

9. コミュニケーション

エフサステクノロジーズの音声コミュニケーションは、いつでも、どこでも、誰とでも、自由なコミュニケーションを実現するコミュニケーションシステムです。スマートフォンやPCを活用し、在宅勤務などさまざまな場所でのテレワークに柔軟に対応します。ニューノーマル時代に向けたお客様の働き方改革を支援します。

音声コミュニケーション

CHECK! <https://www.fujitsu.com/jp/products/network/ip-telephony-collaboration/>

ソフトウェアPBX

CHECK! <https://www.fujitsu.com/jp/products/network/ip-telephony-collaboration/software-pbx/>

ソフトウェアPBX	ソフトウェアPBXは、テレワークとオフィスワークを使い分けるハイブリッドワークに対応した音声コミュニケーション商品です。従来オフィスで行っていた、お客様や取引先、従業員同士のタイムリーなコミュニケーションをスマートフォンを活用して内線利用することで様々な場所で円滑なコミュニケーションが図れる環境を実現します。
ソフトウェアPBX アプライアンス	小規模～中規模向けアプライアンス装置 ソフトウェアPBXをインストール済のため、短手番での導入が可能。コンパクトサイズで設置場所を選びません。
ソフトウェアPBX (ソフトウェア製品)	中規模～大規模向けソフトウェア製品 オンプレミスやクラウドを選択でき、オンプレミスでは既存のサーバ仮想化環境へのアドオンが可能、業務システムとサーバを共有することでコストを抑えたシステム構築が可能です。

LEGEND-V/LEGEND-V S100

CHECK! <https://www.fujitsu.com/jp/products/network/ip-telephony-collaboration/ip-telephony/>

LEGEND-V	LEGEND-Vは中大容量(400～16,000内線)までの領域を1モデルで構築可能なシステムです。ネットワークやシステム障害時に柔軟に対応し、継続運用可能な高い信頼性を実現。また、キャリア連携やモバイル端末の利用により、通信コストの削減や社内/社外を問わず活発なビジネス活動を支援。	
LEGEND-V S100	小容量～中容量に対応した、LEGEND-V S100は、FMC サービス、IP 電話サービスに対応し通信コストの削減を実現。また、充実したコミュニケーション機能により、ビジネス環境やコミュニケーションスタイルを改革。	

LEGEND-V AX

CHECK! <https://www.fujitsu.com/jp/products/network/ip-telephony-collaboration/ip-telephony/contactcenter/legend-v-ax/>

IPコンタクトセンターシステム	呼制御機能とコンタクトセンターを円滑に運営するための機能(ACD機能、コール運用管理機能、音声自動応答機能(IVR)など)を、1プラットフォームに集約したコンタクトセンター専用システム。
-----------------	---

端末

豊富なラインナップ	スマートフォンを内線として利用可能な内線アプリ、Windows パソコン向けのソフトフォン、豊富な機能と使いやすい操作性をもつデジタル多機能電話機をはじめ、アナログ電話機、SIP 電話機、IP 電話機、PHS 端末など用途で選べるラインナップを提供。	
-----------	---	---

アプリケーション

Web 電話帳 / LEGEND-V CP	パソコン、スマートフォンからアクセスができ、相手のプレゼンスを確認し、電話発信することでスムーズなコミュニケーションが可能な Web 電話帳アプリケーションを提供。
-----------------------	--

ゲートウェイ

PSTN ゲートウェイ SIP-SIP ゲートウェイ VoIP ゲートウェイ	公衆回線(PSTN)と接続するPSTNゲートウェイ、キャリアが提供するIP電話サービスと接続するSIP-SIPゲートウェイおよび、IPネットワークに音声を統合すると接続するVoIPゲートウェイを提供。
--	--

シスコシステムズ社製 ビデオ会議

CHECK! <https://www.fujitsu.com/jp/products/network/cisco/>

コラボレーションエンドポイント

ハイビジョンビデオ会議システム	FHDや4K画質に対応した臨場感に優れたビデオ会議端末を、卓上用から会議室用まで幅広くラインナップ。	
-----------------	--	---

音声コミュニケーション

今般、お客様の働き方が多様化する中、従来のオフィスワークと場所や時間にとらわれないテレワークを使い分けるハイブリッドワークが注目を集めています。エフサステクノロジーの音声コミュニケーションはハイブリッドワークに求められる最適なテレフォニーソリューションを実現します。



