

事例紹介

北海道ガス株式会社様

エネルギー供給インフラの維持に寄与する、安定した通話環境を構築。
柔軟なコミュニケーション手段の確立により生産性も向上



北海道でガス事業を中心に総合エネルギーサービス事業を展開する北海道ガス様は、2016年、社内で使用していた電話システムを刷新しました。NTTコムウェアのクラウド型PBX「SmartCloud®Phone」を導入し、各拠点の電話システムをクラウド上のPBXに統合。運用管理の効率化、営業や工事現場との連携改善、利便性アップ、耐障害性向上などを実現しました。

導入効果 1

信頼性の高い電話システムを実現。
雪国に欠かせないエネルギー供給インフラ維持に貢献

導入効果 2

多数の拠点をクラウド型PBXで一元的に運用管理。
将来の営業エリア拡大にも柔軟に対応

導入効果 3

社外でも内線が利用可能に。
在宅勤務などの働き方改革も視野に

エネルギーという社会インフラを支える事業に最適な電話システムを

北海道のような雪国において、ガスなどのエネルギーは人々の生活に欠かせない重要な社会インフラです。北海道ガス様は、北海道という地域に根差し、ガスを主軸に、エネルギーと環境の最適化による快適な社会を創造していく「総合エネルギーサービス事業」を展開しています。

総務人事部 総務グループ 係長の酒井洋行様は「積雪寒冷地である北海道では暖房が欠かせません。地域の生活を支えるために24時間365日、安全で安心なエネルギーを、安定して供給するのが当社の使命です。地域の発展に貢献しながら、環境にやさしく、北海道の気候や生活に適した新たなエネルギー社会を創り出すことを目指しています」と語ります。

北海道ガス様が取り組んでいたのは、社内で利用している電話システムの刷新です。そのプロジェクトのリーダーでもある酒井様は、「社会インフラであるエネルギーを安定して供給するには、連絡手段が重要です。日常の連絡はもちろんですが、緊急通報や地震災害時の対応など、お客さまの生活を守るため、電話はリアルタイムに連絡を取る手段であり、なくてはならないものなのです」と、社会インフラを支える事業者として電話システムの重要性を訴えます。



