしっかりしています。自分の経験から自信を持ってお勧めします」。