

Web with パーソナルメディア

SIPPropプロジェクト

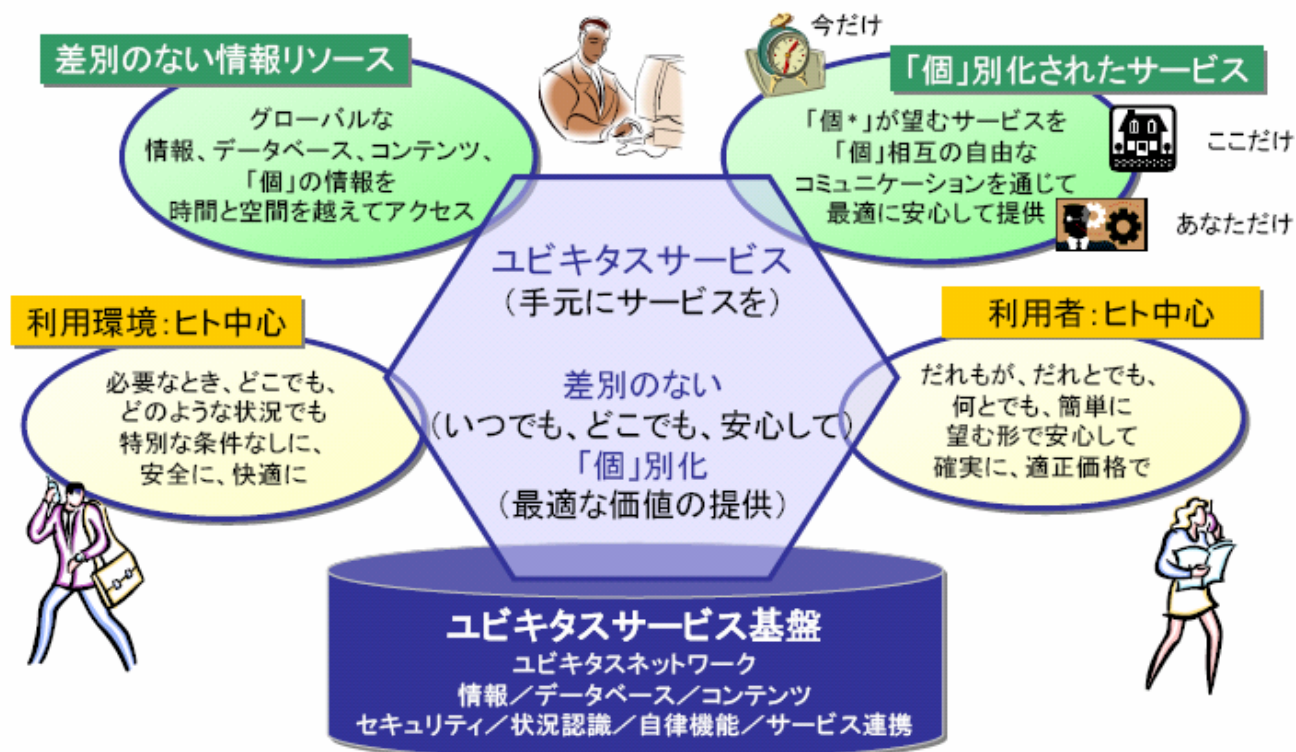
- 目的と可能性
- 阻害要因とその解決
- 開発するシステム

- 目的と可能性
- 阻害要因とその解決
- 開発するシステム

目的

■ 自社システムとの連携を考慮した超小規模対応パーソナルメディア事業の立ち上げ

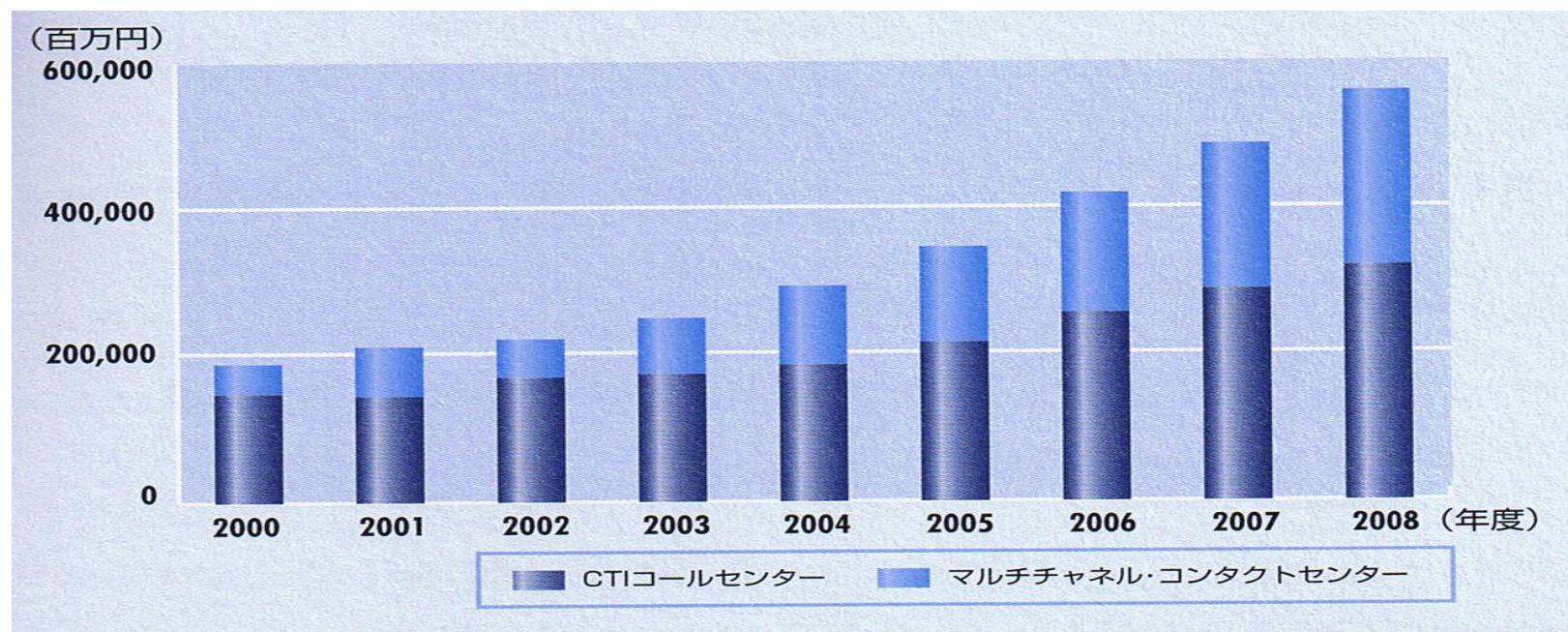
- すべての情報(メディア)を「個人(パーソン)」の手の中へ



*「個」とは: ヒト、モノ、生き物、場所、環境、企業、社会、国など

• コンタクトセンターのマルチ化

–2008年度まで、**20%ずつの増**が期待されている



※まずは、メディア(音声)とWeb-SI案件の融合し、
新規市場の開拓を目指す！

メディア(音声)の可能性

■「感情が伝わる」

- 音声機能
- リアルタイムコミュニケーション機能

⇒音声に含まれる「感情情報」をシステムに取り込むことができる

✓当面は、手入力くらいしか無理ですが。。。

■シニア世代の取り込み

- Webやメールによるアプローチを苦手とする世代の取り込み

具体例・音声（電話）の効果

■販売促進

- 離反のお客様(3ヶ月来店がないなど)に対して、店長直々に来店をお願いしている。
- チラシ配布日やお買い得情報がある時に、店長直々に来店をお願いしている。

■具体的な効果

- 若い人には受けないが、主婦や高齢の方に電話はやはり強力。長い人では30分も話し込むらしい。
- 電話の方が早いという意見も多々あり。メールやチラシでは送受信の間にタイムラグがあるが、電話では「ついでに」お願いができる。