酒井 洋行 氏
北海道ガス株式会社
総務人事部 総務グループ
係長

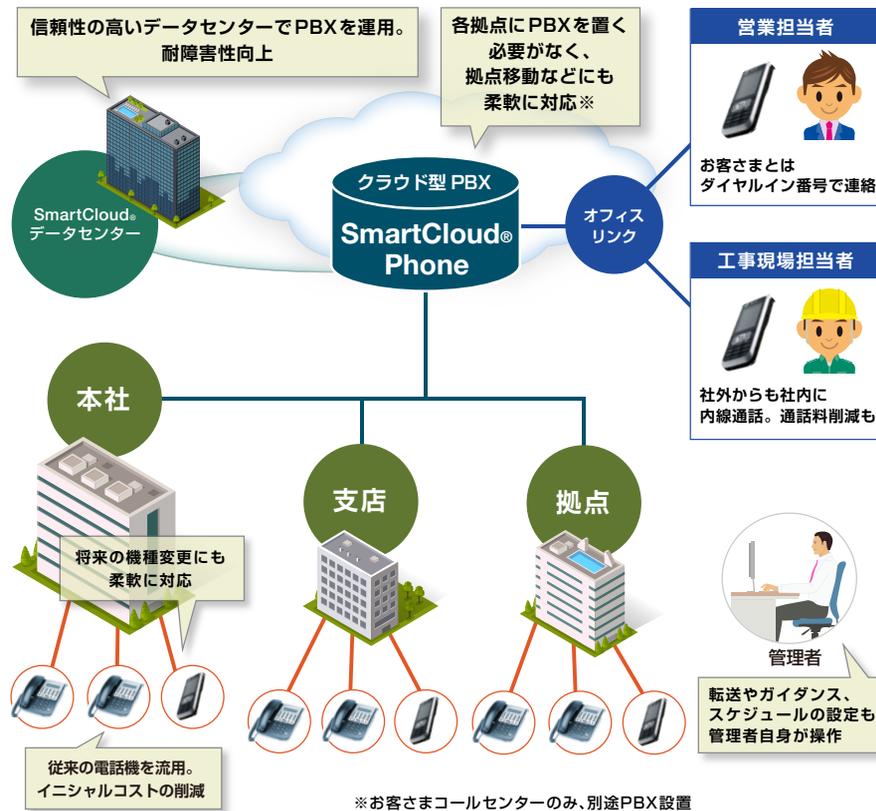
SmartCloud®Phoneの持つ柔軟性、高い音声品質を評価

以前のIPセントレックス型の電話システムを利用していた時代は、3つの課題があったといいます。1番目は、新しい技術への追従です。従来は利用できる携帯端末が限定されており、携帯端末を選択できない状況でした。2番目は利便性です。内線として携帯電話を使えるものの、利用できる場所がアクセスポイントを設置している社内に限られていたため、「社内にいるときは内線電話、社外に出たら通常の携帯電話」と使い方を変える必要がありました。3番目は音声品質です。IP電話の技術も進化しており、電話システムの刷新によって音質の向上を図りたいという意向がありました。

これらの課題を改善するべく、新たな電話システムとして採用されたのが、NTTコムウェアのクラウド型PBX「SmartCloud®Phone」でした。SmartCloud®Phoneは、NTTコムウェアのデータセンター内に設置されたPBXを利用する電話システムです。拠点ごとにPBXを置く必要がなく、PBXの保守や管理の業務の効率化が可能になります。また、NTTドコモの内線ソリューション「オフィスリンク」と連携することで、携帯電話は、社内、社外など場所にかかわらず内線電話として利用できます。

事例紹介 北海道ガス株式会社様

北海道ガス様では導入前、音声品質のレベルや遅延、社外で携帯電話を内線として使う場合の使用感などを検証しました。酒井様は「従来の電話システムと比べると、場所を問わず、安定した通話が可能で、音質もクリアになりました」とSmartCloud®Phoneの通話品質を評価しています。



既存電話機の継続使用でイニシャルコストを削減。社外での内線利用で通話料金のコストもダウン

SmartCloud®Phoneへの移行には、計25カ所の拠点での工事が必要でした。また日常業務への影響を最小限に抑えるためには、平日の移行作業は避けなければいけません。そこで北海道ガス様では、拠点をいくつかに分け、土日を利用して段階的に移行を行う計画を立てました。

「移行の途中段階では、拠点によって従来の電話システムと新電話システムが混在するようになり、現場が混乱することが予想されました。そのため、従来の電話システムと新電話システムの間でも問題なく通話できるよう、マニュアルを作成して配布し説明会を開催するなど、しっかりと準備したうえで行いました」(酒井様)

SmartCloud®Phoneを導入した効果は、イニシャルコストやランニングコストの削減、システムの柔軟性アップ、耐障害性の向上などに表れています。

「従来の電話システムで使用していた固定電話機やルーターが流用できたので、買い替える必要がなく、イニシャルコストが削減できました。携帯電話を内線電話として利用するFMCサービスについても、SmartCloud®Phoneが、NTTドコモのオフィスリンクと連携できました。それにより、社外から社内外に電話をかける場合、以前は携帯電話として通話しなければならなかったのが通話料がかかっていましたが、移行後は社外でも携帯電話を内線電話として利用でき、コストも抑えられました。さらに多様な端末が利用できるようになったことで、将来、スマートフォンへ切り替えることになったとしても、システムを変えることなく対応できます」(酒井様)

社会インフラを支える企業としては耐障害性も見逃せない重要なポイントです。「クラウド型PBXなので拠点内にPBXを設置する必要がなく、そのPBXも、NTTコムウェアが震度7にも対応している耐震性の高い複数データセンターで運用管理してくれるので、地震などの災害で当社の社屋が被災したとしても、電話の連絡手段を維持できます」(酒井様)

事例紹介 北海道ガス株式会社様

SmartCloud®Phoneではユーザーの設定変更などを管理者がWebのポータル画面から行えますが、人事異動や組織変更の際に携帯電話番号や代表電話番号の大掛かりな設定変更が発生した際には、「NTTコムウェアが迅速に設定して下さる」と酒井様はサポート面の対応を高く評価しています。

社外でも内線が利用でき、社員間のコミュニケーションが円滑に

北海道ガス様の電話システムはユーザー数が約1000名、そのうち約400名が外を回る業務を行っています。「SmartCloud®Phoneのメリットは、部門を問わず、すべてのユーザーが享受しました。特に社外に出る営業や工事現場のユーザーからは、社外からでも内線電話が利用できるようになったため、スムーズにコミュニケーションが取れると評価する声が多くあり、作業のスピードアップ、業務のCS向上に寄与していると感じます」(酒井様)

