

株式会社ニュージェック

3年がかりの対話でIT基盤を刷新、電話の音声品質を一気に改善
属人化解消による管理稼働の軽減でDXコア業務に注力できる体制に

導入サービス：Arcstar Smart PBX、PHONE APPLI PEOPLE、Arcstar IP Voiceなど



株式会社ニュージェック
経営戦略本部 DX推進部
情報システムグループ グループ統括
中村幸司氏

「NTTドコモビジネスには毎週の定例会で3年がかりで伴走いただき、我々の課題に真摯に向き合っていた。この信頼関係があったからこそ、全国拠点への展開も大きなトラブルなく完了できました」



株式会社ニュージェック
経営戦略本部 DX推進部
情報システムグループ 管理チーム 主任
吉野雄大氏

「ダッシュボードで電話設備やネットワークの状況が可視化されたことで、トラブルの原因特定が格段に速くなりました。誰にでも対応できる環境になったことで属人化の解消にもつながっています」

事業概要



社名 株式会社ニュージェック

河川、港湾、橋梁などの土木・建築設計から都市計画、環境アセスメントまで幅広い事業を展開。「自然と人を技術で結び、持続可能で快適な未来を創る。」を使命に、社会課題の解決にも取り組んでいる。

URL
<https://www.newjec.co.jp>

課題

- ・コロナ禍のトラフィック増で輻輳が発生、商談中の電話トラブルが頻発
- ・オンプレミスPBX管理の負荷が甚大、煩雑な電話帳更新も負担に

対策

- ・IP-VPN導入で社内ネットワークの帯域を拡大、音声品質の安定化を実現
- ・PBXのクラウド化、Web電話帳、IP電話サービスの導入で管理を効率化

効果

- ・商談中の電話トラブルが解消、営業部門からのクレームもゼロに
- ・PBX・電話帳の管理稼働が大幅削減、管理要員2名→1名を実現

課題

社内ネットワークで輻輳が発生、商談中の音声トラブルが頻発
オンプレミスPBXの設定や電話帳更新など管理側にも負担

株式会社ニュージェックは、1963年に関西電力が主体となって設立された総合建設コンサルタント。従業員数は約900名、全国58拠点（大阪・東京の二本社制に加え、10支店、46事務所）の体制で河川、港湾、橋梁などの土木・建築設計から都市計画、環境アセスメントまで幅広い領域で業務を展開している。「自然と人を技術で結び、持続可能で快適な未来を創る。」を使命として、国土強靱化、カーボンニュートラル、少子高齢化時代の社会インフラ効率化など、社会課題の解決にも取り組んでいる。同社では2021年にDX推進部を新設し、「働きやすい職場環境の創出」を重点施策の1つに掲げ、全従業員に社用スマホを配布するなど、デジタルを活用した働き方改革を推進してきた。

従来、同社ではオンプレミスPBXの電話環境を構築しており、電話音声を社内ネットワークに集約するVD統合のスタイルで運用していた。しかし、コロナ禍以降、リモートワークやWeb会議が急増し、社内ネットワークのトラフィックが爆発的に増加した。「社内ネットワークにベストエフォートのインターネット回線を利用していたため、慢性的に輻輳が発生するようになったのです」と語るのは、株式会社ニュージェック 経営戦略本部 DX推進部 情報システムグループ グループ統括の中村幸司氏（以下、中村氏）だ。

とりわけ問題だったのが顧客との商談中に音声途切れるケースだった。「社内なら許せる範囲ですが、お客さまとの商談で音声途切れたり、聞こえづらくなると業務に支障が出ます。それが頻発していたため営業担当もつらい立場だったと思います。もちろん、クレームもありました」（中村氏）

音声品質の問題に加え、オンプレミスPBXの管理も大きな負担となっていた。「社員の異動時に番号管理、内線番号とダイヤルイン番号を付与していました。たとえば、ある1人のユーザーに内線を新しく割り当てる際には1つの設定で30～40分ぐらいかかっていました。異動の多い時期には、それが数件になるため、かなり管理面の作業負担が大きかったのも事実です」と語るのは、株式会社ニュージェック 経営戦略本部 DX推進部 情報システムグループ 管理チーム 主任の吉野雄大氏（以下、吉野氏）だ。

くわえて、電話帳の管理も煩雑だった。「異動のたびに社員の電話番号が変わるのですが、管理側で更新して変えて各社員のスマホに一齐に流すことは既存のシステム上では不可能でした。このため、退職した役員の電話番号を新入社員に付与しても、社用スマホには役員の名前が残ったまま。さすがに『なんとかしてよ』という声が社内各所から上がっていたのです」（中村氏）

対策

毎週の定例会で3年かけてクラウドPBXの最適解を導く
IP-VPN導入と並行して全国拠点への展開を予定通り完了

課題解決に向け、同社ではPBXのクラウド化、Web電話帳の導入、そして状況によっては社内ネットワークも見直す必要があると考えていた。「もちろん、複数ベンダーからの提案も受けました。しかし、音声とデータが混在する、これだけ大がかりなIT基盤の刷新を安心しておまかせできるのは、古くからお付き合いがあり、幅広いサービスをお持ちのNTTドコモビジネスだったのです」(中村氏)

