デンセンホールディングス株式会社

社用スマホの一斉導入を機に既存の電話システムを刷新
グループ全体で内線がつながる、情報共有できる仕組みを構築

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)
Smart Cloud Phone®

デンセンホールディングス株式会社
取締役
関明浩氏
「各現場に同行し、操作を指導するドコモビジネスのサポートには大変感謝しています。おかげさまで、私たちグループ内の負荷を大幅に軽減でき、大きな問題もなくスピーディな全面展開が図れました」

株式会社ANX
取締役
第二営業本部長
清水忠治氏
「全従業員に1人1台のスマホを配布したことで、要件のある相手にダイレクトに内線でかけられるようになり、電話帳の整備も含め、非常にコミュニケーションの円滑化が進んだと感じています」

事業概要

社名　デンセンホールディングス株式会社
事業概要　2012年、デンセンホールディングスグループ各社の経営戦略や意思決定を統括する組織として設立。電設資材、ものづくり支援、ECO関連ソリューション、介護福祉関連事業をはじめ、ICT時代の最先端で活躍するSI事業、映像コンテンツ制作関連事業の5社からなる企業グループを形成。幅広いジャンルで活躍する事業会社とのネットワークを活かし、長野県を中心に隣県、関東圏の幅広いエリアでお客さまのさまざまな要望に対応している。
URL　https://densen-hd.jp/

課 題　・グループ各社が個々で運用する非効率な電話システム刷新が急務に
・オフィスに縛られず、どこにいてもつながる電話の仕組みをつくりたい

対 策　・グループ全25拠点の電話システムをクラウドPBXへ統合
・固定電話を減らし内線をスマホ化、自社開発アプリを実装して1人1台貸与

効 果　・グループ全25拠点を網羅する内線で取り次ぎなしの直接連絡が可能に
・どこにいてもスマホで内線電話と社内情報システムが利用可能な電話環境を実現

課題
グループ各社が個々で運用する非効率な電話システム刷新に向け オフィスに縛られず、どこにいてもつながる電話の仕組みづくりへ

デンセンホールディングス株式会社（本社：長野県長野市）は、電設資材、ものづくり支援、ECO関連ソリューション、介護福祉関連事業をはじめ、ICT時代の最先端で活躍するSI事業、映像コンテンツ制作関連事業の5社からなる企業グループを形成。幅広いジャンルで活躍する事業会社とのネットワークを活かし、長野県を中心に隣県、関東圏の幅広いエリアでお客さまのさまざまな要望に対応している。事業会社の1つ、株式会社ANX（アネックス）は携帯通信キャリアを始めとした通信業システム、図書館ネットワーク情報システムなど、多くのシステム開発を手がけるSI集団だ。デンセンホールディングスグループの社内システムの構築・運用を一手に担う重要な役割も担っており、これまでグループ各社が個別に運用する電話システムの刷新が急務になっていた。

「もともと、グループ内の電話システムはオンプレミスのPBXと固定電話によるビジネスホンでした。その更改のタイミングが迫った頃、継続して使うかどうかが議論になりました。ちょうどコロナの流行でリモートワークを始める事業会社もあり、従来のオフィスに縛られる固定電話では対応できない状況が起きていたのです」とデンセンホールディングス株式会社　取締役の関明浩氏（以下、関氏）は語る

従来、同社では外回りの営業担当といった一部の社員に社用携帯としてガラケーを配布していた。

あくまで外線で電話をかける用途に絞られており、当然、社内で利用する固定電話の内線とは連携していなかった。「取引先などから代表番号に電話が来ると、社内にいれば取り次ぎ、社外であれば携帯電話に連絡して折り返しするムダな稼働が生じていました。そこで、新たな電話システムの検討にあたり、まず社用スマホを全従業員に配布し、代表番号にかかってきた電話を内線で転送できる仕組みをつくりたいと考えたのです。しかも、スマホであれば電話のみならず社内の情報共有システムも利用できるため、大幅にコミュニケーションの円滑化、業務の効率化が図れる算段もありました」(関氏)