酒井様が特に評価されたのは、社内コミュニケーションの円滑化という効果です。例えば、社外から社内の担当者に連絡を取る場合、従来はいったん当該部署の代表電話番号にかけて、担当者に転送してもらう手間が必要でした。しかし、SmartCloud®Phoneとオフィスリンクの連携により内線番号で担当者をダイレクトに呼び出すことができます。また、携帯電話の内線化(無料通話)により料金を気にすることなく連絡を取ることができるようになりました。



電話システムの運用が柔軟に。在宅勤務などの働き方改革も視野に



「SmartCloud®Phoneは働き方改革にも寄与しています」と酒井様は言います。働き方改革に寄与する機能として挙げたのが、SmartCloud®Phoneの転送サービスとスケジュール機能、ダイヤルイン番号による発着信でした。

SmartCloud®Phoneでは、電話に応答できないときに、自動で別の電話番号に転送したり、ガイダンスを流す転送サービスがあります。スケジュール機能を組み合わせれば、応答できない時間帯には自動転送する、営業時間が終わると自動でガイダンスに切り替えるなど、時間に応じて自動的に対応が切り替わるように設定できます。また社外にいても社内にいるときと同じように、ダイヤルイン番号を使って、取引先などの外部の人に電話をかけたり受けたりすることも可能です。

将来的に在宅勤務制度を推進する際も、SmartCloud®Phoneとオフィスリンクを利用すれば、自宅にいても内線でオフィスのメンバーと会話ができ、ダイヤルイン番号による発着信も可能なので、取引先との連絡は自宅でも会社でも同じように利用できます。

電力の自由化によって大きく変わるエネルギー業界。柔軟に活用できる電話システムに期待

2016年4月の電力小売りの全面自由化など、エネルギー業界も大きな変革の時期を迎えており、北海道ガス様でも電力小売りに乗り出しました。「電力自由化に伴い、今後は、当社のガス管が敷設されていない地域も営業エリアとなります。つまり、北海道全域が当社の営業エリアとして広がります。そうなれば、営業担当者は、北海道全域を飛び回るでしょう。ますます従業員間のコミュニケーションは重要になります。営業エリアが広がれば、拠点の見直しも視野に入れなくてはなりません。将来的に新しい拠点を作るにしても、移転・統合するにしても、拠点にPBXを置かず済むSmartCloud®Phoneなら、柔軟に対応でき、負担も軽くなります」と酒井様は、北海道ガス様のビジネスにとって、この先もSmartCloud®Phoneが役立つという期待を寄せています。

NTTドコモ様のコメント

北海道初となる SmartCloud®Phone とオフィスリンクの連携サービスが実現できました

当社のオフィスリンクと NTT コムウェアのクラウド型 PBX の連携サービスをご提供することは、北海道では今回が初めてのケースでした。しかし、NTT コムウェアから検証環境の提供など、さまざまなご協力を得られたことから、お客さまに自信を持っておすすめできるサービスができあがったと考えております。

なかでも、従来の PBX に使用していたシステムを踏襲できた点や、今まで以上のサービス提供が可能になった点については、当社としても非常に嬉しく思います。

今後も、当社サービスの充実化を進め、北海道ガス様のビジネスのご発展に貢献していきたいと考えております。

岩本 勝美 氏
株式会社NTTドコモ 北海道支社 法人営業部 法人営業担当主査



担当者の声

オフィスリンクとの連携で新たな利用方法を実現

北海道ガス様におかれましては、オフィスリンクと連携したサービス提供となることから、お客様の利用シーンを踏まえたご活用方法の提案などをさせていただきました。

運用後、社外からの内線電話の利用などの新しい使い方が、現場の皆様浸透しているというお話を伺い、大変うれしく思います。

今後も働き方改革でのご活用など、内線電話サービスの提供を通じ、北海道ガス様のさらなるご発展にご協力させていただければと思います。

NTTコムウェア株式会社 ネットワーククラウド事業本部 ソリューション営業部
(写真右から) メンバ 木戸 達也 / スペシャリスト 工藤 隆司 / メンバ 渡邊 隆



- ※ 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、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。



NTT コムウェア株式会社

URL : <http://www.nttcom.co.jp/>

WEB 掲載 : 2017.11

「SmartCloud®Phone」に関するお問い合わせ先
URL : <http://www.nttcom.co.jp/smartcloudphone/>