超小規模パーソナルメディアの可能性



• 攻める営業ツール

– 自社システムとの連携

- 受発注サポートシステム
- スケジュール調整サポートシステム

– アドホック運用

- 緊急会議システム
- イベントシステム

• アイデアツール

– だらだら通信

- ネットだしシステム
 - プロジェクト関係者用音声チャット

⇒ 新インタフェース(ケータイツールなど)を取り込み、パーソナルツールへと発展していく

具体例・ポータル(LCS、ガルーンなど)

- コミュニケーションツールとビジネスツールのポータル化

- コミュニケーション

- メール
- IM
- ケータイ

- ビジネス

- グループウェア
- CRM
- SCM

具体例・スマートフォン(パーソナルデバイス)活用

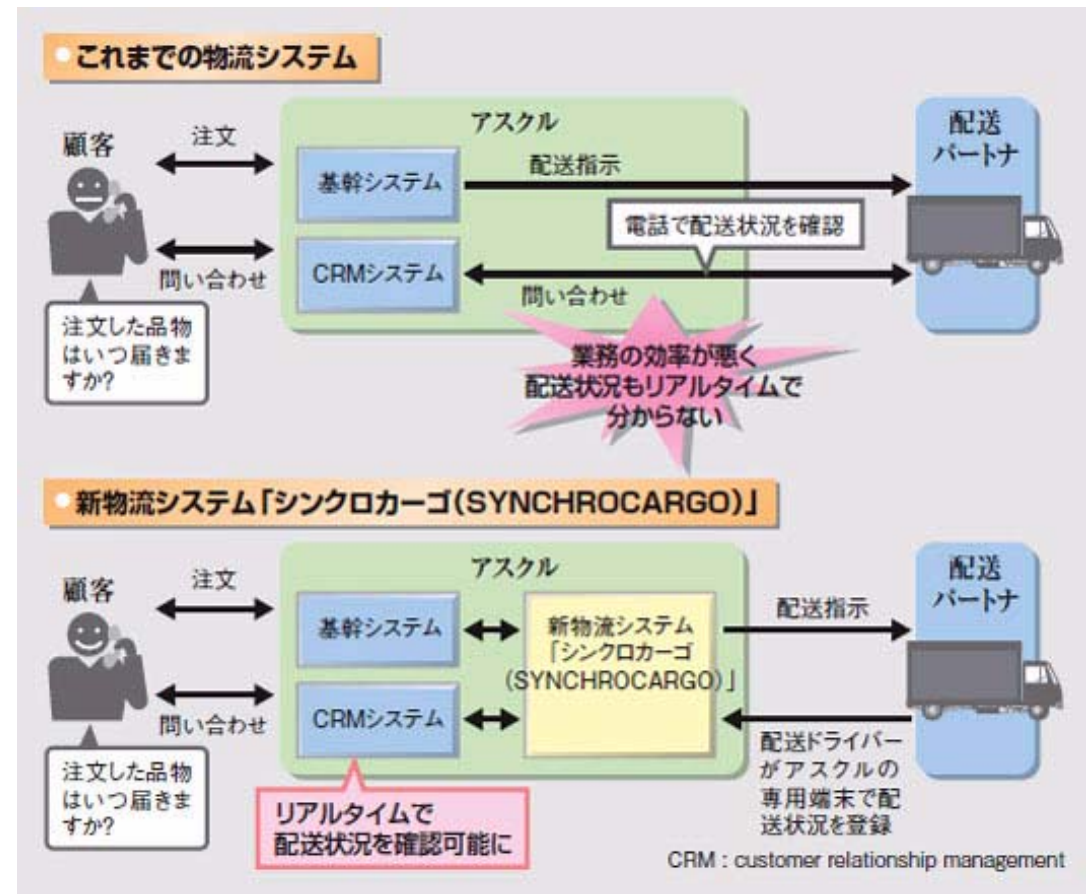
・スマートフォンによるユビキタス化

ーアスクル社事例

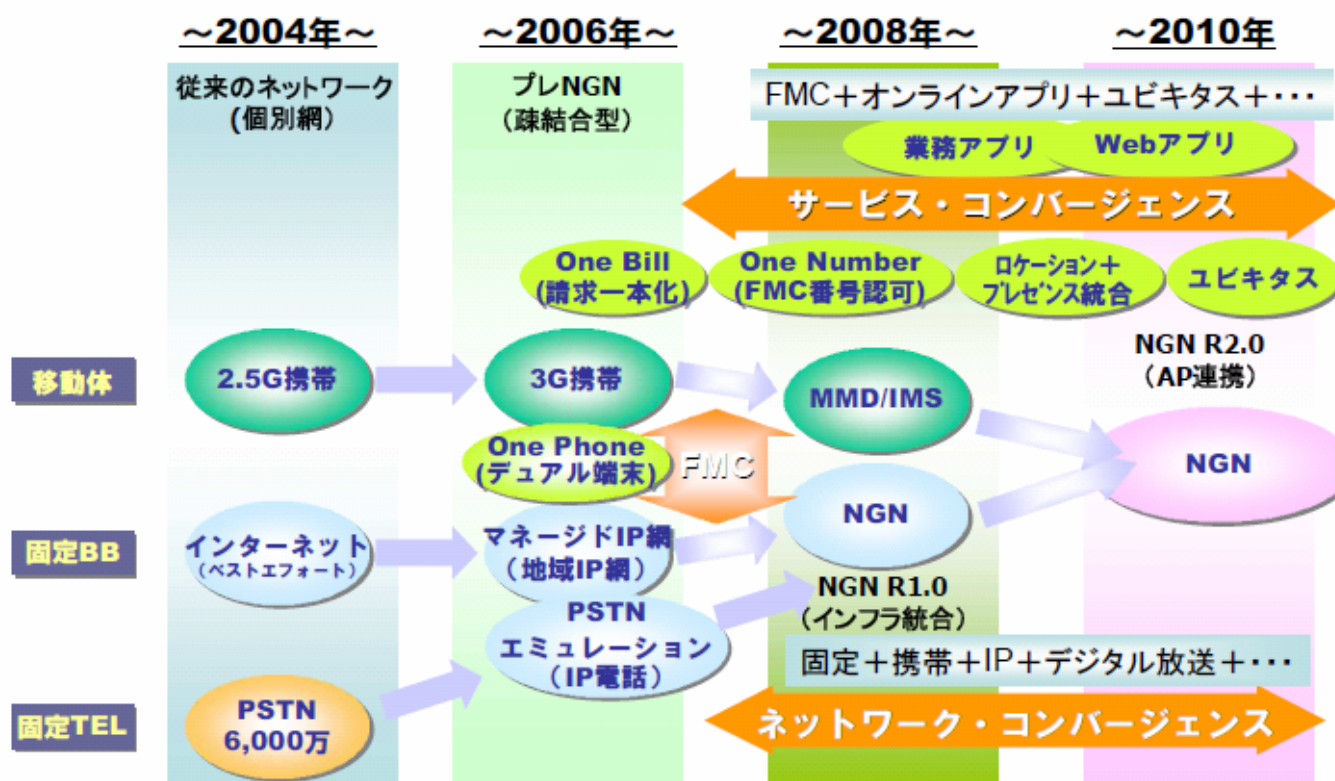
・新規市場

ーケータイデバイスの自由化は目前

- ・SIMロック解除
- ・販売奨励金廃止



- キャリア主導のネットワークとアプリケーションの融合が始まっている！



- ターゲットと可能性
- 障害要因とその解決
- 開発するシステム

なぜ、いままでなかったのか？

■原因

- (超)小規模パーソナルメディアの開発困難
 - ベースとなるPBXが高価である
- メディア連携アプリケーションサーバの開発困難
 - プロトコルを知らないと開発することができない
- 認知度の低さ
 - 新規市場を開拓するためのプレイヤーの連携不足

