



導入から20年以上が経過したPBXを Avaya Office®で刷新 5年間の維持・管理コストを半分から 3分の1程度に削減



「導入から5年間の維持・管理コストを比較検討したのですが、Avaya Officeは他社のソリューションに比べ、半分から3分の1程度のコストで導入できます。PBXの知識を持った専門の業者に依頼していた設定変更のためのコストを含めると、効果はさらに高くなります。想像以上にコスト削減ができました。」

「Infinite Ideas」という企業スローガンに基づき、限りないアイデアで、新しいビジネス価値を創造する会社を目指す丸紅情報システムズ株式会社(以下、MSYS)。メビウスの輪をモチーフにしたシンボルマークは、顧客のあらゆるビジネス課題に対し、柔軟に形を変え、無限に広がる可能性を見出すという企業姿勢を標榜。顧客の期待を超える新しい価値を提供し、信頼に応える取り組みを推進している。

事業内容としては、お客様のIT基盤を支えるプラットフォームソリューション、先端技術で高付加価値な“ものづくり”を提案する製造ソリューション、確かな技術と実績でコンタクトセンター構築を支援するコンタクトセンター／ネットワークソリューション、最適なソリューションをワンストップで提供するエンタープライズソリューションという、4つの事業を展開している。

2015年に創立50周年を迎えたMSYSでは、さらにその先の100周年を迎えることができるIT企業の実現に向けた新たな取り組みも推進。常に、新しい技術、新しいサービスの開発に取り組んでいる。その一環として現在では、コールセンター向けシステムおよび産業用3Dプリンターの分野に注力している。それぞれの分野について、常務取締役管理部門統轄役員である大久保修氏は、次のように語る。

「コールセンター向けシステムの分野では、アバヤのコンタクトセンターソリューションを活用し、お客様の業務や業態にフィットしたCTIシステムを提案することで、顧客満足度の向上と顧客拡大を支援しています。また産業用3Dプリンターの分野では、20年以上培ってきた経験と実績を生かし、販売・サポートからソリューションの提案まで、トータルにサービスを提供しています。今後も、新たなサービスの創出に取り組んでいく計画です」

業種▶情報・通信
展開範囲▶ユニファイド・
 コラボレーション・
 ソリューション

丸紅情報システムズ株式会社
所在地 東京都新宿区大久保三丁目8番2号
 新宿ガーデントワー
設立 1965年5月19日
資本金 15億6,512万円
売上高 297億6,821万円
 (2015年3月期)
事業内容 コンピュータ、ネットワーク、情報
 システムなどにおける最先端技術
 を基軸として、あらゆる産業のITラ
 イフサイクル全般に対するソリュー



「ダイヤルインでも、携帯番号でも、内線番号でも、1台のモバイル端末で対応できるので、作業効率が大幅に向上しています。また音声に特化したプロトコルの採用で、IPフォンでもデジタル電話と遜色のない高音質を実現しています。Avaya Officeは、他社の電話システムに比べて、かなり先進的です。」

— 丸紅情報システムズ株式会社常務取締役 管理部門統轄役員 大久保修氏

課題

- 新しいオフィスへの移転に伴う電話システムの再構築
- 導入から20年以上が経過しているPBXの刷新
- 担当者と連絡が取れない顧客のフラストレーション解消
- 移動体通信と有線通信の融合による利便性の向上

効果

- 簡単な設定変更はPBXの知識がない技術者でも5分程度で可能
- 設定変更を専門の業者に依頼するための作業コストを削減
- 5年間の維持管理コストを半分から3分の1程度に削減
- 1台の端末で、内線、外線、携帯に対応できるので作業効率が向上

新オフィスへの移転に伴い電話システムの刷新を決定

MSYSは2016年5月初めに、新しいオフィスに本社を移転した。これに伴い、電話システムを刷新している。電話システムの刷新について大久保氏は、「旧オフィスでは、導入から20年以上が経過しているPBX（構内交換機）を利用していました。PBXに大きな問題はなかったのですが、新しいオフィスに移転することが決まったので、新たな電話システムを導入することを決めました」と語る。