このような経緯から、同社では従来の電話システムを洗練化するチャレンジを開始する。

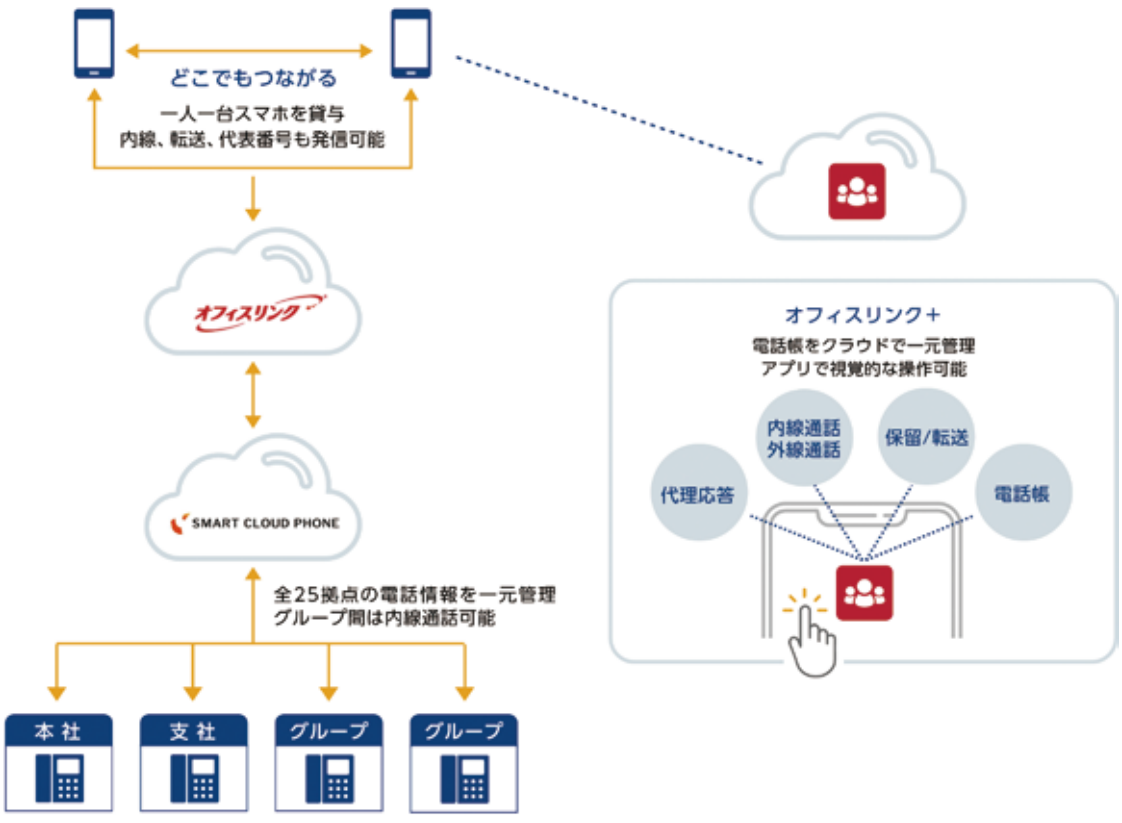
対策
グループ全25拠点の電話システムをクラウドに集約
固定電話を削減、自社開発アプリ実装のスマホを全社配布

同社が描いた新たな電話システムのイメージは、一部の代表番号を残しつつ、デンセンホールディングスグループ全体の固定電話を削減し、PBX のクラウドシフトにより電話システムを統合。社用スマホで外線・内線の電話はもちろん、社内システムへのデータ通信を利用できるようにすることだった。「いくつかのキャリアから提案を受けたのですが、もっとも重視したのは電話の音声品質です。山間部の建設現場などで仕事をする事業会社もあるため、どこにいてもクリアな音声で通話できることを重視しました。このため、インターネット環境に依存する電話アプリではなく、キャリア品質のドコモネットワークが利用できる点を評価してドコモビジネスをパートナーに選定しました」と関氏は選定の理由を明かす。このような音声ネットワークに加え、クラウド PBX、スマホ端末といった電話システムを一手に託せることも決め手になった。

ドコモビジネスの提供する「オフィスリンク」は、既存の電話システムとドコモネットワークをつなぎ、ドコモの携帯電話を内線化できるサービスだ。インターネット環境に依存しないクリアな音声品質、100 種以上の PBX に対応、端末 1 台に外線・内線番号を集約できるといった特長を持っている。つまり、全事業会社の PBX をクラウド化してオフィスリンクにつなぎ、社用スマホが高音質な電話として利用できるわけだ。連携する「Smart Cloud Phone」は、クラウド上の IP 電話サーバーに PBX 機能と内線機能を集約し、設備導入や運用保守にかかるコストを削減できるクラウド型 PBX サービスだ。オンプレミスの PBX をクラウド化することで、設置スペースの有効活用や BCP 対策といったメリットもある。

