

IT部門、総務部門の 働き方を改革するケーススタディ

一般的に社内の電話環境はIT部門、あるいは総務部門が担当主管となる企業が多いのではないのでしょうか。IT部門であれば運用管理は自前で行うため、いかに稼働を効率化して軽減するかが働き方改革のポイントになります。一方で総務部門であれば事業者に全面的に業務委託しているケースがほとんどでしょう。異動や移転に伴う電話の設定変更の依頼、トラブル時の立ち会いといった煩雑な稼働の軽減と併せて、対処に要する時間、コストの圧縮に取り組むことがポイントになります。

○ IT部門が抱える課題例

- 電話環境を自前で運用管理する稼働負荷が大きい
- 機器手配、設定変更など物理的な対応に時間がかかる
- 本来の開発業務に時間をさけない

○ 総務部門が抱える課題例

- 委託会社にまかせきりで状況が把握できない
- トラブルの復旧などに時間や手間がかかる
- 工事立ち合いなどに時間が割かれる

このような課題を解決する有効な手段のひとつがPBXのクラウド化です。IT部門であればオンプレミスのような物理的な設備のメンテナンスが不要になり、ポータル画面から電話の各種設定や変更が容易にできるため、人事異動やオフィスのレイアウト変更時にも対応に要する稼働と時間が劇的に減らせます。

総務部門であればアウトソーシング先が変わるだけですが、電話環境をクラウド化することで圧倒的に設定変更への対応時間が早くなります。さらに、クラウドでシステムが管理されているため、トラブルが発生するたびに現場に立ち会う必要もなくなります。

いずれも稼働が軽減でき、本来の業務に集中できる環境が実現できるのです。IT部門、総務部門、それぞれの視点からのケーススタディを紹介します。

「依頼やクレーム対応のスピードが上がりましたね」

金融・IT(男性・45歳)

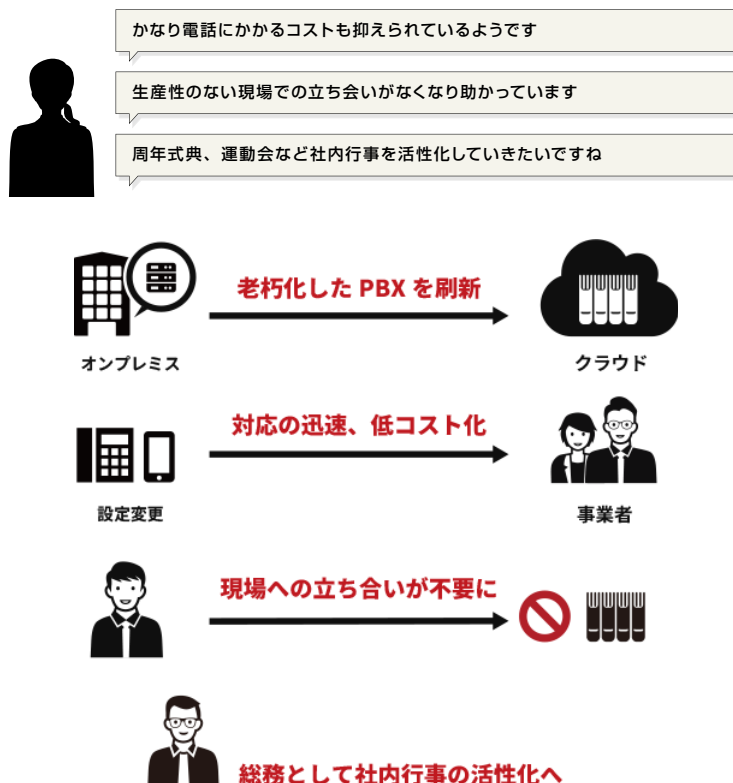
社内ネットワーク、電話の運用管理はもちろん、PCの手配や設定、OS、ソフトウェアのバージョンアップなど、日々、IT部門の仕事は多忙です。加えて経営戦略に直結するシステム、サービス開発や既存システムの拡張などの案件も山積みで、正直、そこまでは手が回らない状態でした。稼働軽減に向けて取り組んだ施策のひとつがPBXのクラウド化でした。大きな成果としては電話の設定変更に関する稼働が劇的に減らせたことです。物理的な設備の管理が不要になったことに加え、毎年、異動の多い春先には電話機の設定変更で残業続きだったのですが、Web経由で容易に対応できるため以前と比べて稼働負荷は減ったといえます。その分、経営戦略に直結する開発に集中できる時間が創出できるようになったのも大きな変化ですね。



「委託会社の言いなりから解放されて安心しました」

製造・総務(女性・50歳)

私が入社するずっと前から同じPBX、ビジネスフォンを使っています。すでに導入当初の社員もいませんし、その全容を把握している社員はいない状態でした。もちろん、運用は事業者に委託していますが、電話の設定変更、トラブルの対処にかかる時間とコストについても先方の言いなりになるしかありません。さらに忙しい時に限って設備の保守や故障などに立ち会う必要があり、この状況を改善するためにPBXのクラウド化を決断しました。まずトラブルの対処が早く、コストも安くなっています。設備が社内ではなくクラウドに収容されているため、現場に立ち会うこともなくなりました。今後は社内行事の企画に本腰を入れたいですね。



最適なITサービスを組み合わせた、より具体的なケーススタディはこちらをご覧ください。

<http://www.ntt.com/bizon/ws-sol/point-telework.html>

関連サービス

Arcstar Smart PBX

PBXやビジネスホンを使用せずに、クラウド上にあるIP電話サーバーによりPBX機能と内線機能を実現するクラウド型PBXサービスです。PBXやビジネスホンのクラウド化により、設備・保守コストを削減。スマートフォンやPCなど多様なデバイスで、ロケーションを問わず無料で内線電話を利用できます。

Arcstar IP Voice

多彩なサービス上で利用できる、高品質・リーズナブルな法人向けIP電話サービスです。Arcstar Universal OneやOCNと組み合わせてご利用いただくことで、電話基本料の大幅な削減が可能です。
※アクセスメニューは別途契約が必要です。

Arcstar Universal One

Arcstar Universal Oneはグローバル規模で迅速かつ柔軟に利用できるVPNサービスです。190以上の国/地域で展開。国内拠点と同様、契約から保守、マネジメントまでNTTコミュニケーションズがワンストップで行うので安心です。多彩なアクセスラインナップを用意しており、拠点の重要度に合わせて選択可能。お客様のグローバルビジネスを支えます。