

日本エヌ・ユー・エス株式会社

## コロナを機に在宅ワークとフリーアドレスを導入。 懸案の電話取次は「オフィスリンク」でクリア、大幅なコスト削減へ

導入サービス:「オフィスリンク」「オフィスリンク+ (Phone Appli for オフィスリンク)」



日本エヌ・ユー・エス株式会社  
コーポレート本部  
総務人事部長  
若林 健太郎 氏

### 課題

- ・在宅ワーク移行に伴い、代表電話や直通電話の取次がネックに
- ・以前からモバイル端末のIP電話の通話品質に問題があり、顧客満足度が低下
- ・オンプレミスのPBXが耐用年数に到達

### 対策

- ・NTTドコモの音声ネットワークを使った通信品質の高い「オフィスリンク」を採用
- ・「オフィスリンク+ (Phone Appli for オフィスリンク)」も導入し、電話帳などを活用
- ・PBXはクラウドPBXを採用

### 効果

- ・社員のスマホでも代表電話のスムーズな取次が可能になり在宅ワークが進展
- ・通話品質が向上し、社内外の満足度が向上
- ・PBXのクラウド化、フリーアドレス化などによるコスト削減

### 課題

以前からモバイル端末のIP電話の通話品質に問題があり顧客満足度が低下  
加えてコロナ禍による在宅ワークへの移行に伴い、電話の取次が課題に  
このままでは、会社業務が滞る恐れが……

日本エヌ・ユー・エス株式会社は、1971年に米NUS Corp.と日揮(株)の資本をベースに、東京電力(株)の資本も加わって設立されたエネルギー・環境のコンサルティング企業。原子力発電所に関する許認可・規制情報調査を始め、環境関連の調査・解析・評価など、50年以上に渡って積み重ねた経験と実績、高度な技術への知見を強みとしている。

同社には原子力や海洋、環境などの工学系、物理や化学、生物の理学系、農学系などの専門知識を備えたコンサルタントが約180名在籍し、日常的に客先訪問や現場出張が発生していた。一方、総務人事部などの管理部門はオフィスワークが主体であったが、2020年にコロナ禍が発生。同社においても在宅ワークへの移行が強いられたが、電話の取次が壁となった。コンサルタントが在籍する部門は部署ごとに直通電話を引いていたが、事務員も不在となると対応ができなくなる。一方、代表電話は総務人事部が対応していたが、感染対策として最小人員しか出社できない中、ミーティング時でも電話番を残す必要があるなど人員のやり繰りに一苦労することとなった。なお、顧客の中には紙の書類での対応が残るなど、管理部門には出社しなければならない業務が多く残っていた。

「早くやり取りをされたいお客さまなどが代表電話に掛けてこられるケースがあり、これに対応しないわけにはいきませんでした」と若林氏は言う。

#### 企業情報

**事業概要** 原子力発電所に関する許認可・規制情報調査を始め、環境関連の調査・解析・評価など、長年に渡って積み重ねた経験と実績があり、高度な技術への知見をもつ、エネルギー・環境のコンサルティング企業。

また、以前から電話の品質にも課題があった。コンサルタントが持つモバイル端末はIP電話サービスを導入していたが、通話品質に問題があったのである。特に地方では通話中に回線が途切れることがあり、社員からは元より、顧客からも「肝心な話が伝わらなかった」などといったクレームが寄せられていたのだ。「コンサルタントのほぼ全員が経験しているほど重い問題になっていました」と課題を打ち明けた。

## 対策

社用携帯電話を内線として活用できる「オフィスリンク」を導入  
NTTドコモの音声ネットワークを使った通話品質の高さが決め手に

そこで、コロナ禍への初期対応が落ち着いた2020年秋頃から電話問題の検討を開始。通話品質問題の解消も大きな課題であったことから、通信品質が高く、固定電話への着信を社用携帯電話でピックアップし、内線ダイヤルに転送できるという機能も備える「オフィスリンク」の導入を検討する。前述のとおり、リモートでの代表電話のスムーズな取次が必須だったからだ。「急いでいるお客さまに『後で掛け直させます』といった対応ではまずいという認識がありました。そうした必要のない、社員のスマートフォンを内線電話として転送できるサービスは、渡りに船でした」と若林氏。

「オフィスリンク」を搭載した端末を借り、実際に地方にいる社員との間で「オフィスリンク」活用を行った結果、「オフィスリンク」の通話品質の高さを改めて確認した。

加えて、ちょうどその当時、同社のオンプレミスのPBXが耐用年数に達することになった。前々から、更新するPBXとして主流となっていたクラウド型も検討していたが、この機に「オフィスリンク」導入と同時にクラウドPBXにリプレースすることにした。

さらに、クラウド電話帳サービスの「オフィスリンク+ (Phone App for オフィスリンク)」も導入。これによって、電話帳を一元管理、一括配信でき、共通電話帳の更新も効率化できるようになった。

