

事例紹介

佐倉市役所様

クラウド型PBXで、キャリアと同等の
使い勝手と音声品質を実現

千葉県北部に位置する佐倉市様。江戸時代には佐倉城の城下町として栄え、今も残る武家屋敷や侍の杜、武家屋敷通りなどに当時の面影を垣間見ることができます。現在は城下町記念400年、市制施行60周年を迎え、さまざまなイベントや事業を展開しています。

電話システムの更改時期を迎えていた佐倉市様では、市役所で使用していた電話機が販売終了し、いずれは代替機も用意できなくなるという問題を抱えていました。そこで職員に混乱を招かないよう使い勝手を変えずに、新しい電話システムへ移行するために導入したのが、NTTコムウェアのクラウド型PBX「SmartCloud®Phone」でした。

多くの職員が日常的に利用する電話だからこそ、操作感、品質を変えずにクラウド型PBXへ移行したい

市役所では、外線通話や内線通話など、電話を日常の業務として頻繁に活用されています。その電話システムの更改にあたって佐倉市様では「既存の電話システムと操作感、通話品質を極力変えずに、スムーズに移行したい」「保守期間を気にせずに長く使いたい」という要望をお持ちでした。

新しい電話システムの候補として、クラウド型PBXも検討していました。クラウド型PBXには、初期コストが安い、設置スペースが不要、メンテナンス作業の軽減といった利点があります。また従来の企業内に設置するPBXでは設備の老朽化は避けられませんが、クラウド型PBXはサービスとして提供されるため、その心配はありません。

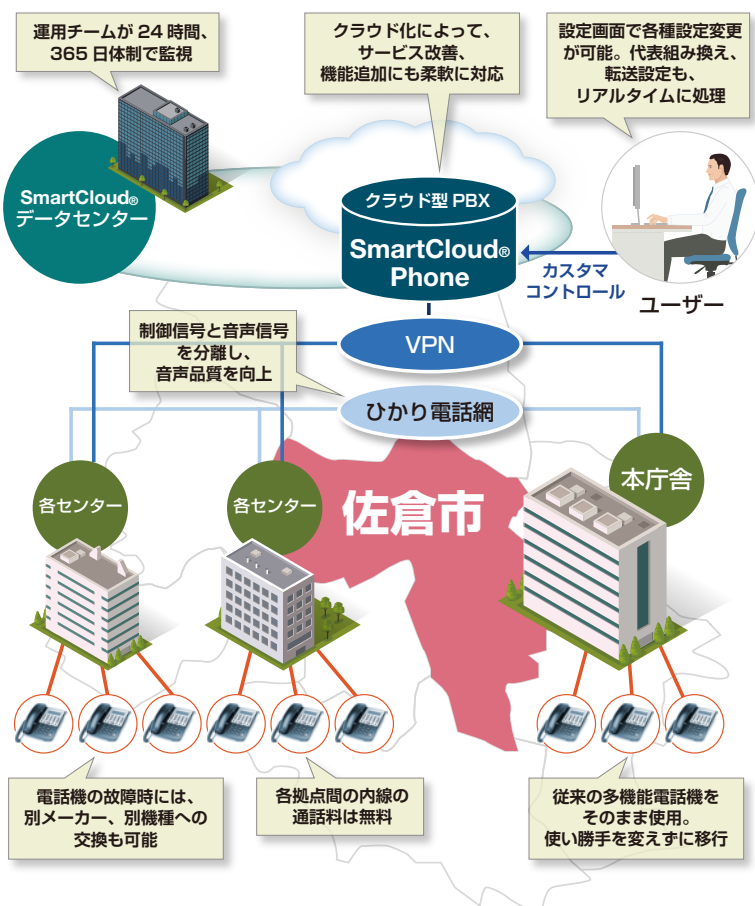
しかしその一方で、通常の電話システムより音声品質やレスポンスが低下するのではないかと懸念も抱かれていました。また電話機とPBXの総入れ替えによって、操作方法が変わったり、従来使っていた機能がなくなったりすると、現場の利用者が混乱しかねません。日々の業務に大きな影響、ひいては市民サービスにも支障を及ぼす可能性があります。

それらの要望に応える機能、品質を持ち、懸念していた点を払拭できたのが、NTTコムウェアのSmartCloud®Phoneでした。

複数の電話機に対応し、高い品質を実現した
クラウド型PBX「SmartCloud®Phone」

SmartCloud®Phoneは、NTTコムウェアがクラウドで提供するPBXサービスで、内線通話、代表番号着信、ダイヤルイン、各種転送、メッセージ応答などの機能が利用できます。従来型PBXは構内に設置するものですが、クラウド型PBXはクラウドサービスとして提供されるため、各拠点にPBXを置く必要がありません。一つのクラウド型PBXで複数の拠点を結んで、拠点間での内線通話、外線発信が可能になります。規模に関係なく1システムで複数拠点が収容でき、すべての拠点で同じPBXサービスを利用できるため、各地に拠点を持つ組織、電話回線を多数引いている組織に適しています。

