

## 株式会社電話放送局

(DENWA HOUSOUKYOKU Co.,LTD.)

## 会社名

株式会社電話放送局

## URL

<https://www.dhk-net.co.jp/>

## 業種

IT業

## 事業範囲

- IVR (自動音声応答) システムを用いたクラウドサービス事業
- IVRを中心としたCTI機器システム販売事業
- ITコンサルタント事業
- ソフトウェア ソリューション開発事業
- SMS (ショートメッセージ) 送信サービス事業

## お客様のニーズ

- セキュリティを担保する専用線
- 高可用性
- 短納期での提供



お客様の個人情報を含む機密情報を扱う私たちの業務において、セキュリティは堅牢すぎるということはありません。IVRシステムのインフラとして採用したColt音声サービスは専用線サービスのため、高セキュリティなネットワーク環境を実現できました。

株式会社電話放送局  
代表取締役  
森 正行氏



## ソリューション

株式会社電話放送局は、自社IVRシステムのインフラとして高品質かつ高セキュリティのColt音声サービスを採用

## 課題

株式会社電話放送局は、電話のIVR (自動音声応答) システムを用いた、あふれ呼、オートコール、自動受付、SMSなどのサービスで企業活動をサポートするサービス事業者だ。ユーザーのニーズに合わせた柔軟な提案力とシステム開発力を強みとし、社名にある通り、「電話」を含むコミュニケーションをもっと円滑に、そして便利にすることを追求し続けている。

同社は自社開発によるシステムでIVRを活用した電話業務サービスを提供してきた。2000年以降、クラウドシフトが加速する中で、大量の入電をしっかりと受けられるサービス環境を整える必要があった。さらに、電話業務には個人情報の取り扱いなどセンシティブな部分が多いため、ネットワークを含むIT基盤も万全を期す必要があり、高い堅牢性、信頼性を持ったネットワークを提供できる回線事業者を探していた。

## Coltをお選びいただいた理由

同社はサービス提供にあたり、Pマーク(プライバシーマーク)に加え、カード番号の取り扱いに必要なPCI DSSの認証も取得するなどサービス品質の確保に注力してきた。個人情報の漏洩や盗聴のリスク削減のため、同社はサービス提供基盤を専用線のみに限定し、インターネット接続を最小限に抑えることでさらに堅牢なサービス提供を実現している。Colt音声サービスは完全閉域の専用線のため、非常にセキュアなネットワーク環境を構築可能だ。「セキュリティ対策を特に重要視される金融業界のお客様に多く利用され、金融業界での豊富なネットワーク提供実績があることもColtを採用した決め手です」と黒木氏は述べた。



株式会社電話放送局  
取締役 CTO 黒木 裕貴氏



また、同社はマルチキャリアのネットワークを使用することで、安定したサービス継続を担保してきた。「当初からマルチキャリアでの運用を想定していました。障害リスク削減に加え、お客様の環境や番号を変えることなくクラウド型音声サービスをご利用いただけるという利点があります」と黒木氏は説明する。「各キャリアと比較しても、Colt音声サービスは可用性が非常に高く、メンテナンス等による停止頻度も最小限であり、音声サービスの提供において重要な安定性は申し分ありません。ネットワーク導入時から今まで、サービス稼働率はほぼ100%確保できています」と黒木氏は満足感を示した。

#### 接続イメージ図



#### ■今後の展望

同社は、音声とSMSを目的や緊急性などに合わせて使い分ける市場トレンドに先駆け、各種IVR活用サービスの新たな取り組みの一つとして音声認識機能を備えたインバウンド、アウトバウンドサービスの開発に注力している。「音声サービスは今後さらに多様性を増すことが予測されます。今後もお客様の要望に合わせ、電話に関するあらゆる業務を最適化するサービスラインナップの開発に取り組みます」と森氏は意気込みを語った。

「一方で、2018年にクレジットカード情報の非保持化対応が義務付けられたこともあり、電話サービス提供者にとって、あらゆるサービス形態において強固なセキュリティの確保は引き続き課題となります。Colt音声サービスは電話放送局のほぼ全てのサービスのIT基盤を担っています。今後もセキュリティと高い安定性を兼ね備えたITインフラを継続的に提供いただき、弊社のサービス提供をサポートいただければと思います」と森氏は述べた。



- Website [www.colt.net/ja](http://www.colt.net/ja)
- Twitter [@Colt\\_Asia\\_JP](https://twitter.com/Colt_Asia_JP)
- YouTube [Colt Technology Services - Asia](#)

詳細はこちらからお問い合わせください。  
[www.colt.net/ja/contact](http://www.colt.net/ja/contact)