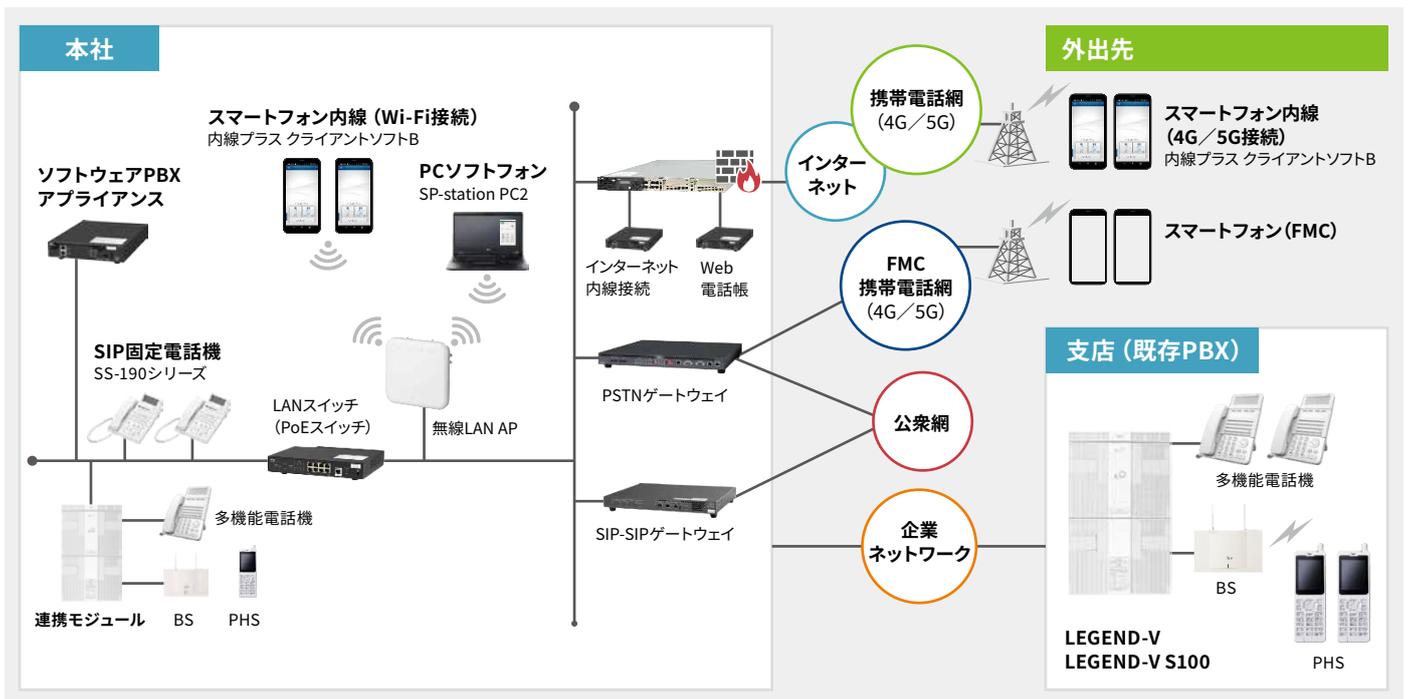
テレワーク時に必要となる音声コミュニケーションを利用シーンと共に紹介しています。エフサステクノロジー公開HPの「動画で見るネットワーク」でご紹介しています。

CHECK! <https://www.fujitsu.com/jp/products/network/feature/movie/voice-cmn/>

ソフトウェアPBX

ソフトウェア PBX はスマートフォン・PC を活用しテレワークやハイブリッドワークに最適なコミュニケーション基盤です。

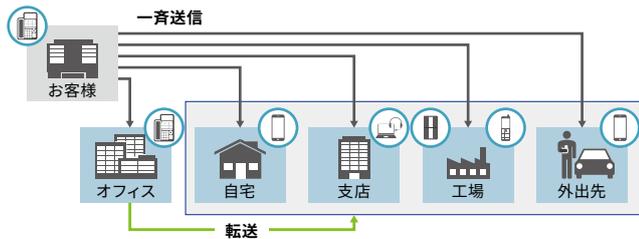
■ システム構成



■ 特長

1. スマートフォンを内線利用、どこでも電話対応可能

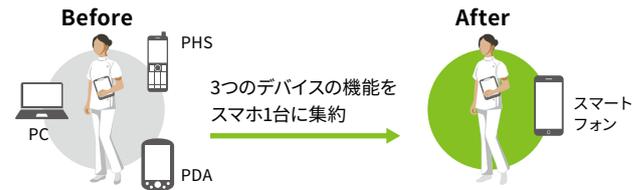
スマートフォンを内線電話として利用することで、オフィスの外線代表電話への着信の際、オフィスだけでなく、社外にいる従業員のスマートフォンでも電話を受けることができ、場所によらず電話対応や取次ぎが可能になります。また、夜間や対応時間外において、電話に出られない旨の音声通知や緊急時の連絡先通知などの自動応答も可能です。



2. スマートフォンに業務アプリも内線も集約、業務効率化

スマートフォンに業務アプリも内線も集約。業務アプリと内線電話の機能連携で、快適な業務が行えます。

例 IPナースコールシステムとの連携により、看護師は、院内のどこにいても、自身の1台のスマートフォンで受信し、患者との通話ができます。また、患者の状態が変化した場合、システムからの通知を受けて、スマートフォンの簡単な操作により、心電図の波形を確認できます。複数の端末を持たず、看護の質と効率を高めることが可能になります。



3. 既存資産活用、最小限のコストで設備更新

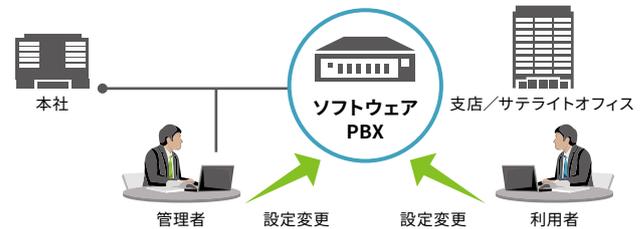
連携モジュールの導入により、ご利用中の固定電話機やPHSはそのまま使用できます。既存設備を活用しながら新システムへの移行が可能となり、最小限のコストで電話設備を導入できます。さらにソフトウェアPBXはソフトウェアにより機能を提供しますので、規模やニーズに応じたシステム構築が可能です。



