

第36回IT戦略総合大会 ITソリューションセッション セミナーレポート

テレワークの外線問題・ 対面コミュニケーション課題を解決する 「クラウド型内線」サービス



新型コロナウイルス感染症のまん延により、テレワークという新しい働き方が急速に広まるとともに、連絡やコミュニケーション手段において従来とは違う新たな課題が生まれている。公益社団法人企業情報化協会(IT協会)主催の第36回IT戦略総合大会での講演から、テレワークを推進するクラウド型PBXサービスSmartCloud® Phoneについて紹介する。

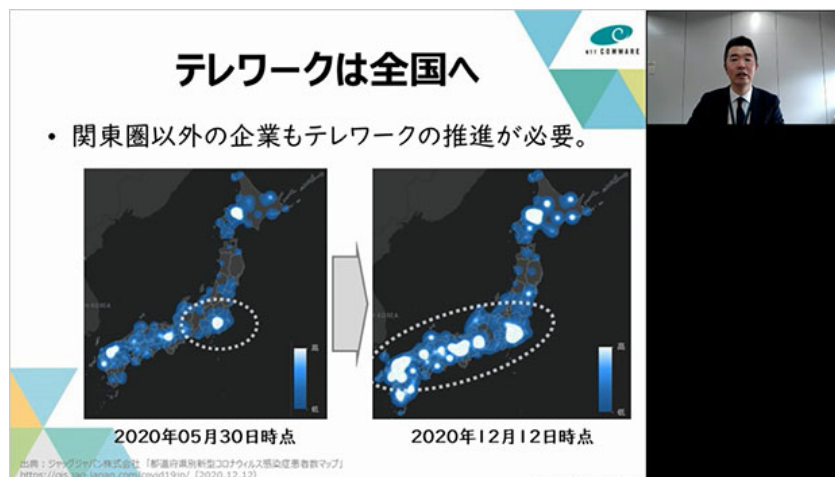
- サービスの特長1 会社の内線電話がスマホの中で動く
- サービスの特長2 アプリ利用時のセキュアな通信の実現
- サービスの特長3 自社開発サービスを活かした高い課題解決力

手元のスマホで、会社の代表番号や内線が使える ～アプリ1つでコミュニケーションの課題を解決～

2020年、新型コロナウイルス感染症によって、私たちの行動様式や働き方は大きく変化し、ビジネスにおけるコミュニケーションも対面からリモートが中心へと移行した。

東京都労働局の調査によると、2020年9月の時点で東京都のテレワーク導入企業は50%を超えている。現在の感染拡大状況を見ると、企業のテレワーク推進は東京都だけでなく全国的に広げていく必要があり、新しい働き方のスタンダードとして、企業としての対応が迫られている。

「メールでの連絡が主な手段となった現在でも、お客さまと直接連絡を取ったり、込み入った話や急ぎの場合、電話のほうが早く正確になることが少なくありません。コミュニケーションのための補完的な道具として電話は欠かせないのです」(堤敏昭 ネットワーククラウド事業本部 ソリューション営業部 統括課長)



※本セミナーはオンライン配信された。

第36回IT戦略総合大会 ITソリューションセッション セミナーレポート
 テレワークの外線問題・対面コミュニケーション課題を解決する
 「クラウド型内線」サービス

テレワークでは、自席の固定電話の代わりに社用、あるいは個人のスマートフォンを仕事に使うことになるが、個人の電話番号を社内や顧客に周知したり、テレワーカー全員に社用端末を配布することは非現実的だ。そのため現状では、お客さまが代表番号に電話をかけても誰も出られない。だからといって個人の電話番号をお客さまにお伝えするのは避けたい、メール連絡では即時性に欠ける、といった支障が生じている。

具体的な課題①

• お客様が、担当者と直接の連絡が取れない。



- ・誰も外線着信電話に出ない
- ・お客様の電話をかける社員が必要
- ・個人持ち携帯の番号を伝えるのは避けたい
- ・メールだと即時性に欠ける・・・etc

具体的な課題②

• 社員間で直接連絡とる手段がない。



- ・社内内線に誰も出ない
- ・テレワーカー同士で連絡が取れない
- ・・・etc

このような課題を解決するのが、NTTコムウェアの「SmartCloud® Phone」だ。「個人のスマートフォンに「SmartCloud® Phone」のアプリをインストールすれば、会社用のビジネスフォンとして利用できます。内線通話・代表番号発着信・各種転送も可能です。数万内線の大規模ユーザーも収容でき、NTTの電話基幹システムを預かる信頼性の高いデータセンターで運用しているため、安心してご利用いただけます」(堤)

テレワークでもオフィスと変わらぬコミュニケーションを実現 ～ SmartCloud® Phoneでオフィスからテレワーカーへの電話取り次ぎから解放～

SmartCloud® Phoneは、既存のPBXシステム(内線、代表番号着信など)とも併用できるため、さまざまな利用形態に対応できる。従来のアナログ電話機を残したまま、内線番号を付与し、社員の個人用スマートフォンの内線電話化が可能で、テレワークでもオフィス出勤時と同等の電話環境を実現。個人の携帯電話のプライバシーもセキュリティも守ることができる。