ここから、NTTドコモビジネスとの二人三脚の長い旅が始まった。「NTTドコモビジネスと毎週、定例会を開き、タスクとアジェンダを毎回決めて議論しました。これは最適解を見つける上で非常に重要だったと思います」と中村氏が明かすように、定例会での議論は二転三転した。当初、Microsoft Teamsに電話機能を付与するサービスの導入がほぼ確定していたが、先行導入が決まっていた企業向けクラウド型Web電話帳「PHONE APPLI PEOPLE」との連携が困難なこともあり導入は白紙に。すぐにNTTドコモビジネスから最適解として提案されたのが「Arcstar Smart PBX」だった。これはクラウド上にPBX機能と内線機能を集約することで電話を一元管理できるクラウド型PBXサービスだ。

電話の音声まわりだけなら、これで事足りるが同社の抱える課題は根深かった。そこでNTTドコモビジネスから社内ネットワーク刷新の提案を受ける。「ベストエフォートのインターネット回線ではなく、全国エリアで安定した帯域が確保できるIP-VPNの強靱なギャランティ回線に切り替えてはどうですかという提案でした。費用はかかりますが、我々の抱える課題が解決できるのならばと提案を受け入れました」(中村氏)

社内ネットワークの懸念が取り払われたことで、同社ではArcstar Smart PBXによるPBXのクラウド化に着手し、2024年4月に開通。その後、拠点の特性に合わせて主要拠点は「Arcstar IP Voiceアクセスセットライト」、事務所には「Arcstar IP Voiceワイヤレス」と2つの企業向けIP電話サービスが導入された。2つのサービスを使い分けた理由は移転の頻度にある。移転の多い事務所にArcstar IP Voiceワイヤレスを採用することで、物理的な回線工事が不要で拠点移転時のリードタイムを大幅に短縮できるメリットがあったためだ。さらにNTTドコモビジネスでは並行して各拠点で説明会を都度開催し、操作方法の習得サポートも実施。同年12月には全国すべての拠点で切り替えが完了する。「最初にスケジューリングした通りにスムーズに移行できました。実に3年がかりの長丁場でした(笑)」(中村氏)

効果

商談の音声トラブルが解消、管理要員
2名→1名に
固定電話20台に削減、属人化解消でDX推進に弾み

Arcstar Smart PBXとIP-VPNの導入により、同社の音声・データトラフィックは分離され、社内ネットワーク環境は劇的に改善された。もっとも深刻だった音声品質の問題が解消され、商談中の音声トラブルやWeb会議の映像の乱れなどがきれいに解消。営業部門などからのクレームはなくなった。さらに拠点移転の簡素化も大きな効果だった。「最近、数か所の事務所移転がありましたが、IP Voiceワイヤレスは物理的な回線工事が不要なため、従来必要だった開通手続きや工事日程調整がいっさい不要になりました。移転から即日で電話が使える環境になり、稼働は大幅に削減されています」(吉野氏)

さらに煩雑な電話帳管理も一変した。「クラウド上に共通の電話帳が置けますので、異動などの際にはそこを更新すればいい。社員がスマホの同期ボタンを押せば、簡単に最新版に更新できるのはすごく大きなメリットですね」(中村氏)。くわえて、Web電話帳を使うことで社用スマホ内に電話帳データが残らないため、万一のスマホ紛失、盗難時のセキュリティリスクも大きく軽減された。

そして、もっとも象徴的な効果が電話環境の管理要員の削減だった。吉野氏は定量効果を明かす。「もともとメインとサブの2人管理体制で電話環境を回していました。しかし、導入後はサブ管理者だった私がメインで担当しています。私は電話の知識が浅く、PBXに触れたこともなかったのですが、1人でも回せるようになったことが最大の効果です。管理の稼働が削減できたことに加え、属人化が解消され、引き継ぎ書、過去の履歴を見ながら誰にでも対応できるレベルになったのはありがたいですね」(吉野氏)

今回の刷新で社用スマホへの機能集約が進んだことで、オンプレミスのPBXは全廃された。全社員に配布された約900台の社用スマホを軸に、社員のダイヤルイン番号を名刺に記載する運用に変更。ダッシュボード上での監視によりトラブル対応が効率化され、くわえて、取り次ぎ、折り返しといった無駄のない社内外コミュニケーションが実現した。

「煩雑な電話の管理業務が大幅に軽減されたことで、本来やるべき業務に注力できるようになったこともメリットです。今後はBCP対策の強化やセキュリティの高度化など、本腰を入れて社内DXに踏み込んでいけるようになりました」(中村氏)

3年がかりの対話を経て、同社はDXコア業務を後押しする抜本的なIT基盤の刷新を成し遂げたのだ。

お問い合わせ

NTTドコモビジネス株式会社

サイト www.ntt.com/business/services/voice-video/voip/smartpbx.html
www.ntt.com/business/services/application/web-directory/pa-people.html
www.ntt.com/business/services/voice-video/voip/ipvoice.html

●記載内容は2026年4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。

●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。