⇒これが解決しつつある！

超小規模パーソナルメディア開発の解決



■OSSの台頭

- 電話系OSSアプリケーション
 - PBXサーバ: Asterisk
 - アプリケーションサーバ: 雷電

- OSSのメリット
 - 安価に入手できる
 - カスタマイズが可能である

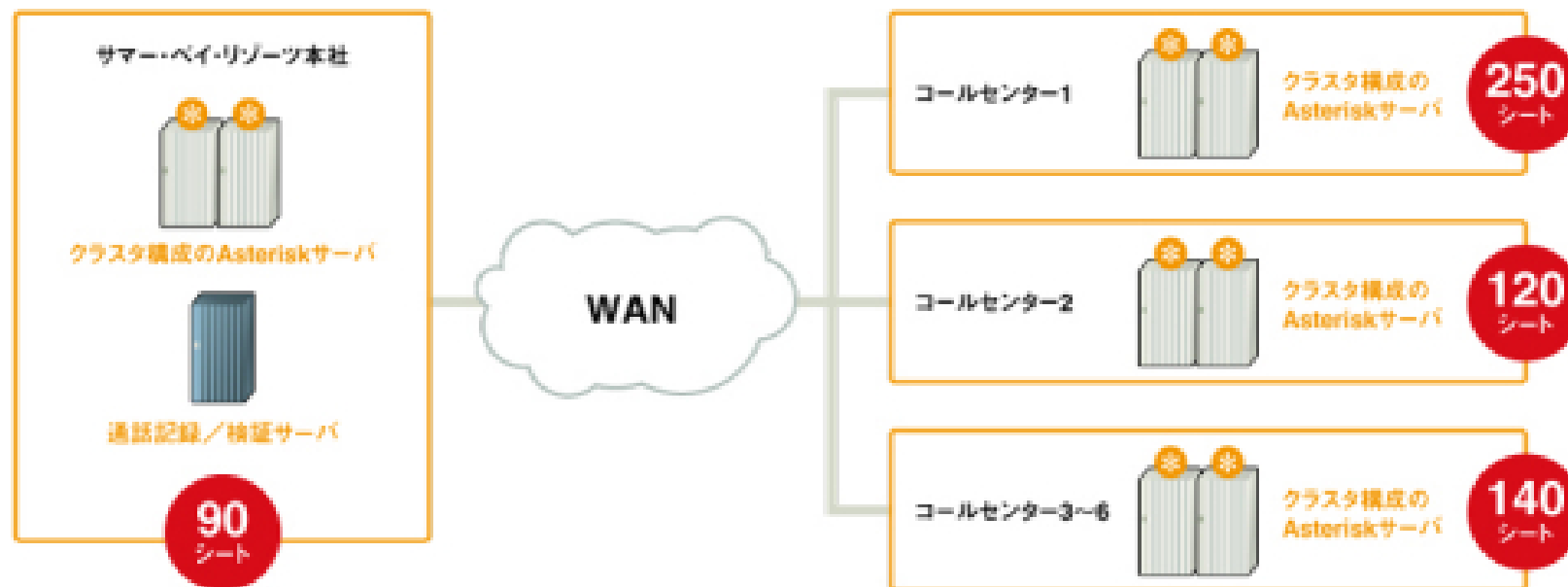
Asterisk導入事例

・ 米国サマー・ベイ・リゾーツ社の事例

ー約600シートのコールセンターー

- ・ IP電話機の購入費を含めて約9万ドル

ー商用IP-PBXベンダーが提示した見積もりでは60万ドル



- 米国サマー・ベイ・リゾーツ社のIT担当ディレクター、デビッド・クルツ氏
 - 市販のIP-PBXではなくAsteriskに移行することに決めた最大の要因は、柔軟なカスタマイズ性

「例えば、通話無料の電話番号を40個追加し、それらの番号にコール・ルーティングをかけなければならないといったことが必要になる場合がある。そうしたときでも、Asteriskなら容易に対応することができる。これほど柔軟かつ迅速に必要な機能を展開できるIP-PBXソフトウェアは、ほかに例がない」