## 効果

モバイル化・PBXのクラウド化で  
在宅ワークが進展  
オフィス賃料やレイアウト工事費用が  
削減できた

「オフィスリンク」の導入により、固定電話への着信を在宅などリモート環境にいる社員が取り、同じくリモート環境の社員のスマートフォンに内線電話としてスムーズに取り次げるようになった。これによって、全社的に在宅ワークを進展させることができた。その分の通勤時間を新たな分野へのチャレンジなどに使えるようになった効用は大きいという。

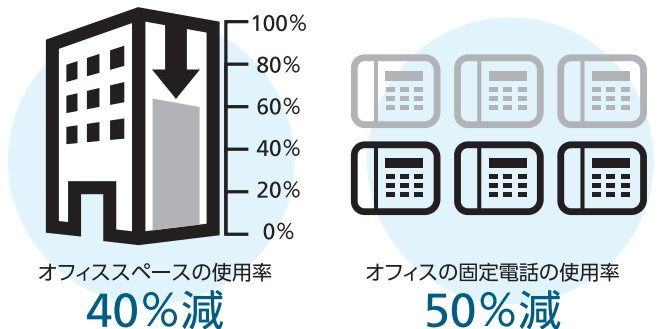
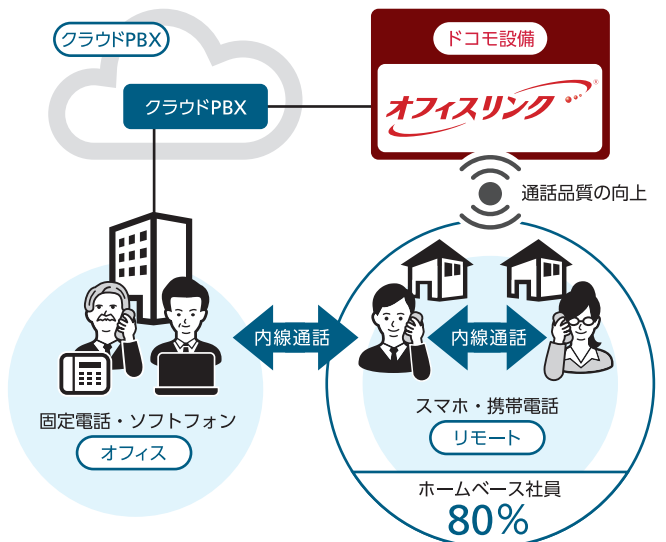
「そして、懸案だった通話品質が向上し、お客さまや社内の満足度が向

上できたことは大きな成果です」と若林氏は目を細める。

在宅ワークが進展させられるようになったことで、同社はフリーアドレス化に舵を切る。オフィススペースの40%を返上するとともに、固定電話を半減。これによって、家賃などの固定費の大幅な削減につながった。加えて、従来数年おきに行っていたオフィスレイアウト変更に伴うコストもほぼ全面的にカットできる。「固定電話はやや余裕を持たせて残していますが、いずれ全廃することも検討していきます」（若林氏）。さらに、PBXをオンプレミスからクラウドに移行させたことによるコストメリットも加わった。

なお、同社では当該対応を機に、ハイブリッド型の勤務規程を制定。週3日以上、在宅や出張先で勤務する「ホームベース社員」、反対に週3日以上出勤する「オフィスベース社員」、地方の事業所所属のコンサルタントなど客先に常駐する社員の3種類に分けるといった施策を導入、より働きやすい体制を整備した。

一方、同社の社内ではワークフローなどクラウドサービスの導入でペーパーレス化を実現させているが、顧客向けの紙による書類対応などが残っている。「我々の一存で解決できる問題ではありませんが、できるだけペーパーレス化を進め、より在宅ワークが柔軟にできるようにすることが今後のテーマです」と若林氏。さらに、出張の多い同社にあっては、国内のどこにいても変わらない働き方ができることが望ましい。「今回の『オフィスリンク』の導入は、その第一歩だと思っています」と若林氏は結んだ。



お問い合わせ

NTTコミュニケーションズ株式会社

サイト <https://www.ntt.com/business/case-studies>

- 記載内容は2022年2月現在のものです。
- 表記のサービスは内容は予告なく変更することがありますので、お申し込み時にご確認ください。
- 記載されている会社名や製品名は、各社の商標または登録商標です。
- 「オフィスリンク」、「オフィスリンク」ロゴおよび「オフィスリンク+」は、株式会社NTTドコモの登録商標です。
- オフィスリンクは株式会社NTTドコモが提供するFMCサービスです。
- NTTコミュニケーションズ株式会社は、株式会社NTTドコモより包括的な代理権限の付与を受けております。
- オフィスリンク+のご利用は、別途、「オフィスリンク」の契約が必要です。