日本マルチメディアサービス㈱納め 携帯電話番号案内システム

清水光洋*
濱田　剛*
大友範章*

要　旨

日本マルチメディアサービス㈱（以下“JMS”という。）は，移動体通信事業者（携帯電話会社）に対して“電話番号案内サービス（104番）”事業を開始した。

電話番号案内サービス事業開始に当たり，番号案内サービスの向上，求償方式の確立，コスト削減，人材確保と教育など，数々の課題があった。

これらの課題に対し，JMSと三菱電機㈱との間で検討を重ねた結果，コンピュータシステムとして主に取り組む課題として次の4項目があった。

- 番号案内検索機能の強化
- オペレータ業務支援機能の充実
- 課金方式の確立
- 呼保留率の低減

三菱電機としては、システム構築する上で，次の施策による課題解決を図った。

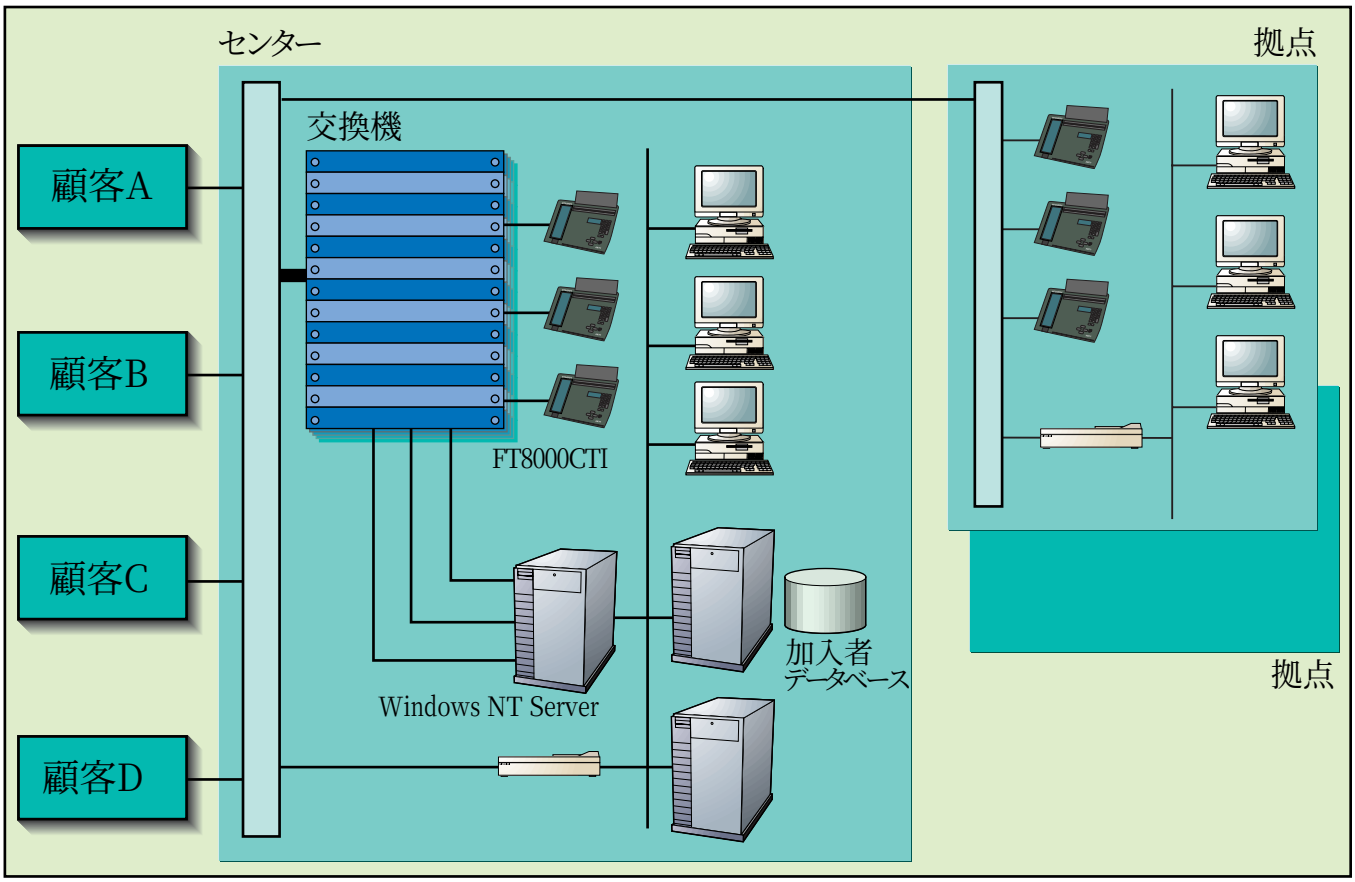
（1）　番号案内に特化した独自案内台機能を開発することにより，番号案内検索機能の強化を図る。

（2）　案内台機能に交換機と連動した機能を構築し，オペレータ業務支援機能の充実を図る。

（3）　課金方式を確立するためにPBXとコンピュータを接続したCTI（Computer Telephony Intelligence）機能を構築する。

（4）　ARU（Auto Response Unit）による自動音声応答機能により，呼保留率の低減を図る。

以上により，番号案内システムの構築を行い，稼働している。



携帯電話番号案内システムの構成

顧客からセンターの交換機を経由して，センター又は拠点の電話に電話番号照会の呼が着信する。この際，FT8000CTIを経由して，同時に顧客の発信者番号が通知される。電話番号を検索し顧客に対して回答するとともに，FT8000CTIを経由して課金信号を送信する。