



Panasonicが 市場をリードする クラウドPBX、UC、 コンタクトセンター サービスを 提供する方法

受賞歴を誇るシステム



売上高420億ポンド
世界有数の電子機器メーカー



全世界で270,000人以上の従業員



世界中の通話の6回に1回を
Panasonicの技術が処理

世界有数の電子機器メーカーであるPanasonicは、売上高420億ポンドを誇り、全世界の従業員数は270,000人を超えます。電話業界において25年の経験を有する同社は、特にSMEセクターにおいて確固たる地位を確立しており、世界中の通話の6回に1回がPanasonicの技術により処理されています。

オンプレミス型PBX市場で優位な位置を占めるPanasonicは、マーケットリーダーになることを目指していましたが、ホスト型PBX市場の獲得が課題となっていました。

ケーススタディ

Panasonic

課題

Panasonicは、革新的な研究開発部門によってクラウドソリューションの開発を続けていますが、クラウドコミュニケーションサービスの実績があるパートナーと提携することも検討していました。同社がクラウドPBXとコンタクトセンターで目指すところに到達するには、安定した構造のクラウド型プラットフォームと、Panasonicの既存のハードウェアを使った幅広いソリューションを統合できるプロバイダーとの提携が必要でした。

また、イギリスおよびアイルランド全土に広大な販売網を保有してはいたものの、オンプレミス型設備の展開には長期間を要すると思われました。Panasonicが事業拡大の目標を達成するには、販売代理店全体で売上が計上されるまでの時間を短縮し、成長に合わせたスケーラブルなモデルを構築する必要がありました。

Panasonicは、自社の業界最高水準のオンプレミス型PBXやビジネス電話関連製品に見合う、短期間で展開可能なクラス最高のクラウドPBXを求めていました。



ソリューション

PanasonicはContent Guruと提携し、「**storm in Partnership with Panasonic**」シリーズの通信ソリューションを提供しています。Redwood Technologiesグループの一員であるContent Guruは、1999年からPanasonicと密接な協力関係を築いています。Content Guruの**storm**プラットフォームには、先駆的で実績あるクラウドベースのPBX、ユニファイドコミュニケーション(UC)、コンタクトセンターの機能がすでに実装されているため、Panasonicはこうしたソリューションを自社のポートフォリオに迅速に組み入れることができました。

このサービスでは、独自の魅力あるエンドツーエンドのパッケージを販売代理店に提供します。すべてのインタラクションが豊富な機能を備えた**storm**の技術で処理され、ユーザーやエージェントはPanasonicのHDVシリーズの最新SIP電話機とTGP600 SIP Dectソリューションを用いて各インタラクションに対応します。また、サービスのあらゆる部分でクラス最高

の機能が提供されています。

Provisioning Portal™は、パートナー管理、注文処理、新人研修、および請求書作成を、直感的に操作できる単一のウェブインターフェースに集約したものであり、販売代理店はこれを使うことでエンドユーザーにサービスを迅速に展開することができます。これによりPanasonicは、ソリューションの提供から売上計上までの期間を大幅に短縮し、市場シェアを迅速に拡大できる拡張性の高いフレームワークを獲得しました。

さらに、ホワイトラベルの**storm**のポータルサイトでは、すべてのサービスにおいて世界的に有名な2社のアイデンティティを融合させた「**storm in Partnership with Panasonic**」ブランドを訴求しています。**storm**のレジリエントなクラウドモデルとContent Guruの継続的な研究開発によって、常に最先端のサービスを提供し続けることができるため、将来にわたって継続的にサービスを最適化するための戦略的ロードマップを策定することができました。

私たちにとって最も重要なのは、お客様に柔軟で円滑なコミュニケーションを提供することです。

PBX電話システムはこれまででも、そしてこれからも、私たちのビジネスにおいて重要な役割を果たします。そして、お客様のコミュニケーションにおいても欠かせない存在です。Panasonicは、顧客構内設備市場に全力で取り組んでいます。新しいビジネス分野の開拓にも力を入れており、ホステッド分野では新たなチャネルやビジネスチャンスに手が届くところまで来ました。私たちにとって最も重要なのは、お客様に柔軟で円滑なコミュニケーションを提供することであり、**storm**®プラットフォームの機能はそれを実現