NTTコムウェアでは、東京都知事からの在宅勤務要請を受け、従来より進めていた導入をさらにスピードアップし、スマートフォン用の内線番号が利用できるように環境を整備。延べ10,000名が利用し、オフィスの中と外でシームレスな電話連絡ができる体制を整えた。これにより、特に外線から内線への取り次ぎの課題を早い段階で解決するとともに、現在も常時6割前後の社員がテレワークを継続しており、自社の業務モデルの変革に貢献している。

第36回IT戦略総合大会 ITソリューションセッション セミナーレポート
 テレワークの外線問題・対面コミュニケーション課題を解決する
 「クラウド型内線」サービス

特長1 スマートフォンで内線通話

- ・ オフィス内に限らず、外出先や在宅勤務などでもスマートフォンで内線をご利用いただけます。

スマホの活用で業務効率化&固定電話を減らしてコスト削減

SmartCloud® Phoneを導入することでさまざまなオフィスの課題が解決できる。

SmartCloud® Phoneは、既存のオフィス電話との併用が可能で、スマートフォンをメインの内線に変えれば、オフィスの固定電話を必要最小限に減らして固定費を削減することができる。また、PBX機能はクラウドで提供するため、固定資産を持つ必要がなく、PBXの設備購入費用、保守費用、電気代なども不要になり、全社でのコスト削減も可能だ。

スマートフォンにインストールするアプリは、各アプリストア（Google Play/App Store）から入手できる。契約時に発行するユーザーIDでログインすれば、内線番号などの設定は自動的にクラウドPBXから取得でき、端末の機種変更や故障交換においても、再度アプリにログインするだけで利用でき、わずらわしい設定作業も不要だ。また、クラウド型サービスのため、内線の追加・削除や、ガイダンス応答、指定時間による転送などの変更作業をお客さま自身で簡単に行うことができる。

（参考）内線アプリについて

- ・ 各アプリストア（Google Play/App Store）から、ダウンロードすることで入手が可能です。

※Google Play, Google Playロゴは, Google LLC の商標または登録商標です。
 ※Apple, Appleのロゴ, App Storeは, 米国およびその他の国で登録されたApple Inc.の商標です。

第36回IT戦略総合大会 ITソリューションセッション セミナーレポート
テレワークの外線問題・対面コミュニケーション課題を解決する
「クラウド型内線」サービス

スマートフォンアプリからの内線利用で最大の課題となるセキュリティー対策には万全を期している。

「クラウドPBXを設置しているデータセンターとの各種通信は、VPNを用いて従来の構内通信相当のセキュリティーを確保しています。アプリの電話でインターネットを経由する際は、暗号化して通信内容を保護し、アクセスポイントもお客さまごとに独立しているため安心して利用できます」(堤)

さらに、従来のクラウド型PBXサービスでの音声品質の課題もクリアしている。音声情報を最短距離で通信する技術の実装により、音声劣化を防いで品質を確保。スマートフォンの内線にはOpus(オーパス)という高音質コーデックを採用し、電波状況による音声品質への影響を軽減している。

NTTコムウェアのSmartCloud® Phoneは、業界・業種を問わず、さまざまなお客さまに利用され、数万内線規模から数十内線規模まで導入実績も豊富だ。また、日本の通信技術の発展と変革を支えてきた経験とノウハウを継承し、NTTコムウェア自社開発にてサービスを提供しているため、お客さま課題に対しても、高い製品知識やノウハウを活かした対応が可能となっている。「テレワークに伴う会社の電話環境や取り次ぎの課題を感じていたら、まずは無料トライアルを是非試して欲しいです。NTTコムウェアがお客さまの課題解決をサポートします」(堤)

これからはビジネスにおいても、社会の仕組み・ライフスタイル・ITの変化を受けたニューノーマルな視点を持ち、対面・高密度から開かれた疎へ、一極集中から分散へ、といった方向性に進んでいく必要がある。ニューノーマルな社会に向けて、NTTコムウェアのSmartCloud® Phoneはテレワーク社会でますます活躍の場を広げていこう。



SmartCloud® Phoneのまとめ

- ・ テレワークのコミュニケーション課題を解決します。
- ・ 大規模ユーザも収容可能で、**現在ご利用中のPBXの代わり**としてもお使いいただけます。
- ・ 本サービスを体験頂ける**無料トライアルもご用意**しておりますので、お気軽にお問合わせください。

Copyright © NTT COMWARE CORPORATION 2021

※ 商品およびサービスの内容は、予告なく変更する場合がありますので、あらかじめご了承ください。

※ 「SmartCloud(スマートクラウド)」、「SmartCloud」ロゴは、日本国内におけるNTTコムウェア株式会社の登録商標です。

※ その他、記載されている社名、商品名などは、各社の商標または登録商標である場合があります。

※ 所属部署、役職等については、取材当時のものです。