4. 利用者のブラウザー画面から迅速に設定変更が可能

日々の電話運用は、ブラウザー画面で簡単・迅速に対応できます。

- ブラウザ画面で直観的に操作できるため、内線電話の追加や内線グループの設定が簡単です。
- 利用者自身で固定電話機の転送先やピックアップグループを設定可能です。
- 電話運用の設定・変更は、管理者と利用者で、設定範囲を分けることができます。

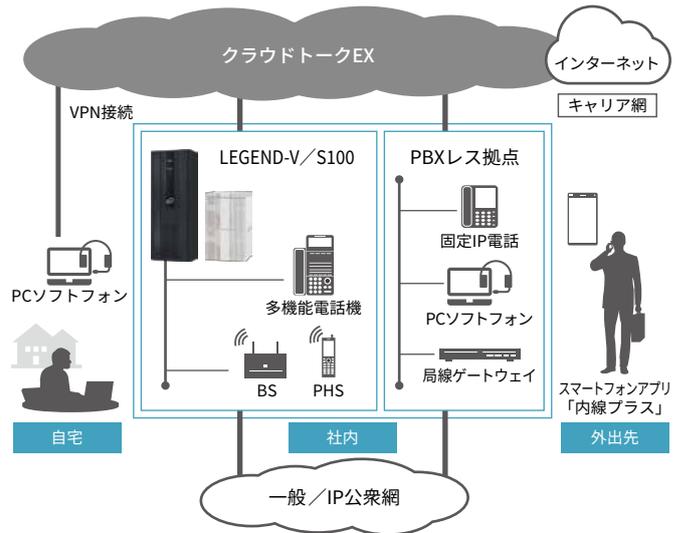


5. IPシステムとの連携で業務効率性を向上

- Microsoft TeamsとソフトウェアPBXを接続し、TeamsクライアントとソフトウェアPBX内線端末間の発着信、通話、転送など、シームレスな電話の利用が可能です。
- TOA株式会社のIPオーディオデバイスと構内電話システムとの連携で、工場、倉庫などで電話機端末からの呼び出し放送が可能になります。
- 通話録音システム (VoiceCabinet) により、外線の通話内容を録音・保存が可能です。オペレータ業務の電話対応品質向上や、お客様とのトラブル回避などに活用できます。

■ 特長 1

- スマートフォンやソフトフォンを活用して自宅や外出先でもオフィスにいるのと同じように代表電話への応答や転送が可能です。
- クラウドPBXサービス「クラウドトーク EX」と相互に接続が可能です。本社はオンプレミス型、支店はクラウド型等、拠点ごとに選択して利用できます。
- スマートフォンやソフトフォンの利用により、レイアウト変更やフリーオフィスにも柔軟に対応できます。