SmartCloud®Phoneは、複数の電話機に対応しているのが特徴です。音声品質も、キャリアが提供する電話回線に匹敵するレベルを実現しました。代表の組み換え、内線番号の変更、電話番号ごとの転送設定の変更なども、設定画面であるカスタムコントロールから、柔軟、かつスピーディーに実現でき、業者に工事を依頼する必要もありません。



入念なトライアルで音声品質、タイムラグなどの懸念を解消

クラウド型PBXへの移行にあたって、佐倉市様が懸念していたことは、使い勝手と音声品質でした。そこでトライアル運用を実施し、「音声品質が下がらないか」「レスポンスが劣化しないか」を検証しました。クラウド型PBXで音声品質を大きく左右するのは、データセンターと各拠点を結ぶWAN回線です。そこでさまざまな回線で音声を人間の耳で確認するのに加えて、品質を数値化し、細かな違いも比較検証しました。

また制御信号と音声信号が流れるルートを分離。内線通話を開始する際は、いったんクラウド上のサーバーにアクセスするものの、通話が始めると、拠点内だけで音声信号を送受信する仕組みを構築し、タイムラグの発生と音声品質の劣化を抑えています。

行政の責務を果たせる電話システムへ

徹底したトライアルを実施したことで、佐倉市様に納得していただける音声品質を実現しました。そしてこれまで使っていた電話機を、SmartCloud®Phoneでサポートすることにより、移行後も継続して使用いただいています。

利用する職員にとっては、以前の電話機がそのまま使えたことで、操作にまったく変わるところがなく、スムーズに電話システムの移行が成功しました。現在使っている電話機はすでに販売中止になっていますが、将来代替機が入手できない状態になっても、壊れたものから1台ずつ別メーカーの製品へと徐々に切り替えることも可能です。

また行政としては災害などの非常時の対応にも責任が求められます。SmartCloud®Phoneは、NTTコムウェアの運用チームが24時間365日体制で監視、サーバーやネットワークは二重化されているため、仮に一方にトラブルが発生した際には、通話を途切れさせることなく、バックアップシステムへ切り替えられます。

なお災害発生時は、通常の電話回線が逼迫することが想定されます。その際でも市役所から110、119などの緊急通報ができるよう、回線リソースを別に設けています。さらに万が一、データセンターと接続するWAN回線が断絶した場合に備えて、アナログ回線へ迂回する仕組みも備えているため、BCP（事業継続計画）対策としても強化しました。

お客さまの声

電話は市民サービス業務の命。大切なものだから、NTT コムウェアの品質と将来性を選びました

常に市民サービス向上を心掛けている市役所の業務では「電話は命」と考えています。電話は市民の皆さまとの大切な接点です。

クラウド型PBXの電話システムに刷新するのは初めてでしたので、サービス品質に懸念はありましたが、実際に使ってみると以前より音質が良くなったように感じています。福祉のように長時間電話で相談を受ける部署からは、「聞きやすくなった」という声も挙がっているほどです。運用する側としては、他の電話機でも代替できるようになったことがありがたいことです。今では電話機が故障すると、予備機があったとしても設定などに時間が掛かっていましたが、SmartCloud®Phoneにして他の電話機でもすぐに対応できるようになりました。

また停電などが原因で電話が使えないような事態が発生しても、NTTコムウェアの24時間サービスで対応してくれると分かっているので安心です。

今後はスマートフォンを内線として利用できるオフィスリンクのサービスと併せて活用したいと考えています。電話対応の際、常にデスクにいるとは限りません。どこにいても、市民の皆さまの問い合わせに対応できるように、各自のスマートフォンでも応対可能のようにしていきたいと考えています。

担当者の声

佐倉市様に SmartCloud®Phone を育てていただきました

SmartCloud®Phone は、弊社が自社の企業内電話システムとして、全国の拠点（31 拠点、14,000 内線）で利用しているものです。佐倉市様は、このサービスを社外で初めてご利用いただいたファーストユーザーです。トライアルを通して、貴重なご意見、ご指導を賜り、このサービスをともに育てていただいたと深く感謝しております。

NTTコムウェア株式会社 ネットワーク事業本部 営業部 ソリューション営業部門
(写真左から) スペシャリスト 小林 幸治、メンバ 渡邊 隆、担当課長 荒居 裕二、
メンバ 西本 優子、メンバ 関口 直希、メンバ 武井 孝仁



※ 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。
※ 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。

※ 「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。
※ 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 掲載年月 : 2017.1

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