旧オフィスでは、営業担当者にも各机に固定電話が割り当てられていたが、営業担当者は外出が多いため、固定電話はほとんど利用されていなかった。金融・情報サービスソリューション事業本部 金融・情報サービスソリューション第一部営業二課 課長補佐の國奥佳以氏は、「お客様がオフィスに電話をかけてきても、誰もいないため電話に出られず、迅速にお客様に対応できませんでした」と話す。

「営業担当者は、外出していることが多いので、普段はスマートフォンなどのモバイル端末しか利用していない状況です。そこで新しい電話システムでは、移動体通信と有線通信を融合し、オフィスにいるときには普段外出先で使っているモバイル端末を、固定電話の子機として利用できるFMC（Fixed Mobile Convergence）サービスのような仕組みを導入することが必要だと思っていました」（國奥氏）。

新しい電話システムの導入では、旧オフィスのようにすべての机に固定電話を設置するのではなく、固定電話とモバイル端末の連携を意識した仕組みを導入することを決定。いくつかの製品・機器のメリット、デメリットを比較検討した結果、2016年1月末にAvaya Officeを採用した。大久保氏は、「旧オフィスと同じ国産メーカーのPBXも最終選考に残った製品の1つでしたが、総合的に判断してAvaya Officeに決めました」と当時を振り返る。

MSYSでは、5月初めの連休期間中に新しいオフィスに移転することが決まっていた。そのため4月末までには、Avaya Officeの構築を完了する必要があった。もっとも苦労したのは、約500名（2016年4月1日現在）の従業員の電話番号・内線番号の決定やオフィスのレイアウトなどを迅速に決めることである。番号やレイアウトが決まれば、Avaya Officeの導入、設定に関しては非常に容易だった。

大久保氏は、「総務部の協力のもと、オフィスのレイアウトや外線・内線番号などの要件を迅速に決めることができました。短期間で電話システムを構築できた最大のポイントは、その後のシステム導入が非常にスムーズであったことです」と話している。

操作性や柔軟性を評価してAvaya Officeの採用を決定

MSYSが新しい電話システムにAvaya Officeを選定したポイントは、国産メーカーと同等またはそれ以上の使い勝手、モバイル端末との連携性が高いこと、大阪および名古屋のオフィスの電話システムとの容易な連携、クラウドベースの拡張性や使いやすさ、組織変更に対応できる柔軟性などである。



「以前は、PBXの知識がなければ設定変更などの作業はできませんでした。そのため専門の業者に設定変更の作業を依頼しなければならず、作業コストが発生していました。Avaya Officeは、簡単な設定変更であれば、ブラウザベースのツールを利用して、自席から5分程度で設定変更が可能です。」

丸紅情報システムズ株式会社
金融・情報サービスソリューション事業本部
金融・情報サービスソリューション第一
部営業二課 課長補佐 國奥佳以氏

大久保氏は、「管理部のすべての担当者と、各部用に1台ずつの合計150台の固定電話と390台のモバイル端末を導入することで、顧客からの電話に誰かが対応できる仕組みを実現しています。営業担当者など、オフィスにいる時間が短い担当者には、内線機能付きのモバイル端末を支給しています」と話す。

また営業担当者が持ち歩くモバイル端末を、内線電話として利用できる機能や、外部からかかってくる電話を転送できる機能も選定のポイントの1つ。さらに商談中など電話に出られない場合に、ボイスメールが残せる仕組みも有効だった。

國奥氏は、「以前は、海外製の電話システムは使いにくいというイメージがあり、当初は導入に対して抵抗感もありました。しかし、Avaya Officeに関して、いろいろと調べてみるとかなり改善されており、デモを見て使いやすいそうだと感じたことも採用を決めた理由でした」と話している。

半分から3分の1のコストで導入他社に比べかなり先進的な電話

Avaya Officeの最大の特長といえるのは、PBXに詳しい技術者が不要な操作性である。國奥氏は、「以前は、PBXの知識がなければ設定変更などの作業はできませんでした。そのため専門の業者に設定変更の作業を依頼しなければならず、作業コストが発生していました。Avaya Officeは、簡単な設定変更であれば、ブラウザベースのツールを利用して、自席から5分程度で設定変更が可能です」と話す。

導入コストが他社よりも大幅に削減できることは、Avaya Officeを導入した効果の1つだった。大久保氏は、次のように語る。「導入から5年間の維持・管理コストを比較検討したのですが、Avaya Officeは他社のソリューションに比べ、半分から3分の1程度のコストで導入できます。PBXの知識を持った専門の業者に依頼していた設定変更のための作業コストを含めると、効果はさらに高くなります。想像以上にコスト削減ができました」