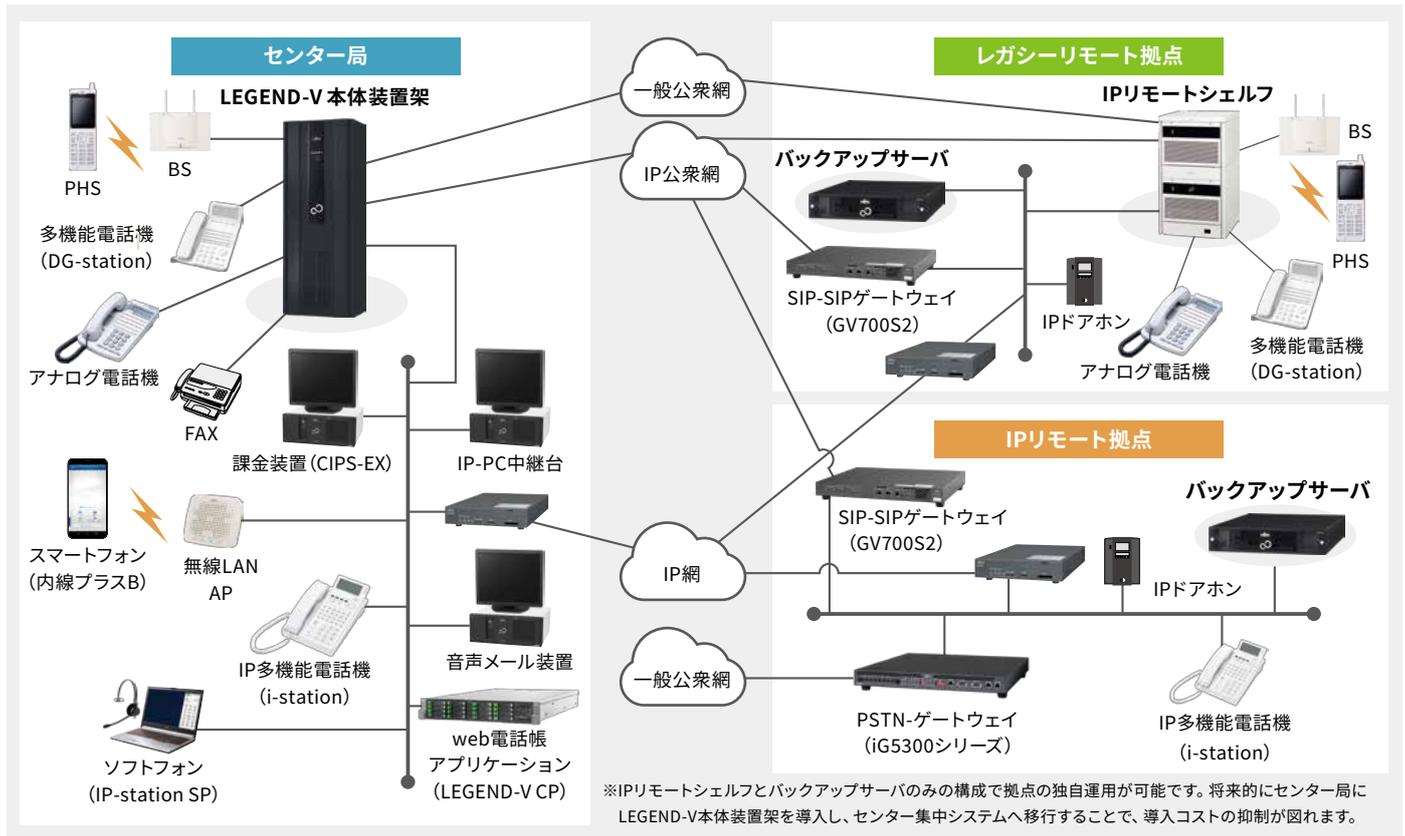
■ 特長 2. 高信頼の障害対応

災害による停電やシステム障害時における業務継続は必要不可欠です。LEGEND-V/LEGEND-V S100ではBCP（事業継続計画）対策として、以下を提供いたします。

- ネットワーク障害時における迂回経路の確保
- バックアップサーバの拠点配置による、拠点間ネットワーク障害時の拠点継続運用
- 停電時、装置内蔵バッテリーで継続運用
- 外付けバッテリーボックスによる、長時間停電対応 (LEGEND-V S100のみ)
- バッテリー運用終了後、特定の内線電話機で外部との連絡が可能
- システム制御部、回線収容部、回線収容電源部の冗長構成を選択可能 (LEGEND-Vのみ)
- 各拠点のテレフォニーシステムをセンターで集中管理するIPリモートシェルフによる運用において、バックアップサーバを拠点に配置することで、ネットワーク障害時に拠点での業務継続が可能 (LEGEND-Vのみ)



■ LEGEND-Vの構成概要



※IPリモートシェルフとバックアップサーバのみの構成で拠点の独自運用が可能です。将来的にセンター局にLEGEND-V本体装置架を導入し、センター集中システムへ移行することで、導入コストの抑制が図れます。

■ 本体装置



LEGEND-V 本体装置架

「LEGEND-V」は、築き上げた高い信頼性と培ってきたテクノロジーにより、コミュニケーションの効率化を実現します。各拠点でIPリモートシェルフを利用いただければ、番号計画などの運用を全社的に共通化し、出張・異動による場所の変更を問わないワークスタイルを実現できます。また、バックアップサーバを拠点に配置すれば、障害時でも安定した稼働が継続できます。お客様のご要望に合わせた回線構成を収容効率よくシームレスに拡張できます。

またテナント機能によって、複数の事業者向け、複合商業施設、合併企業などに1システムでの利用ができます。



IPリモートシェルフ

「IPリモートシェルフ」は拠点に設置され、ネットワーク経由で接続されたLEGEND-Vと同一のサービスを利用できます。また、レガシー端末の収容、電源の二重化に対応し、19インチラックへの搭載または自立設置の選択が可能です。



バックアップサーバ

「バックアップサーバ」は拠点に設置され、LEGEND-Vの障害またはWAN障害を検知し、LEGEND-Vに代わってIPリモートシェルフなどの拠点内における呼び制御を行い、拠点の安定稼働を提供します。

また、LEGEND-V S100のリモート拠点運用の際でもリモート拠点のIP機器を継続利用できます。

LEGEND-V S100



「LEGEND-V S100」は、いつでも、どこでも、誰とでも、柔軟な働き方を実現するコミュニケーションシステムです。

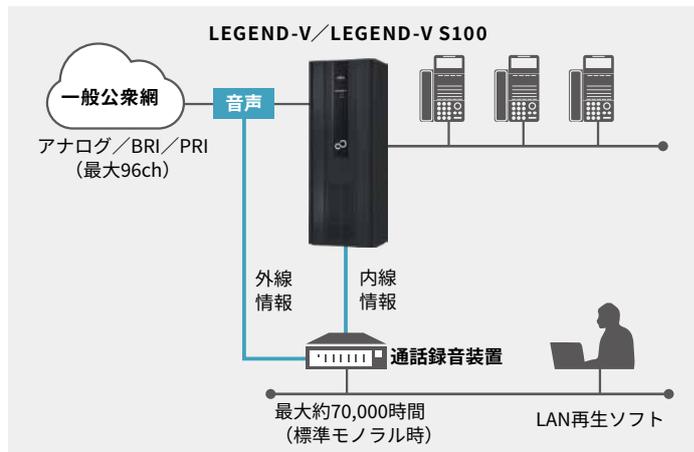
LEGEND-V、LEGEND-V S100 ソリューション

機能

■ 通話録音連携

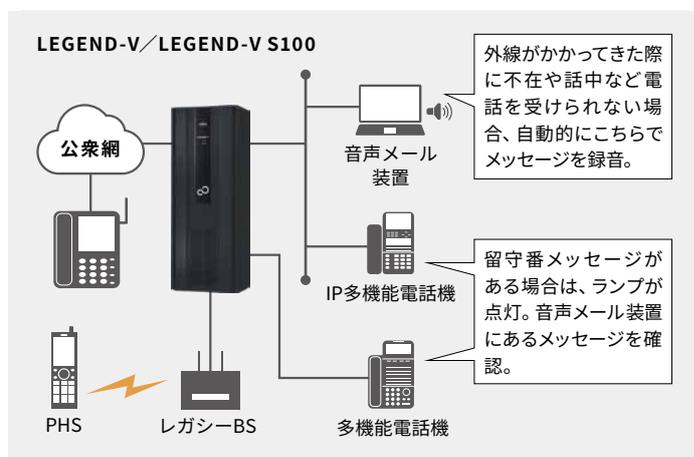
通話録音装置の連携により、最大70,000時間まで通話を録音できます。通話録音は、検索・再生、バックアップに対応しています。サービス向上やセキュリティ強化の目的に通話録音データ（内線情報と紐づいた通話データ）をご利用いただけます。