現在の阻害要因

■メディア連携アプリケーションサーバの開発困難

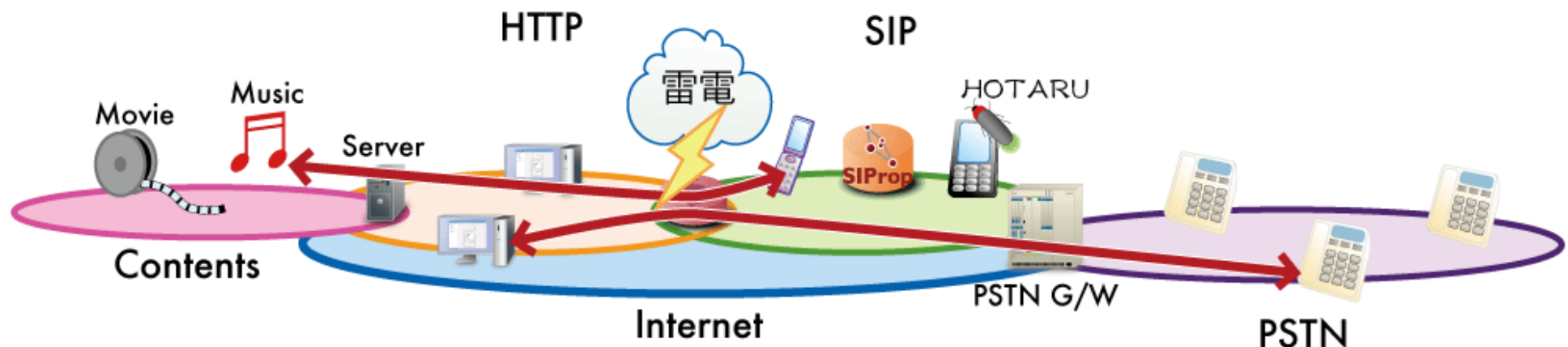
- プロトコル(SIP)やPBX機能の知識が必要
 - 人材の確保は非常に困難
- Asteriskのコードが、難解である。
 - C言語で記述されている
 - 拡張に次ぐ拡張により、スパゲティコード化している

■市場が形成されていない

- 認知度が低い
 - 国内AsteriskベースのSI事例数: 2件
 - ✓ IP電話最大手のサイト「IP電話ONLINE」より

■メディアを融合するアプリケーションサーバ「雷電」

- プロトコルやPBX仕様の隠蔽化
 - プロトコルやPBX仕様を理解する必要がない
- JavaベースのコードとAPI
 - Javaエンジニアによる対応が可能



市場形成の解決

■生まれ始めたコミュニティー

- 国内コミュニティー
 - 日本Asteriskユーザ会
 - SIPPropプロジェクト
- 国内オープン系VoIPベンダー
 - IP-Vision様
 - ターボリナックス様
- 国内Sler
 - 丸紅情報システム様

⇒各分野が連携するための土壌が出来始めてきた！

我々の役割

■本システムのキモとなる音声システムのサポート

- Asteriskをベースとしたシステムの構築

■OSSやコミュニティーの感覚共有サポート

- 社内へコミュニティーの風を吹き込む
- VoIP系コミュニティーのハブとなる

⇒新しい市場や領域を開拓しましょう！

- ターゲットと可能性
- 阻害要因とその解決
- 開発するシステム

- **PBX(Asterisk)**

- 構内電話交換機 (PBX)
- コールマネージメント・システム (CMS)
- 自動音声応答／録音装置 (IVR)
- リアルタイムモニタリング
- 着信呼自動分配装置 (ACD)
- 予測発信装置 (PDD)

- **アプリケーション (Web)**

- 顧客対応ソフト (CIS)
- レポート機能
- Etc...

⇒お客様とのMtgにより決定されるもの

一緒に、世界を広げましょう！

<(_ _)>

<http://www.siprop.org/>

Mail: info@siprop.org