

外線と内線通話の受発信をスマートフォン、ソフトフォンで実現、固定電話機の台数を従来の1/3に、電話設備にかかっていた月額利用料を1/2以下に削減

システムインテグレーターとして、全国2万社を超えるお客様と共に歩む大興電子通信。同社は、コロナ禍を経て、外線利用の減少、社用携帯電話の利用増加などお客様とのコミュニケーション変化に応えるため、Fujitsuテレフォニーソリューション「ソフトウェアPBX」をベースとする新電話システムを導入。ソフトウェアPBXの基盤に富士通のクラウドサービスFJcloud-Vを採用。外線対応や内線通話でスマートフォンとソフトフォンの利用拡大を図り、従来と比較し固定電話機の台数を1/3に、電話設備にかかっていた月額利用料を1/2以下に削減。導入効果の最大化を目指しグループ会社への展開を進めています。

課題



- 固定電話機を削減したい
- STAFF部門が在宅勤務で電話対応できるようにしたい
- FMCサービスは継続利用し、次期電話システムと連携させたい
- ハードウェアを所有せず実現したい

効果



- 外線対応や内線通話でスマートフォンとソフトフォンの利用を拡大し、部門や課、拠点での固定電話機を削減。
- PCで通話できるソフトフォンを活用。社内はもとより在宅勤務で代表番号の受発信を実現しSTAFF部門の働き方改革に貢献
- ソフトウェアPBXにより、FMCサービスの継続利用と内線電話の連携を実現
- ソフトウェアPBXをクラウドサービスFJcloud-V上に構築。障害時の対応は富士通が一括サポート。

導入の背景

コロナ禍でお客様とのコミュニケーションのかたちが変化

2023年12月に創立70周年を迎えた大興電子通信。同社は長い歴史の中で培った技術やノウハウをベースに、ICTのあらゆるニーズにワンストップで応えています。社会の変化や技術革新が急速に進む中、同社は2022年4月に2030年までの9年間で、挑戦期、変革期、進化期の3つのステップに位置付けた長期経営ビジョンを策定。「新たな価値提供への挑戦を続け、彩りのある企業へ、Be Challenging, Be Colorful」のスローガンのもと、長期ビジョン実現に向けた取り組みを進めています。

営業と技術者がチームを組み、お客様の課題解決に取り組む中、コロナ禍で在宅勤務が続き、お客様とのコミュニケーションのかたちが変化してきたと大興電子通信 コーポレート本部 シニアマネージャー 中島満氏は話します。「コロナ禍で出社できない時期に、当社の営業や技術者は、メールやチャット、直接携帯番号をお伝えすることで円滑なコミュニケーションを図っていました。現在もそのかたちは変わらず、お客様も会社の代表番号ではなく、担当者に直接連絡をするため、部門代表番号にかかると外線は大幅に減少しています」。しかし、外線が不要になったわけでは

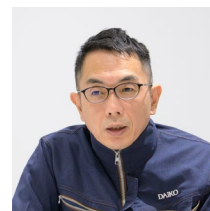
ないと中島氏は続けます。「業務などSTAFF部門では代表番号で受発信するケースが多く、働き方改革の一環として、STAFF部門の人が在宅勤務の際に自宅を外線を利用できる仕組みが必要でした」。同社は、社内音声インフラとして利用していた既存の電話サービスの終了をきっかけに、新電話システムの検討に入りました。



コーポレート本部
シニアマネージャー
中島 満 氏



インフラビジネス本部
サポート&サービス部
ソリューションビジネス課
課長 村瀬 弘光 氏



インフラビジネス本部
エンジニアリング部
シニアマネージャー
源 栄一 氏

大興電子通信株式会社

設立：1953年（昭和28年）12月1日
 代表者：松山 晃一郎 氏
 従業員数：1,282名(連結) / 723名(単体) (2023年3月31日現在)
 所在地：東京都新宿区揚場町2番1号 軽子坂MNビル
<https://www.daikodenshi.jp/>

採用のポイント

4つのポイントとクラウド上に構築できることでソフトウェアPBXを採用

「次期電話システムの導入で重視したポイントは、1.資産を所有しない、すなわち固定電話機の削減とPBXをサービスで利用すること、2.在宅勤務において代表番号で受発信ができること、3.ネットワークなど現状の仕組みを大きく変えずに既存機能を可能な限り継承すること。特に、社員同士が使うスマートフォンによる内線通話は、変更に伴う混乱を避けるため、従来から利用しているキャリアのFMCサービスと連携できること。4.インシャルコスト、ランニングコストを抑制すること。外線番号の精査・集約も併せてコストを削減しつつ、私たちがやりたいことの実現を目指しました」（中島氏）。