〈連携メーカー：株式会社タカコム〉



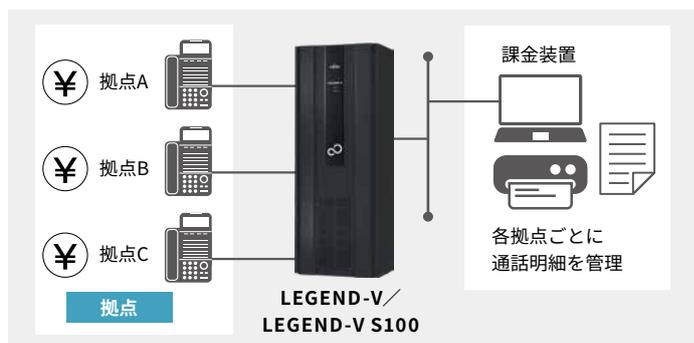
■ 音声メール連携

不在や話中など電話を受けられない場合、本人に代わって伝言を受け付けます。電話での会話内容をすべて録音することで、確実なビジネスコミュニケーションを実現します。



■ 課金情報管理 (CIPS-EX) 連携

通話料金やトラフィック情報を収集・集計します。各拠点ごと、個々の端末の通話明細や課金情報を管理情報処理システムにて一元管理することで、通話状態を可視化できます。



■ ヘルスケア連携

● ナースコールシステムと連携ができます。ナースコール端末として PHS とスマートフォンが使用でき、巡回中にもナースコールからの呼び出しに応答できます。

〈連携メーカー：アイホン株式会社 / 株式会社ケアコム〉

● 電子カルテ向けモバイルソリューション「PocketChart」とスマートフォン内線「内線プラスB」の連携で、電子カルテアプリ「PocketChart」から直接内線発信が可能となり、スムーズに電話連絡を行うことができます。

