

株式会社 システムオリジン

社内システム「OTAS」とCTIシステムの連携強化をMagic uniPaaS®で実現 構築ノウハウを顧客システムに生かす

タクシー会社向けのアプリケーションソフトの開発及び販売を行っている株式会社システムオリジンは、2010年にMagic uniPaaS®で全国900社のタクシー会社のシステムを24時間365日で支える社内のグループウェアシステム「OTAS」とCTIシステムの連携強化を実現しました。その構築ノウハウは、同じくuniPaaSで開発されているタクシー会社のシステムにフィードバックされ、そのサイクルの継続でシステムが進化し続けています。

全国900社以上の導入実績を持つ タクシーシステムの開発を支える uniPaaS

全国900社以上のシステム導入実績を持ち、タクシー業界でマーケットシェア第1位を誇る株式会社システムオリジン（以下、システムオリジン）は、創業以来タクシー業を専門としたソフトウェア開発を行っています。基幹業務から電話受付・配車業務、さらにWebサイト制作まで、タクシー事業をトータルでサポートしています。

タクシー基幹業務システム「タクコン」をはじめ、多くのパッケージソフトウェア開発や、受託開発にMagic uniPaaSが活用されています。「タクコン」には、900社の実績と現場の意見、永年のタクシー専業で培った過去の経験など、多くのノウハウが結晶され、進化し続けています。uniPaaSの高生産性とメンテナンス性が支えています。

同社では、顧客窓口として24時間365日対応のサポートセンターを設け、顧客の問い合わせに対応しています。8年前から窓口業務効率化のため、CTIシステムを構築・導入していました。しかし、2010年、新しい課題の出現や電話設備の老朽化から、設備の入れ替えを検討するようになりました。

電話設備の入れ替えにあたっては、CTIシステムが元々備えている機能を継承・拡張し、新たに実現したい機能を加えることが課題でした。

「一番の目的は、社内のグループウェア

システム『OTAS』との連携を強化すること、そしてその連携をuniPaaSで実現することでした。」と株式会社システムオリジン 代表取締役副社長 海野知之氏は振り返ります。

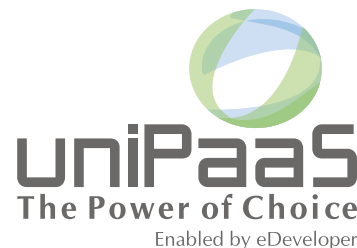
uniPaaSで構築されている 社内システム「OTAS」

システムオリジンが社内で導入している「OTAS」は、基幹業務にとどまらず顧客管理、営業ツール等、グループウェアの枠を超えた、同社にとってなくてはならないツールです。「OTAS」では、顧客データとして、顧客が導入しているシステムやハードウェア、作業日報、営業日報、また電話対応履歴を管理しています。このOTASとの連携により、電話をとると、発信者の詳細情報が画面に出ます。また、問い合わせの対応履歴も表示されるため、電話の一次対応の段階で情報を得ることができ、スムーズに対応を行うことができるようになっていきます。

「OTASは、Origin's Total Assist Systemの略で、私たちにとってトータルにアシストしてくれるシステムという位置付けです。OTASは1990年にBasicで開発し、以後Magic 5.6、V8、V9、とMagicともにバージョンアップしてきましたが、今回、uniPaaSへの移行と共にCTI連携の強化も実現しました。」（海野氏）

連携の全てをuniPaaSで実現

OTASとCTIシステムの連携強化にあた



USER PROFILE



株式会社 システムオリジン

<http://www.system-origin.jp/>

- 本社 静岡県静岡市清水区天神 1-3-12
- 設立 1983年2月(昭和58年)
- 資本金 4,550万円
- 従業員数 78名
- 事業内容

・お客様の潜在的な問題やニーズを解決するため、システムの提案から導入・保守までの「トータルソリューションサービス」の提供



海野知之氏
株式会社システムオリジン
代表取締役副社長

株式会社 システムオリジン

り、新たなネットワークを構成するため、本社にSIPサーバ「Aspire X」を導入し、電話は全て光電話に変えました。SIPサーバの制御は全てuniPaaSで行っています。uniPaaSを使って構築した理由について、海野氏は、「Magic V9までは、SIPサーバの制御部分をVBで開発していましたが、uniPaaSではActiveXが使えるようになったので、すべてuniPaaSで開発できるようになりました。当社はMagicの技術者が多いため、全てをMagicで構築できたことは、メンテナンス性の向上にもつながります。

