



フュージョン・コミュニケーションズ

近年、ビジネスにおいて顧客との接点となるコンタクトセンターの重要性は増しており、顧客管理（CRM）システムとの連携など充実した電話機能が求められてきている。通信キャリアとして10年以上の実績を持つ楽天グループの通信事業会社であるフュージョン・コミュニケーションズ株式会社（本社・東京都千代田区）は、安価な導入コストで、必要な時に必要なだけ利用できるクラウド電話サービス「FUSION Connect」を昨年から提供している。FUSION Connectは、高価な設備を導入することなく、インターネット回線さえあれば、内線番号が利用可能なオフィス電話システムや自動音声応答システム（IVR）、着信呼自動分配装置（ACD）など充実したコールセンター機能を利用できる。電話機で応答する場合には専用端末が必要となるが、同社では端末レンタルも実施している。また、交換機（PBX）などの設備の導入も不要となり、3カ月程度かかっていたコールセンターの構築期間を、申し込みから通話利用まで2週間程度に短縮できる。これまで対応が難しかった、業務量に応じたコールセンターの席数の増減も柔軟

に対応することが可能だ。

オフィスの電話としては、最近頻繁に利用されるようになってきた電話会議機能を標準装備しており、最大100人まで入室可能。社内のユーザーだけでなく、顧客や協力会社からの一般電話・携帯電話からも接続可能であり、簡単に電話会議を開催できる。携帯電話・スマートフォンと組み合わせることにより、オフィスにおける通信費用の削減や在宅勤務などを含む事業継続計画（BCP）対策などにも活用できる。

料金は、PBX機能を提供する「基本ユーザーライセンス」と、コールセンター機能を提供する「コールセンターライセンス」を用意しており、月額利用料はそれぞれ2100円、7875円となっているが、基本ライセンスは現在キャンペーン中で、月額945円で提供している。

.....
フュージョン・コミュニケーションズ
東京都千代田区九段南2-3-1
青葉第一ビル5F
☎0800・600・5555
<http://www.fusioncom.co.jp/houjin/connect/>