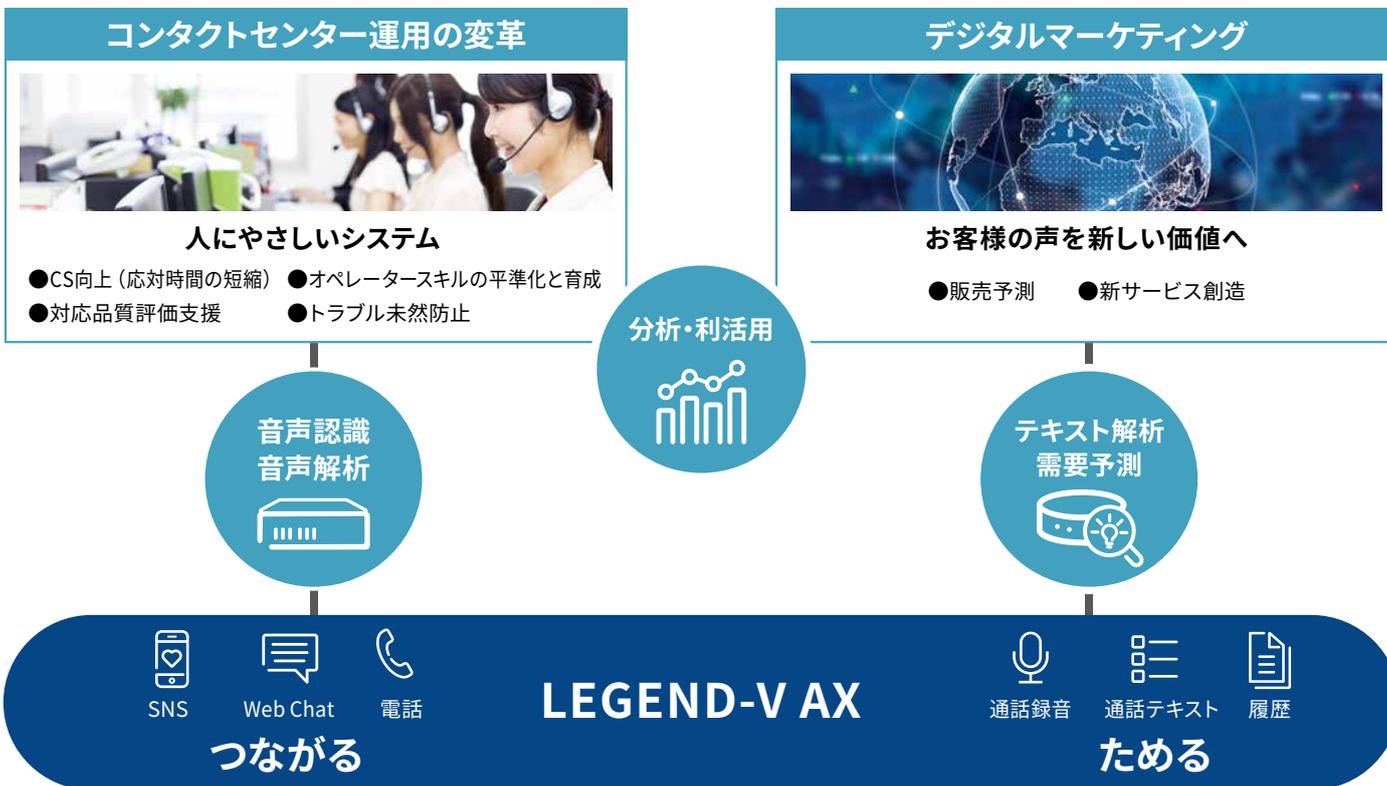
※Web電話帳アプリケーション「LEGEND-V CP」との連携必須



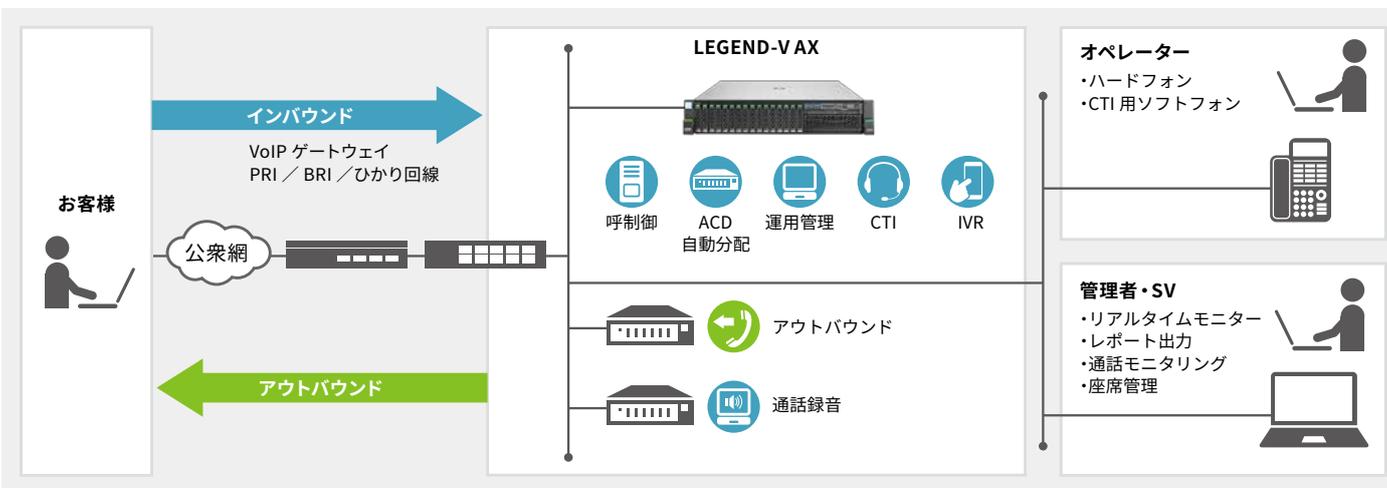
LEGEND-V AX

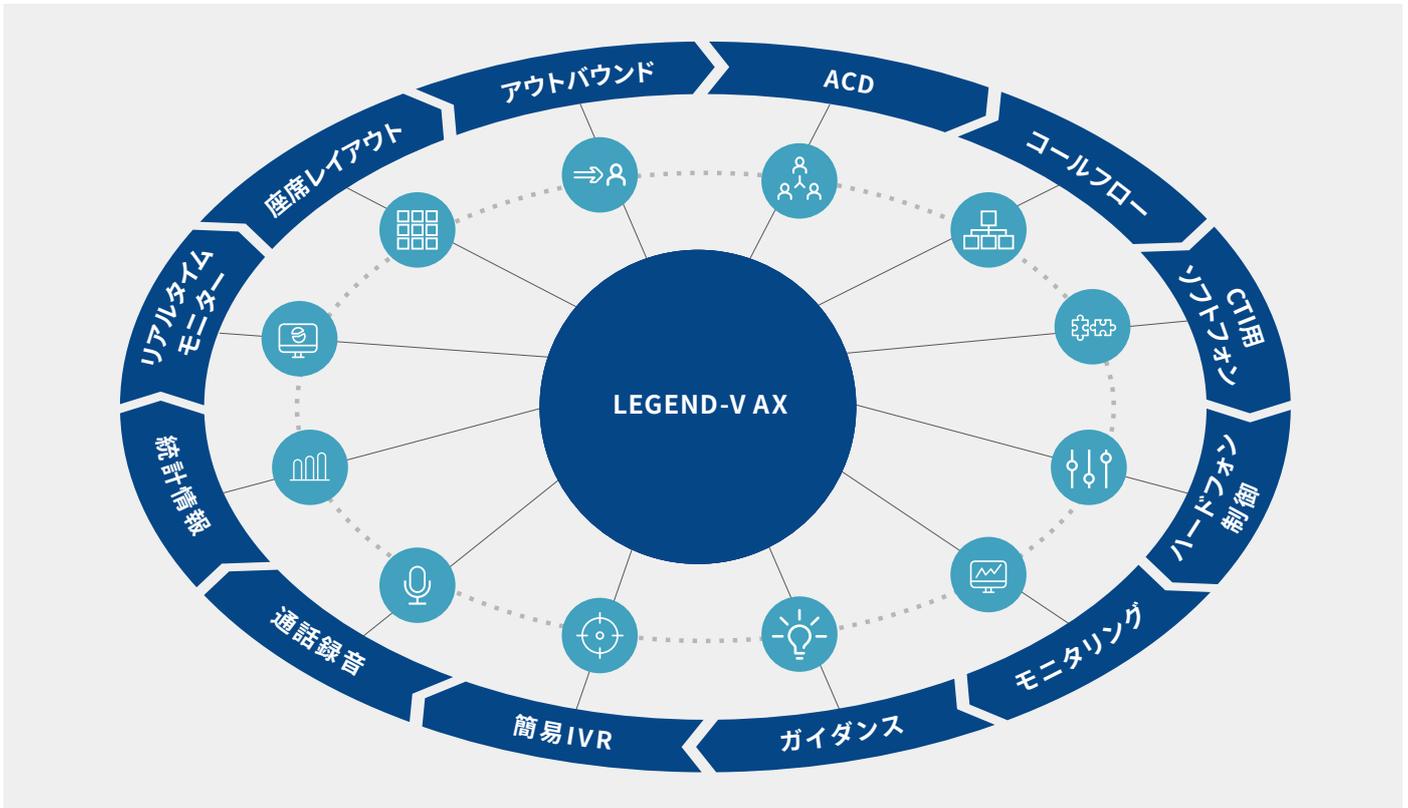
CHECK! <https://www.fujitsu.com/jp/products/network/ip-telephony-collaboration/ip-telephony/contactcenter/legend-v-ax/>