新たな電話システムの全面展開にあたり、まずテスト環境を構築してアネックスが検証を行った。「実際に使いながら課題を洗い出し、念入りに細かいチューニング、改善を繰り返しました。1 つでも課題を抱えたまま展開かけると、事業に与える影響が大きいため、ドコモビジネスと緊密に連携しながら充分な時間を割いて検証しました。結果、サービスの検討段階から全面展開までに 1 年くらいかかっています」と、今回の電話システム刷新を手がけた株式会社 ANX の清水忠治氏(以下、清水氏)は語る。

その一方で従業員への周知・教育も徹底的に行った。受話器を持ち上げればつながるビジネスホンとは異なり、スマホで電話を受ける手順はスマホに慣れていない社員にとって操作を難しく感じることがある。そのため、スマホにはオフィスリンク導入とあわせて、内線操作を視覚的に行えるクラウド電話帳「オフィスリンク+」も採用。このクラウド電話帳を活用しながら、電話の発信や代理応答、転送といった操作ができるようにユーザー教育も徹底させた。「最初は違いを現場に理解させることに苦労しました。操作マニュアルの配布に加え、各拠点に配置している ICT 委員を呼んで操作を説明することも地道に繰り返しました。おかげで想定よりもスピード感を持って展開できたと感じています」(関氏)



効果
グループ全25拠点で
取り次ぎなしの内線連絡が可能に
スマホで内線と社内システムが
利用できる電話環境を実現

現在、デンセンホールディングスグループの全事業会社、25拠点にオフィスリンクを含むクラウド電話システムの導入が完了。グループ全体を網羅する内線環境が構築されている。「すぐにグループ内のメンバーに内線がかけられるため、これまでのような取り次ぎ、折り返しのムダやストレスがなくなりました。もちろん、代表番号にかかってきた電話の転送もできています。これらをアネックスが一手に運用・管理していますので、つねにスマホ内の電話帳は最新情報にアップデートされています。かなり電話システムとして洗練された印象ですし、しかも、従来のビジネスホンに比べてランニングコストも抑えられています」（関氏）

外線・内線といった電話機能に加え、社用スマホでデータ通信ができるようになったことでグループ全体での業務連携も飛躍的に活性化した。同社ではチャットツールのTeamsに加えて、アネックスが開発したグループウェアもすべての社用スマホに実装されている。「社内掲示板を見る、回覧板でアンケートに回答するといった機能に加え、すべての従業員のスケジュールがリアルタイムで把握できるようになっています。たとえば、メンバーの空き時間を確認してから、オンラインミーティングなどの予定を入れることも可能です。おそらく、手帳にスケジュールを書くメンバーは激減しているはずです」（清水氏）

ICTを提案する立場として、アネックスでは今回の電話システムの刷新をモデルケースとして、ゆくゆくは地域の顧客に提案できるソリューションに仕上げていく計画だ。「今回の電話システムの更改はお客さまからの反響が大きく、きちんと使えているか、どう運用しているのかというお問い合わせも少なくありません。現時点ではビジネスに結び付くかどうかはわかりませんが、将来的には技術、知見を蓄積して、ドコモビジネスとタッグで幅広いお客さまに提案できるソリューションに育てていきたいですね」（清水氏）

「そのためにもドコモビジネスには、オフィスリンクをはじめとした電話システムを機能的にバージョンアップしてほしい気持ちがあります。よりオペレーションがしやすくなりました、より高度なコミュニケーションが可能になりましたなど、スピード感のある継続的なアップデートにも期待しています」（関氏）

お問い合わせ

NTTコミュニケーションズ株式会社

サイト　www.ntt.com/business/services/officelink.html
www.ntt.com/business/services/phoneappli.html
https://www.nttcom.co.jp/smartcloudphone/

●記載内容は2025年3月現在のものです。
●表記のサービス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。
※「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。
※「SmartCloud」、「SmartCloud」ロゴ、「Smart Cloud Phone」、「Smart Cloud Phone」ロゴは、NTTコムウェア株式会社の登録商標です。
※その他、記載されている会社名、製品名、サービス名は、各社の商標または登録商標です。

2025.3　© NTT Communications Corporation All Rights Reserved.