

東亜物産：沖電気 CTstage

FAX送信原稿をそのままWebページに掲載 商店連合会のホームページを手軽に更新

増田 克善

FAXを利用して投稿した俳句や川柳、あるいは4コマ漫画が、瞬時のうちにWebページに掲載され、世界に向けて発信される。CTIシステムを使ったユニークなサービスが、静岡県の商店連合会のホームページで展開され、地域商店街の活性化策として注目されている。

CTIシステムを情報サービスに利用

CTIソリューションには、大きく分けて三つのソリューションとしての利用が考えられている。第一は、オフィスで発生する、電話・ファクシミリ・電子メールといった複数のコミュニケーション機能を統合し、コンピュータで一元管理するユニファイドメッセージ機能。第二は、データベースとリンクし、電話発着信による顧客対応業務を効率化し、エンドユーザーに対するきめ細かな配慮と、効率的な運用を実現するコールセンタ機能。そして第三に、FAXや電話を使って、24



写真1 コミュニケーション事業部 鈴木資雄氏

時間稼働する顧客向け情報サービスの提供、いわゆるFAX情報サービスに代表される機能である。

こうしたソリューションの中で、沖電気のCTIシステム「CT stage」を導入して、三つ目の機能として挙げた情報サービスとして利用しているのが、東亜物産（静岡県浜松市元城町218-13 藤井俊公社長）の「WebON!」サービスである。

新規事業としてCTIシステムの活用法を模索

東亜物産は、住宅建材の取引を主力業務とする商社である。静岡県浜松市には航空自衛隊・中部航空方面隊の航空教育集団司令部基地があり、周辺地域は航空機騒音から住環境を守るための防音サッシ対象地区に定められている。防衛庁からの助成金により周辺住宅は防音を施した特殊サッシを取りつけており、その斡旋・施工が東亜物産のメイン事業だ。

その同社が、次の新規事業としていると模索している中で浮上してきたのが、インターネットやCTIを利用したサービスプロバイダ事業である。「接続プロバイダとして事業を展開するのは、地方都市といえども今の状況ではすでに厳しい。別の方法でインターネット上で行える事業を模索している中で、CTIを使った事業に着目した」（コミュニケーション事業部 鈴木資雄氏）という。

当初、同社トップの方針は、電話に対する自動応答によって、地区住民の生活に役立つ情報サービスとしてコールセンタの設立にあった。しかし、「浜松のような地方都市でコールセンタを設立しても、それほどの需要は見込めそうにない。"CTI = コールセンタ"という発想には頑なに拒否した（鈴木氏）とし、インターネットを利用した別のアプローチをとった。

ファクシミリを利用して手軽にホームページを活用

インターネットの利用が広まり、各企業がWebによって情報発信を行うことが当たり前になってきている。地方都市の商店においても、ホームページを開設しているところが増えた。しかし、そのほとんどは、接続プロバイダのWebサーバをレンタルして、コンテンツ作成業者にホームページ作成を依頼しているところが多く、ただ開設しているだけで更新もほとんどされていないのが現状。特に各地の商店街連合会などが開設しているホ



写真2 建築・システム機器事業部 氏原一郎氏

ホームページには各会員店のページがあるにもかかわらず、ほとんど活用されていない。これは、商店経営者の多くがWebコンテンツ作成の知識を持っていないことはもちろん、そうした手間と直接売上に関係しないことへの投資を是としないためであろう。

「CTIシステムを利用すれば、ファクシミリから送信したイメージデータをそのままHTML化し、Webページに載せることができるだろうと、頭に描けた。パソコンを使えなくとも、ファクシミリで手軽にホームページを活用できれば、その利用範囲は広がり、工夫次第では事業として成り立つのでは……」(鈴木氏)というのが、CTIシステム導入の動機である。

ファクシミリ原稿がそのままWebページに掲載

同社が導入したCTIシステムは、沖電気の「CTstageバージョン1.2」ファクシミリデータをそのままWebページへというコンセプトで、同市のシステム会社「システムクリエイト」とともにアプリケーション開発を行い、メッセージゲートウェイ・システム「WebON!」としてサービスを開始した。