次世代コンタクトセンター基盤「LEGEND-V AX」は、AI（人工知能）を活用し、CSの向上・内部プロセスの効率化・オペレーター人材の育成などコンタクトセンターを大きく変革します。また、お客様の声を蓄積・分析することにより新しい価値へと導くデジタルマーケティングを提供します。さらに、オムニチャネルを実現することによりお客様に新たな感動をあたえ続けます。



「LEGEND-V AX」は、呼制御機能とコンタクトセンターを円滑に運営するための機能（ACD機能、コール運用管理機能、音声自動応答機能（IVR）など）を、ワンプラットフォームに集約したコンタクトセンター専用システムです。





■ 音へのこだわり

エフサステクノロジーは黎明期から通信網をはじめとする社会インフラを支える通信機器メーカーとして、技術力を通じてお客様の問題を解決し、社会に貢献してきました。音声認識率向上や音声のテキスト化データの利活用など、飽くなき探求心で音にこだわり続けていきます。

■ 働きやすい環境作り

管理者向けの豊富なコンタクトセンター運用管理機能で、オペレーターの人員配置など柔軟で効率的な運用を実現します。人材育成を支援するモニタリング機能や音声テキスト化によるFAQ連携などのオペレーターの業務効率化支援を実現します。

■ 信頼性

24時間365日運用に耐えることができる高信頼性を備えたシステムです。冗長構成の場合、呼制御サーバの運用系に障害が発生した時点で待機系が障害を自動的に検出し、高速で切り替わるため、会話が切れることなく電話業務の継続ができます。

■ AI連携

各種AIとの連携により、コンタクトセンターの運用を変革し、CS、ES向上を実現します。

【商品イメージ】

LEGEND-V AX

お客様の席数に応じて1ライセンスからソフトウェアで構成する最大500席までのセンター向け製品。

呼制御サーバ



冗長構成（ACT/SBY方式）

呼制御サーバ	ACD	簡易IVR	ガイダンス
	コールフロー	モニタリング	統計情報

クライアント*

CTI用ソフトフォン

監督台アプリケーション

座席レイアウト





※上位版LEGEND-V AXのクライアント（ソフトフォン、監督台、座席レイアウトなど）はお客様の要望に応じて柔軟に対応いたします。

※500席以上の規模に関しましては、個別にご相談を承ります。

端末

ソフトウェアPBX

クラウドトーク EX

LEGEND-V AX

SIP 電話機



SS-190B2W

高度な電話機能をSIPにて提供するSIP電話機です。

製品名	SS-190A2W	SS-190B2W	SS-190C2W	SS-190PB2W
対応プロトコル	SIPプロトコル			
PCポート	1ポート (10 BASE-T/100 BASE-TX/1000 BASE-T)			
可変機能ボタン数	12	23	36	23
ディスプレイ	漢字表示 全角10文字×4桁			
発着信履歴	発着信履歴：各20件			
停電対応	-			BRI
電子電話帳	1,000件			
抗菌対応 (ハンドセット)	○			
諸元	外形寸法 (W.D.H)	177×261×74mm		
	質量	880g	930g	
	ローカル給電	ACアダプター (オプション) AC100V/平行2極プラグ		
	センター給電	IEEE802.3af準拠		
カラー	ニュートラルホワイト			

ソフトウェアPBX

LEGEND-V / LEGEND-V S100

多機能電話機



DG-station100C2

あらゆるオフィスに置かれることを想定し、快適な使い心地の良さとデザイン性を追求したデジタル多機能電話機「DG-station 100 シリーズ」です。

※1 ハンズフリー機能有り。

製品名	DG-station 100A2	DG-station 100B2	DG-station 100C2	DG-station 100D2 ^{※1}	DG-station 100E2	DG-station 100PA2	DG-station 100PB2	
可変機能ボタン数	8		-		23 (24)			
拡張ワンタッチボタン	-		-		12	-		
ディスプレイ	漢字表示 (全角10文字×4桁)							
発着信履歴	発信履歴30件 (20件) / 着信履歴30件 (20件)							
停電対応	-				○ (アナログ局線)		○ (INS64)	
電子電話帳	-		1,000件					
ボタンモジュール	-		オプション			-		
諸元	外形寸法 (W.D.H)	180×211×72.5mm	180×266×72.5mm					
	質量	800g	910g		920g			
	ローカル給電	-						
	センター給電	PBX給電						
カラー	ナチュラルホワイト							