要件変更が容易なこともAvaya Officeを導入した効果である。これまでは、要件変更が発生した場合、対応までに1~2週間かかっていた。Avaya Officeは、少しのトレーニングにより、総務担当者でも変更が可能な直感的な操作性が評価されている。たとえば、1度設定されたボタンの機能を、使い勝手をよくするために変更したいなどの要望が日々発生しているが、ほとんどの要望はその日のうちに対応できるようになっている。

旧オフィスでは、メインに利用している他社製の電話機のほか、一部でアパイアの電話機を導入していた。しかし当時のアパイアの電話機は、旧型のため操作性に課題があり、当初はAvaya Officeの導入に抵抗する部門もあった。國奥氏は、「当時のアパイアの電話機は、保留や転送などの機能が使いにくいという課題がありました。Avaya Officeは、操作性が大幅に改善されているので、今ではほとんどの利用者が満足しています」と語る。

大久保氏は、「ダイヤルインでも、携帯番号でも、内線番号でも、1台のモバイル端末で対応できるので、作業効率が大幅に向上しています。また音声に特化したプロトコルの採用により、IPフォンでもデジタル電話と遜色のない高音質を実現しています。さらに、誰からかかってきた内線なのか、ディスプレイに表示されるのも便利です。Avaya Officeは、他社の電話システムに比べてもかなり先進的だと思います」と話している。

UC機能でさらにコストを削減電話システムの拡販も計画中

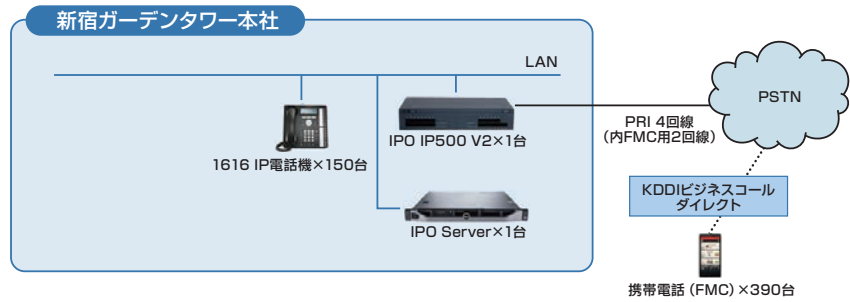
MSYSでは、今後の取り組みの1つとして、より一層のコスト削減策を模索している。國奥氏は、「現在、キャリアのFMCサービスを利用していますが、今後、Avaya one-X Mobileのアプリケーションを導入し、無線LANに接続することで、さらなるコスト効果が期待できます。これにより、通信コストをより一層削減することが期待できます。また、アパイア製品の強みでもあるユニファイド・コラボレーション (UC) 機能を活用して、会議システムなどと連携することで、出張や移動のためのコストの削減や、迅速な意思決定など、さらなる効果が期待できます」と話す。

一方、大久保氏は、「今後、電話システムをデータセンターに移行することも計画中で、別のアパイア製品の評価とともに取り組んでいきたいと思っています。また今回、構築した電話システムをパッケージ化したソリューションの拡販も計画しており、すでに1社に納入が決まっています。こうした取り組みに対し、今後もアパイアの提案力やサポート力に期待しています」と話している。

ソリューション

- Avaya Office

システム構成図



アバヤ (Avaya Inc.) について

ビジネスはそれを提供する側のエクスペリエンスに基づいて構築されており、毎日何百万ものエクスペリエンスがアバヤによって構築されています。100年以上にわたり私たちは世界中の組織が顧客や従業員のためのインテリジェントなコミュニケーションエクスペリエンスを生み出すことを可能にしました。アバヤはクラウド、オンプレミスまたはハイブリッドでコミュニケーションとコラボレーションを強化しシンプルにするオープンで咬合された革新的なソリューションを構築します。あなたのビジネスを成長させるために私たちはイノベーション、パートナーシップそして焦点を絶え間なく「次のこと」にあてています。私たちはあなたに信頼していただける、エクスペリエンスを提供するテクノロジーカンパニーです。詳しくはwww.avaya.com/jpをご覧ください。