当初、同社の要件を満たすソリューションはなかなか見つからなかったと、同社 インフラビジネス本部 サポート&サービス部 ソリューションビジネス課 課長 村瀬弘光氏は振り返ります。「2022年9月にリリースされたFujitsu テレフォニーソリューション『ソフトウェアPBX』は、まさに求めていたソリューションでした。ソフトウェアPBXは、サーバー上のソフトウェアで電話機能を提供するもので、当社が求める4つのポイントに加え、クラウドでも導入できるという点が決め手となりました。既存のPBXもSaaSを利用しており、運用負荷の観点からハードウェアを所有しなくなかったからです」。

2022年10月からFjcloud-Vを使ってソフトウェアPBXの検証を開始。同社 インフラビジネス本部エンジニアリング部 シニアマネージャー 源栄一氏は検証内容について話します。「システム構成としては、仮想マシンを2台作成して冗長化し、OSとソフトウェアPBXのアプリケーションをインストール。リリースしたばかりだったため、当初は構築や動作検証でつまづくこともありましたが、当社の技術者と富士通の技術者、事業部が密に連携し課題を解決。当社にとって、Fjcloud-V上でソフトウェアPBXを展開するノウハウを蓄積できたことは、社内実践の観点で非常に有益でした」。

導入の効果

固定電話機の台数を1/3に、電話設備にかかっていた月額利用料を1/2以下に削減

検証完了後、2023年5月にまず本社に導入し、全国の拠点へ展開。「当社はすでにIP化しており、オンサイトの作業は電話機とFMCサービスと連携するゲートウェイ機器の交換だけ。ネットワーク環境を変更する必要がなかったため構築期間の短縮が図れました」（源氏）。

2023年5月本稼働以降、ソフトウェアPBXを活用した新電話システムは安定稼働を続け、すでに定量的効果が出ています。ソフトウェアPBXを導入したことで、FMCサービスによるスマートフォンの内線利用に加え、アプリをインストールしたPCで内線通話が行えるソフトフォンの利用が可能に。その結果、固定電話機の台数を従来の600台から200台へ1/3に削減。代表番号への着信に対する応答の仕方が大きく変わったと

源氏は話し、説明を加えます。「固定電話の着信音を聞いて、電話をとれる人がスマートフォンやソフトフォンを使ってピックアップします。固定電話機で直接とる必然性がなくなり、固定電話機の台数を最適化できました。また、支店の従業員が利用する電話は、スマートフォン、ソフトフォンのいずれかに移行し、必要最低限の固定電話機のみを残すようにしました。さらに、直通番号を本部に一本化するなど外線の整理を実施。回線数を減らすことで電話料金を削減するとともにゲートウェイの台数も削減し、導入コストの抑制も図れました」。コスト面においては、従来の電話設備にかかっていた月額利用料が60%削減。その他にも大きなメリットがあると中島氏は付け加えます。「ソフトフォンを利用することで、業務などSTAFF部門の在宅勤務での対応も広がり、働き方の多様化に応える環境も整備できました」。源氏は、電話システムはビジネスのベースとなるため、サポート面は非常に重要になると指摘し、こう続けます。「クラウドでPBX機能を利用する場合、障害発生時の切り分けに時間を要することが懸念されます。ソフトウェアPBXとFjcloud-Vを富士通がまとめてサポートしてくれることで、安心して利用できる点も大きなメリットです」。

