



Prudential SourceOne Realty 社、Fonality の IP-PBX を採用

『高価な Avaya ではなく Fonality PBXtra (trixboxPro の北米専用版。PBXtra については日本国内での取り扱いがないため、以下「trixboxPro」と訳出) を選んで本当に良かった』。顧客とのより良いコミュニケーションを目指して既存の電話システムの改善を検討してきた Prudential SourceOne Realty 社は、trixboxPro を導入することで『電話が繋がらない』という事態を解消し、顧客満足度を大きく向上させることができました。

Prudential SourceOne Realty 社は良質な不動産やマイホームの提供をモットーに、シカゴで急成長を遂げている不動産会社です。同社は 2007 年から始められた事業改革の一環として電話インフラの再構築にも取り組み、自社の拡大と発展に寄与すると判断すればオープンソースの採用にも前向きでした。同社にとってこの改革は、Avaya との決別を意味していました。

Prudential SourceOne Realty 社はそれまで高価な Avaya の電話システムを利用していました。同社の IT 部門責任者 Steve Krzysiak 氏はそのときの様子をこう述懐しています。「Avaya には本当にうんざりしていました。システム自体が老朽化していましたし、メンテナンスやカスタマイズのたびに高い作業費を払って専門業者に来てもらわなければなりません。今回の取り組みは、通信インフラを一から見直す、またとない機会だったので。」

同社の IT チームが Avaya に代わる新たな電話交換機を、オープンソースをベースにした製品も含めて幾つかを比較検討した結果、最終的に Fonality 社の製品に行き着きました。前述の Krzysiak 氏は次のように述べています。「Fonality の trixboxPro は従来の製品に比べてネットワーク周りの設定がとにかく容易でした。私たちはネットワーク技術者ですから、Avaya のように 500 ページにもなる分厚いマニュアルをいちいち参照せずに、交換機の設定をあらかじめ済ませてしまえたのは非常に助かりましたね。」

同社はまず市内の 2 つの事務所に trixboxPro を導入しましたが、「二箇所のオフィスを統合するのは、マウスを二、三度クリックするくらい簡単な作業でした。trixboxPro の支店間接続機能と簡単な転送機能のおかげで、別々のオフィスが一つになったのです。」

外回りの営業部隊に最適

物件の案内や紹介、家主との交渉、新規物件の開拓など、70 人を超える同社の営業部隊には、会社のオフィスを離れて行う業務が常にあります。Krzysiak 氏は以前の電話システムがそれら外回りの社員にとってどれほど使い勝手の悪いものであったか、こう振り返っています。「以前の Avaya は外部から転送設定を変更することができませんでした。転送先を変えたければ、いったん事務所に戻らなければならなかったのです。これは『直行直帰』が珍しくないうちの社員にとっては、本当に不便でした。」

不便なだけならまだしも、かかってきた電話を取り損なって営業機会を逃すことは社員の売り上げやノルマの達成を左右しかねない大問題でした。「ところが trixboxPro ならどこからでも『ブーメラン・モバイル・インテグレーション』を設定できます。会社にいようがいまいが、

電話のほうで社員を探し出してつないでくれます。また社員は社員で、インターネット上からログインして着信履歴を確認することができます。」

Eメールへのボイスメール(留守番電話)転送も便利な機能です。Krzysiak氏によれば、従来のAvayaにも留守番電話機能はあったものの、発信元の電話番号を確かめるのは非常に手間がかかりました。「trixboxProは音声メッセージが社員のEメールに直接届くのでとても重宝しています。必要に応じてメッセージを繰り返し再生できますし、Eメールにはどこからかかってきたか発信元の電話番号が書かれているので、電話番号を間違えることもありません。おかげで電話番号を聞き逃したがために大事な商談をフィにすることがなくなりました。まさにtrixboxProさまざまです。」

ファックス機能とHUD

不動産売買には書面でのやり取りがつきものであり、大事な文書を安全確実にファックス送信する必要があります。そのためPrudential SourceOne Realty社では電話システムの入れ替えにあたり、必要な書類を特定の受信者にのみファックス送信できることを条件としました。Krzysiak氏は次のように述べています。

「ファックスが関係者のEメールの受信トレイに直接届くのは、とても良いですね。個人情報が必要に人目にさらされることなく、きちんと保護されます。これまでファックスの取り扱いが頭痛の種でしたが、trixboxProが一気に解決してくれました。」

加えて、trixboxProのHUD(ハッド)が社員の在宅勤務を可能にしました。「HUDは文句なしに素晴らしいです。だれが電話に出ているかがすぐに分かり、右クリック一つで話したい相手呼び出すことができます。HUDは内線機能も充実していますから、担当者を探し求めてオフィス内を駆けずり回る必要もなくなりました。HUDの活用による時間節約の効果は計り知れないと思います。」

いまKrzysiak氏は電話システムの選択に間違いはなかったと確信しています。「Fonalityの製品は技術的に優れているだけでなく、サポートするテクニカルスタッフも優秀です。うちのシステムについて非常によく理解しているので、電話で問い合わせをするときにも社内のIT部門に相談しているように感じるほどです。」

最後にKrzysiak氏はtrixboxProについて次のように要約しています。「そうですね、ひとことで言えば、格段に効率が上がりました。」Avayaから入れ替えたことに後悔はないのでしょうか。「まさか。以前のAvayaはtrixboxProとは比較の対象にすらなりません。trixboxProのほうが断然、上ですよ。」