ソフトウェアPBX

LEGEND-V / LEGEND-V S100

一般電話機

オフィスに必要な機能を集約したアナログ電話機「iss phoneシリーズ」です。

製品名	iss phone 20B2	iss phone 21M	
外観			
ディスプレイ	-		
フリー機能ボタン	4		
ワンタッチボタン	-		
生活防水	-	○	
諸元	外形寸法 (W.D.H)	157×228×84mm	76×221×61mm
	質量	710g	530g

ソフトウェアPBX

LEGEND-V / LEGEND-V S100

LEGEND-V AX

PHS 電話機



シームレスなコミュニケーションを支える PHS電話機です。

製品名	WX01J B (F)	
連続通話時間	約8.5時間	
連続待受時間	約660時間	
LCD文字表示	2.0インチ QVGAカラーLCD	
電話帳登録件数	1,000件	
リダイヤル/コールバック記憶件数	30件/30件	
諸元	外形寸法 (W.D.H)	43×14×128mm
	質量 (電池/バック含む)	90g
	カラー	ホワイト

LEGEND-V / LEGEND-V S100

IP 電話機



i-sation 90B2W

便利で多彩な電話サービスを、独自IPプロトコル上で提供するIP多機能電話機です。

製品名	i-station 90A2W	i-station 90B2W	
対応プロトコル	独自IPプロトコル		
PCポート	1ポート (10BASE-T/100BASE-TX/1000BASE-T)		
可変機能ボタン数	12	23	
ディスプレイ	漢字表示 (全角10文字×4行)		
発着信履歴	発着信履歴：各20件		
電子電話帳	500件		
抗菌対応 (ハンドセット)	○		
諸元	外形寸法 (W.D.H)	177×261×74mm	
	質量	890g	
	ローカル給電	ACアダプター (オプション) AC100V/平行2極プラグ	
	センター給電	IEEE802.3af準拠	
カラー	ニュートラルホワイト		

Web電話帳 / LEGEND-V CP

ソフトウェアPBX用の「Web電話帳」、LEGEND-V、LEGEND-V S100用の「LEGEND-V CP」はパソコン、スマートフォンで利用可能なWeb電話帳アプリケーションです。

電話帳検索、プレゼンス表示、電話発信機能により、スムーズなコミュニケーションを実現します。



IP-station SP / SP-station PC / SP-station PC2

「SP-station PC2」はソフトウェアPBX、「SP-station PC」はクラウドトーク EX、「IP-station SP」はLEGEND-V、LEGEND-V S100の内線として利用可能なWindowsパソコン向けのソフトフォンです。

フリーアドレスのオフィスや打合せで一時的に移動する際にも、パソコンをもって移動するだけで、オフィス内であれば内線機能を利用することができます。

● 縦レイアウト (例)



横レイアウト (例)



内線プラス クライアントソフトB

スマートフォンに無料アプリ「内線プラス B」をインストールすることで、スマートフォンからピックアップや転送などができ、オフィスの内線電話として利用できます。



【代表的な機能】

■ 保留/転送/ピックアップ/スピーカー

通話を保留したり、着信呼を指定した内線に転送、ピックアップ操作で、離れた席の着信にどこからでもスムーズに代理応答することができます。また、ハンズフリーモードで作業をしながら通話も可能です。

■ 話中/不在時における転送先の設定

可変不在転送、応答遅延転送、話中転送、圏外転送など、自分の状況に合わせて、いつでも自由に転送先を選択できます。

■ グループ保留

通話中の状態からグループ保留ボタンを押下することにより、呼を保留することができます。

最新の動作確認端末は公開HPよりご確認ください。

<https://www.fujitsu.com/jp/products/network/ip-telephony-collaboration/software-pbx/>

ゲートウェイ

公衆回線 (PSTN) との接続するPSTNゲートウェイ、キャリアが提供するIP電話サービスと接続するSIP-SIPゲートウェイおよびVoIPネットワークと接続するVoIPゲートウェイを提供します。

PSTNゲートウェイ

iG5300B3 (BRIゲートウェイ) /
iG5300P3 (PRIゲートウェイ)



iG5200C2 (アナログゲートウェイ)



SIP-SIPゲートウェイ

GV700S2



VoIPゲートウェイ

Si-V735D (TTC-2Mtランクインターフェース)



Si-V704D (ODトランクインターフェース)



Si-V702SE (アナログインターフェース)



ビデオ会議

ハイビジョンビデオ会議システム

コラボレーションエンドポイント

Cisco Systems 社製コラボレーションエンドポイントはFHDや4K画質に対応し臨場感に優れたシステムをニーズに応じて個人用から会議室向けまで幅広いラインナップで提供いたします。

他社端末やクラウドサービスとの相互接続も可能であり多様なコミュニケーションを実現します。

CHECK! エフサステクノロジーズ取扱シスコシステムズ社製品ラインナップ ▶ <https://www.fujitsu.com/jp/products/network/cisco/>