

株式会社 ティーケーネットサービス

目的

VoIP を活用して、インターネット接続された PC やスマートフォンから内線及び外線の通話、ビデオ会議など IT システムとコミュニケーションを統合し、既存の PBX と連携または代替することで、お客様企業の大幅な通信コストの削減とコミュニケーション効率の向上及びワークライフバランス実現のための通信基盤統合ソリューションの試作開発を行う。

事業目的達成のポイントは、市場で評価される価値をもった統合ソリューションが提供可能かどうかにあるが、その要件は①通信コストの削減②導入しやすい価格③ビジネス生産効率の向上を達成することにある。

本事業では、これらの実証と検証・評価を重ね試作品の価値向上を図り、競合他社との差別化で受注機会の拡大を促進する。

事業者の概要

所在地	〒950-1104 新潟県新潟市西区寺地 611-21	設立年月日	平成 22 年 4 月
代表者名	武田 勇人	従業員数	10 人
E-mail	info@tknetservice.com	業 種	情報通信
電話番号	025-201-7545	U R L	http://www.tknetservice.com
F A X	025-201-7546	得意分野等	

事業の内容

●事業取組みの経緯

東日本震災やクラウドコンピューティングの普及で、事業継続と多様なワークスタイルを両立する IT 基盤が求められている。また、スマートフォンの普及に伴いビジネス利用への期待が高まっており、大きなビジネスチャンスと捉えている。Lync の導入と PBX 連携は幅広い技術と専門知識が必要なため、競合他社の参入は極めて困難であり、中堅中小企業向けの IT インフラ市場において大きな差別化要因になると考える。

本ソリューションを導入した企業において、在宅勤務や、モバイルワーク・リモートワークをはじめとした、多様な働き方の実現が可能になり、今迄、雇用条件が合わなかった部分において、事業者と従業員の希望に多くのマッチングが見込まれる。

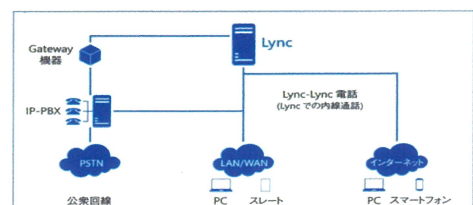
●実施内容

「PC ネットワークと電話基盤の統合をクイック&ローコストで実現するソリューション」としてマイクロソフト社の Lync (リンク) を用いた VoIP 基盤



盤の導入構築サービスを商品化する。更に、当社独自の付加価値として、CTI (電

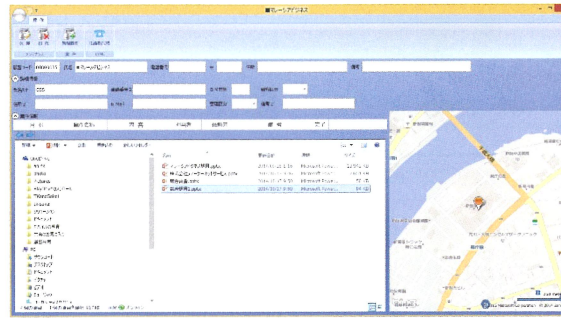
話着信で顧客情報をポップアップ)、CRM (顧客の属性やコンタクトを記録・管理) の連携機能を Lync の組み込みアプリケーションとして新規開発。PC と電話を統合するワンストップソリューションとしての訴求力を高めていく。



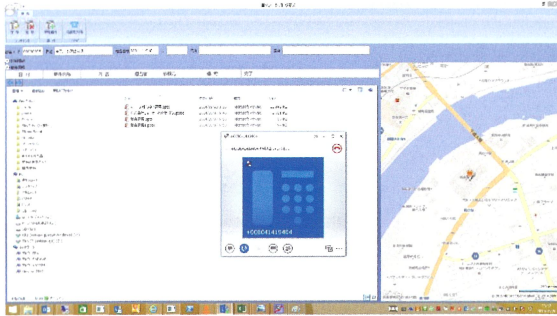
事業の成果

●事業取組みの成果

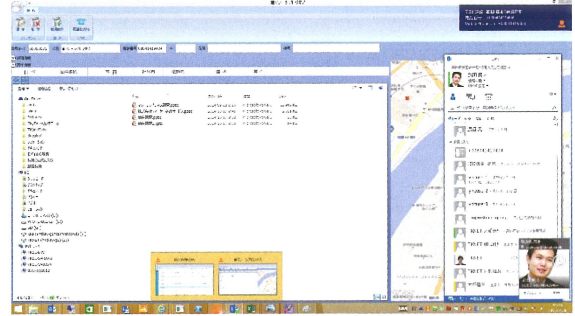
加工後顧客管理ソフト



・ 使いやすく操作できるように必要項目を最適化



・ 顧客画面からワンクリックで
外線発信を実現する機能を追加



・ 発信元顧客名がポップアップ表示される機能を追加
・ 受話器を取ると自動的に顧客の画面を表示

【試作開発の実施成果】

- ① 通信コストの削減については、本ソリューションを導入しない（遠隔地でのリモートワークにて会社から電話取り次ぎ後、折り返し顧客へコールする場合）に比べ、リモートワークスタッフ一人当たり 10,400 円削減（87%）/ 月の削減を達成する結果が得られた。
- ② 導入しやすい価格の実現については、50 ユーザーの企業において、従来の電話交換機とリモートワーク用の業務用携帯電話を利用した場合の5年間の TCO 2,415 万円に対し、試作開発した顧客管理ソフトと Lync 連携電話システムを利用した場合は TCO 410 万円となる計算となり、TCO 2,005 万円 削減 / 5年間を達成した。
- ③ ビジネス生産効率の向上は、顧客 10 件あたりの電話コールからの対応時間を計測すると、従来の（遠隔地でのリモートワークにて従来の顧客管理、電話取り次ぎ、共有フォルダ内資料の手動検索の組み合わせで利用）する場合に比べ、試作開発した新顧客管理と Lync 連携電話システムを利用した場合、評価員5名で平均9分（16%）時間短縮が得られた。

上記の通り、本事業目的は計画時の必要要件であった、①通信コストの削減②導入しやすい価格③ビジネス生産効率の向上がすべて満たされ、競合他社との差別化で受注機会が拡大すると考える。

●その他（製品等の内容、今後の活動予定、販売計画等）

PC が 10 台以上導入されている、支店営業所があり出張費用がかかっている、PBX の入替を控えているなど → @ 500 万 / ユーザーとして、初年度5ユーザー以上を目標とする

本ソリューションを導入した企業において、在宅勤務や、モバイルワーク・リモートワークをはじめとした、多様な働き方の実現が可能になり、今迄、雇用条件が合わなかった部分において、事業者と従業員の希望に多くのマッチングが見込まれる。

また、子育て支援、産後の在宅勤務や女性の活躍の場を広げ、ひいては、企業各々の収益性向上につながることで、賃金アップが実現され、地域経済の発展へとつながる。