uniPaaSでのCTIシステム構築は初めての試みでしたので、試行錯誤で取り組みました。システム構築で一番苦労したのは、ActiveXの制御です。どういう場合にどんなイベントが上がって、その時にどういうパラメーターが必要なのか、という仕様をまず理解する必要がありました。しかし、連携自体は、2日ほどで完了しました。Magicは、『作って、テストして、デバッグする』というサイクルが容易にできるため、使うとなくてはならない、元に戻れないツールです。特にuniPaaSになってデバッグ機能が強化されていたので、非常に助かりました。」(海野氏)

構築ノウハウを顧客システムにフィードバック

同社が導入しているCTIの機能は、そもそも同社がタクシー会社に販売しているシステムの機能でもあります。「そういう意味では、今回のシステム更新は、タクシー会社向けの販売システムの機能を強化するに当たって、その第一号として社

内で試作したといえます。まず商品として提供できるものを作ろうというのが目的の第一です。本来電話設備は既製品ですが、そこにソフトウェアを絡めることで、発展させることができます。電話の相手先を特定し、顧客管理データを連携させて、付帯情報を表示する、という機能は、タクシー会社に限らず、様々な業種に意義のある機能だと考えています。私共はソフトハウスですので、今回のシステム構築は、実験の場でもありました。お客様に導入されるシステムを、当社内でも使用することにより、課題や新しいアイデアが生まれ、それをさらにお客様のシステムに反映させる、そういうきっかけにもなっています。」(海野氏)

連携強化後の変化について、「uniPaaSで構築したことで、修正やトラブルに対応できる人員が増えました。共有化が実現でき、安心感があります。OTASとCTIの機能は、当社のサポート体制になくはないツールです。今後も機能の充実を図り、その構築ノウハウをお客様のシステムに反映させ、ブラッシュアップさせていきたいと考えています。」(海野氏)

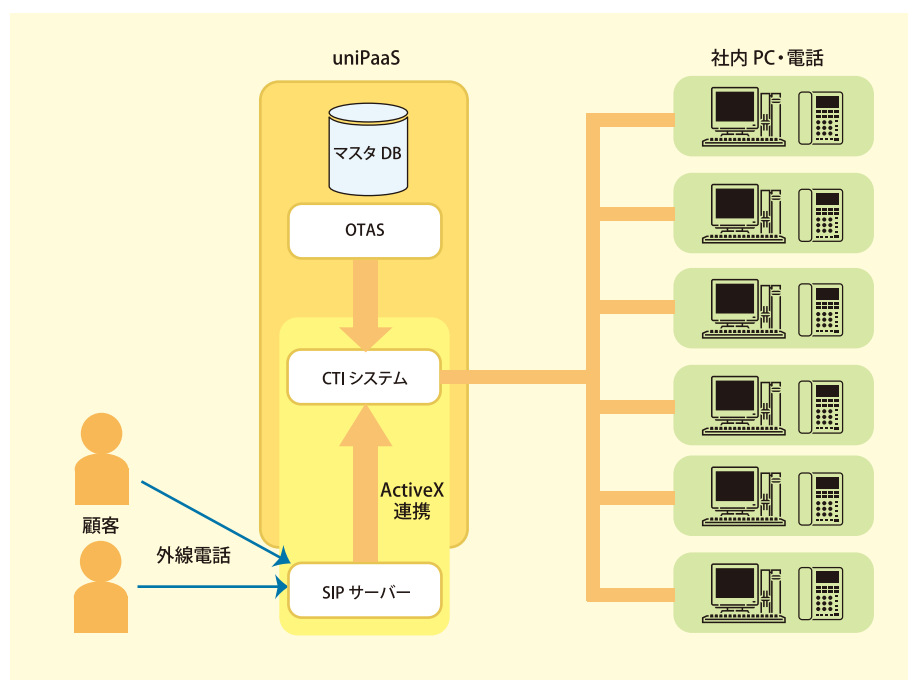


図 システムオリジンの社内システム「OTAS」とCTIシステム連携の概要