今後の展望

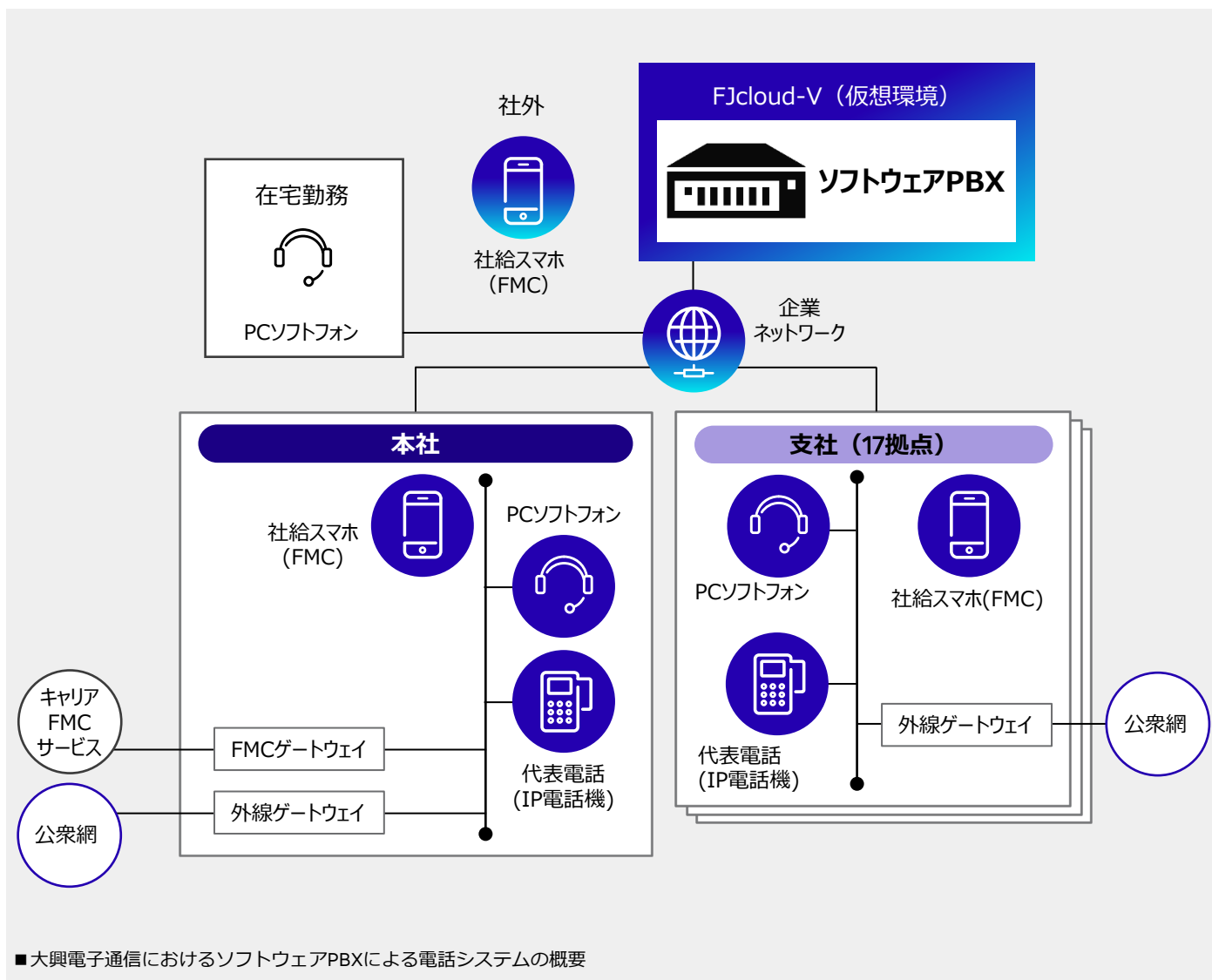
グループ会社にも展開しコストを削減、ガバナンスを強化

「ソフトウェアPBXのバージョンアップにより、FMCと連携し、スマートフォンから会社経由で外線を受発信やグループ保留応答が可能になりました。今後もソフトウェアエンハンスによる機能拡張を期待しています。また、当社のグループ会社にもソフトウェアPBXを展開中です。グループ全体の観点からコスト削減、運用管理の効率化、ガバナンスの強化を図っています。富士通には安定稼働のための支援だけでなく、グループで導入効果を最大化できる提案もお願いしています」（中島氏）。

同社は富士通の販売代理店という側面も持っています。村瀬氏は、同社におけるソフトウェアPBXによるビジネス展開について「社内実践で蓄積したノウハウと、実際に利用しているスタッフがお客様に対応するのが当社の強みです。また、ソフトウェアPBXのAPIを利用して当社の業務アプリケーションと連携し、付加価値の高いソリューションのご提案も行っていきます。当社のオフィス見学ツアーではソフトウェアPBXもご体験いただけます」と話します。

「情報サービスを通じて「価値ある仕組み」を創造する大興電子通信。富士通はこれからも先進技術と総合力を駆使し、同社のインフラを支えるとともに企業の様々な課題解決と一緒に取り組んでいきます」。

固定電話機の台数を従来の1/3に、電話設備にかかっていた月額利用料を1/2以下に削減



富士通株式会社

富士通テレフォニーコールセンター 03-3570-5944

受付時間 9:00 ~12:00および13:00~ 17:00 (土曜・日曜・祝日・当社指定の休業日を除く)

<https://www.fujitsu.com/jp/products/network/ip-telephony-collaboration/software-pbx/>
資料請求・購入相談 : <https://contactline.jp.fujitsu.com/contactform/csque08501/519663/>
技術お問い合わせ : <https://contactline.jp.fujitsu.com/contactform/csque04304/426662/>

●記載されている製品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。
●記載されている肩書きや数値、固有名詞等は取材時(2023年12月時点)のものであります。