するのに最適なソリューションとなっています。クラウドは、PBX市場の中でも目覚ましい成長を遂げている分野であるため、私たちの新しいパッケージでは、企業に最先端の電話通信オプションを提供する、最も充実した最高のサービスを提供することを重視しました。

Panasonic System Communications Europe
グループマネージャー・コミュニケーションズ・ビジネスユニット
ボブ・マーサー氏

改善前



Panasonicはオンプレミス型のPBXでは大きな存在感を示していましたが、クラウドPBXにおいてはヨーロッパでの同社の認知度は低く、市場シェアがなかなか広がりませんでした。



競合他社がクラウドUCとクラウドPBXの分野でさらに最先端を目指して積極的な研究開発プログラムを推進する中、Panasonicは競争力のある独自のソリューションを迅速に展開する必要がありました。



Panasonicのオンプレミス型のサービスは導入に時間がかかるため、自社の販売網では再販業者の売上が収益に計上されるまでのスピードが遅いことが問題でした。



Panasonicの再販業者の拠点では、物理的な機器を取り扱っていたため、拡張性のある販売モデルを管理し、会社の意欲的な成長を支えることは困難でした。

改善後

Content Guruとの提携により、Panasonicは自社の強いブランド力とクラウドで定評のある**storm**とを組み合わせることで、最先端のクラウドPBXとコンタクトセンターサービスを提供できるようになりました。

stormのプラットフォームは既にクラウド上で利用可能であり、また、階層型サービス向けに最適化されていたため、Panasonicのパーティションを迅速に設定し、短期間で提携を開始することができました。

直感的で使いやすいクラウドベースのProvisioning Portalを通じて、販売店と再販業者は迅速に設計、導入、請求書の作成を行うことが可能となり、効率化と納期の短縮を実現しました。

stormは、任意の数の下部組織にサービスを提供できるよう構成されているため、Panasonicは再現性と拡張性のある販売モデルを構築できます。

Content Guruについて



世界最大級のクラウド型コンタクトセンタープロバイダー

国際的なネットワークであるstormプラットフォームを所有・運営、数千人規模のオペレーターを擁する顧客にサービスを提供



グローバルな拠点の配置

北米、ヨーロッパ、アジア太平洋をカバーする複数の地域にオフィスを構え、グローバルに時差に対応する24時間体制のサポートネットワークを運営



クラウドイノベーションにおける豊富な経験

2006年にクラウド型コンタクトセンターのソリューションをいち早く市場に投入し、独自に開発した技術で世界最大級の企業にミッションクリティカルなサービスを提供

オフィス所在地

イギリス 本社

Content Guru Ltd
Radius Court
Eastern Road
Bracknell
Berkshire
RG12 2UP, UK

電話: +[44] (0) 1344 852 350
Eメール: info@contentguru.com

ベネルクス 本社

Content Guru BV
Maanplein 20,
2516 CK
Den Haag
The Netherlands

電話: +[31] (0) 88 5769 289
Eメール: cgnl@contentguru.com

北米 本社

Content Guru Inc.
900 E. Hamilton Avenue
Suite 530
Campbell
CA 95008, USA

電話: +[1] 408-340-6981
Eメール: info@contentguru.com

DACH 本社

Content Guru GmbH
Dornierstrasse 4
82205
Gilching Germany

電話: +[49] (0) 8105 203 4611
Eメール: beratung@redwoodtech.de

東南アジア 本社

175 Bencoolen Street
#12-11 Burlington Square
189649
Singapore

電話: +[65] 3158 8907
Eメール: rom@contentguru.com

日本 本社

Content Guru KK
〒107-0061
東京都港区
北青山1丁目2-211

電話: +[81]-3-6447-4326
Eメール: mit@contentguru.com



イギリス、オランダ、ドイツ、米国、日本

[+44] (0) 1344 852 350

www.contentguru.com