利用契約したユーザーは、Webページ掲載原稿を自宅あるいは会社のファクシミリから送信する。ユーザーIDとパスワードによって利用者登録データベースと照合したのち、受信したイメージはTIFFデータに変換される。これをJPEGデータに変換し、それを貼り付けるHTMLデータを自動生成してWebサーバに登録する(図1)

WebON!システムの特徴は、ユーザーのファクシミリ原稿投入時に二つの方法を採用していることである。その一つは、音声応答システムにより

FAX電話のプッシュボタン操作でユーザーIDとパスワードを入力する方法。もう一つは、専用紙にユーザーIDとパスワードを記入して送信し、受信側でOCRソフトによってユーザーアカウントを読み取り、利用者登録

データベースと照合する方法である。「今年2月からのテスト運用時には、プッシュボタンによる操作で開始したが、操作のわずらわしさを指摘する声が多かった。そこで、いっそのことアカウントも記入してもらいOCRソフトで読み取ってしまおうと、専用紙を作った」(鈴木氏)

また、音声応答システムは投稿原稿をファクシミリから取り出したり、投稿原稿の削除といったことをプッシュボタンで操作できる。一方、OCRソフトを導入したことで、Webに掲載する投稿原稿以外に、投稿者のパーソナル情報をデータ



写真3 東亜物産のWebON!システム。中央が沖電気のCT stageサーバ

ベース化することも可能にしている。これは、利用契約している商店がお客さんの投稿による参加型イベントを実施した場合、その投稿者のパーソナルデータを利用契約店にフィードバックすることで、多面的な販促活動に利用できるようになる。

イベントなどと絡めて地域商店街の活性化に一役

WebON!システムの正式サービス開始は6月からだが、現在利用しているユーザーは静岡県内各地区の商店連合会や

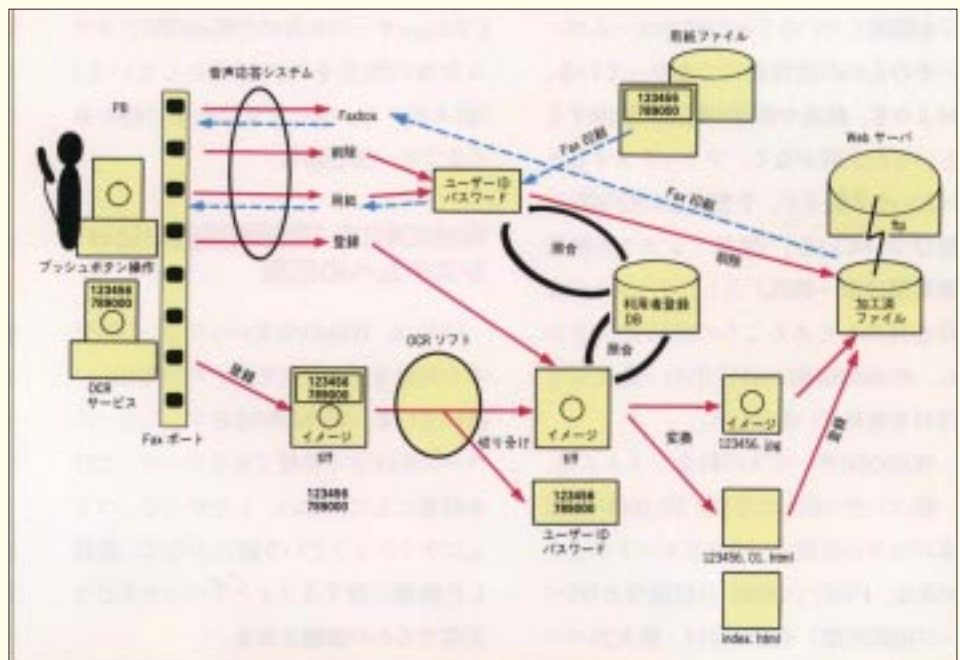


図1 WebON!システムのシステム概要