

再浮上するオープンソースAsterisk CTI連携で生きるコストメリット

オープンソースのIP-PBXである「Asterisk」が再び注目され始めている。対応するIP電話サービスの登場や、使い勝手の向上が図られるなどしたためだ。なかでもCTI連携でのコストメリットは顕著だ。

文◎藤田 健(本誌)

通信系ディーラーの商材として、「Asterisk」(アスタリスク)を見直す動きが出てきている。

Asteriskは、米Digium社が開発したもので、従来高価なPBX専用機でしかできなかった企業向けの構内電話交換機能を、安価な汎用PCサーバーで実現できるオープンソースのソフトウェアIP-PBXだ。2004年9月に正式版がリリースされた。

当初は大きな話題となり、AsteriskベースのSIPサーバーを開発したメーカーも続々と登場したこともあり、検証するディーラーも多かった。

だが、既存のPBX／ビジネスホンの使い勝手の良さなどを重視する

ユーザーが多かったことなどから、次第に勢いを失っていった。

2008年の暮れには、市の職員が独学でAsteriskベースの内線網を格安で構築した秋田県大館市のケースが話題になったことも記憶に新しいが、普及を後押しするまでのインパクトはなかった。

だが最近になって、通信系ディーラーの商談に登場する頻度が多くなり、実際にAsteriskビジネスを開始するディーラーも出てきた。

そこで、Asteriskが再浮上した理由を、実際に動いているAsteriskビジネスの事例をいくつかクローズアップすることで検証し、今後のビジネスの可能性を紹介する。

CTI等との連携が容易

まず、Asteriskについて整理しておこう。

最大の特徴は、オープンソースのため、メーカーのPBX／ビジネスホンよりも安価でシステム構築できる点だ。また、オープンソース故に作り込みも可能であり、IVRやCRM、CTI等との連携も容易で、「PBXプラスCTI」というような高機能利用の提案には打ってつけた。

その反面、デメリットも多い。以下に主な点を挙げる。

- ①数百あるPBXの機能のすべてを利用できるわけではない
 - ②電話機操作等の使い勝手が悪い
 - ③メーカーサポートがない
 - ④日本では通信キャリアが未対応
- ①は、すべてを入れ込もうとするシステムが重くなるうえ、設定も難しくなる。

②では例えば、パーク保留を利用する際にラインキーのランプ表示に対応していないなど、これまで日本の企業が慣れ親しんだ使い勝手の良さを犠牲にしなければならない。

③は、既存PBXではメーカーが保証していた部分を販売する側が自分たちで保証しなければならず、それに手間を取られると、ビジネスが成り立たなくなる。

④については、通信キャリアの電話サービスを利用するには、ゲート

図表1 フュージョン・コミュニケーションズ環境整備のための取り組み「Asterisk接続」

