

株式会社IHI

内線・外線電話をクラウド化
TCO削減に加え、「1人1番号制」も実現

導入サービス名：Arcstar UCaaS
Arcstar IP Voice



株式会社IHI
情報システム部
ICT企画グループ
主幹
松井 秀憲氏

「2013年に策定したグループ経営方針の3カ年計画では、『つなぐ』をキーワードに据えています。今回のNTTコミュニケーションズの提案は、まさにその思いに合致したものでした」



株式会社IHIエスキューブ
エンタープライズソリューション事業部
グローバルエンジニアリンググループ
チーム長
玉井 文敏氏

「NTTコミュニケーションズの技術者が親身に迅速に対応してくれたことで、短い準備期間でしたが、無事に本番稼働を行えました」



企業情報

社名 株式会社IHI

事業概要 資源・エネルギー・環境、社会基盤・海洋、産業システム・汎用機械、航空・宇宙・防衛などの事業をグローバルに展開する。

URL www.ihico.jp

課題

- ・工場拠点のPBXが老朽化。内線網も傷みが激しく入れ替えが急務だった
- ・内線用PHSは台数が限られ、連絡が取りにくかった上、外線通話の必要性が高まっていた

対策

- ・PBXをクラウド化し、資産を持たず運用負荷も抑える仕組みを検討
- ・「固定電話中心」から「携帯電話中心」へ、電話環境の移行を目指す

効果

- ・通話料金、運用コストや将来的な機器入れ替えコストを大きく抑制
- ・携帯電話による「1人1番号制」を実現。業務上のやりとりを迅速化

課題

自社所有のPBXの老朽化に加え コミュニケーションの非効率さが問題に

1853年、「石川島造船所」として創業以来、橋梁など大型構造物、運搬機械をはじめとする産業機械、エネルギー関連機器、ジェットエンジンなどの航空宇宙や先端素材に至るまで、幅広い分野の総合機械・ソリューションを提供するIHI。160年以上培った高度なエンジニアリング力を武器に、日本の社会インフラやものづくりの屋台骨を支えている。

そんな同社ビジネスの原動力となるのが、全国各地の工場だ。中でも愛知事業所は、油機・シールド掘進機や、海洋構造物といった大型構造物を生産する工場として、40年以上の歴史を誇る。「しかし、課題もありました。長年の操業を経てインフラが老朽化。特に、社内外とのコミュニケーションを担う電話環境に関して、さまざまな課題が浮上していたのです」と同社の松井 秀憲氏は打ち明ける。

具体的には、長年使ってきたPBXの保守期限が迫っていた。また拠点設立以来利用してきた事業所構内の内線電話網も老朽化。音声品質問題に加え、物理的に断線している箇所もあるなど、対策が必須の状況だったという。

問題はほかにもあった。敷地が広い愛知事業所では、内線端末に固定電話とPHSを併用。PHSは現場で働く社員や関係者に配布して、工場内を行き来する間も、場所に関係なく連絡がとりあえる環境を実現してきた。「しかし、PHSは構内の内線通話用での利用を主目的に展開を行っていたため、PHSを持っている場合でも、外線利用は一部に限定されていました。外部の関係者や取引先に電話をかける際には、一度事務所に戻る必要があり、非常に非効率でした」とIHIグループの情報システムを担当するIHIエスキューブの玉井 文敏氏も語る。



Global ICT Partner
Innovative. Reliable. Seamless.

そこで同社は、PBXの保守切れを機に、愛知事業所の電話環境を全面的に見直すことを決断。PBXおよびネットワーク環境の老朽化、外線通話時の非効率という2つの課題を解決する方法を検討し始めた。

対策

資産を持たず、運用負荷とコストを抑制 携帯電話を活かして新たな環境を考案

同社は、愛知事業所の状況を精査した上で、次のような仕組みを目指すことにした。

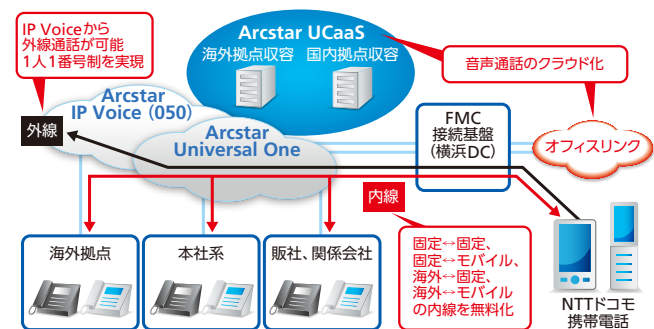
「まずPBXについては、将来にわたる運用・更改の手間やコストをいかに抑えるかを重視。PBXを自社で持たず、クラウドサービスとして『利用』することにしました」（松井氏）。さらに電話網のIP化も実施。そうすることで、すでに敷設済の構内ネットワークを利用でき、配線老朽化の問題も解消することができる。

また、現場の電話環境の改善に向けては、このクラウドPBXと携帯電話を組み合わせる方法を考案した。具体的には、新たに携帯電話をFMC (Fixed Mobile Convergence) 端末として導入し、内線も外線も、携帯電話1台で行えるようにするというものである。

「これなら『1人1番号制』を実現し、場所によらず内線・外線の受発信が行えるようになります。工場内のやりとりが迅速化できると考えました」と松井氏は言う。

これらの計画を具現化する上で、同社が選んだのが、NTTコミュニケーションズ(以下、NTT Com)が提供するユニファイドコミュニケーション基盤「Arcstar UCaaS」、および、外線IP電話をサービスとして利用できる「Arcstar IP Voice」、そして、NTTドコモが提供する携帯電話内線化サービス「オフィスリンク」だ。これにより、音声通信環境の「フルIP化」「クラウド化」が実現することになる。

図 IHI愛知事業所のサービス活用イメージ



「Arcstar Universal One」「Arcstar UCaaS」を基盤とした次世代音声インフラの構築により、内線／外線双方の電話利用にかかわる利便性向上を実現している

「アイデアを相談した際、最も親身になって方法を検討し、提案してくれたのがNTT Comでした。また将来、同様の仕組みを全社展開する場合も、国内はもちろん、グローバルにビジネスを展開するNTT Comなら安心です」と松井氏はNTT Comの採用理由について述べる。

玉井氏も次のように続ける。「IHIエスケープは、IHIグループの情報システムを安定稼働させる重要な役割を担っています。音声系はその中でも重要なインフラですが、すべてNTTグループのサービスという点で安心感がありました。またIHIグループは、かねてNTTドコモの携帯電話を数多く利用してきましたので、将来的に、それらをFMC端末として活用できる点もポイントとなりました。」

効果

使い勝手を維持しつつ、コストを抑えて 「1人1番号制」の電話環境を実現

こうして愛知事業所は、両ソリューションを導入。「FMC端末は事業所の内勤者ほぼ全員と現場の職班長を中心に計450台を配布しました。その分、固定電話の台数は大きく削減しています。また、外線通信コストは、従来の約2割削減できました」（松井氏）。

これにより、コミュニケーションの効率が向上。例えば、従来は各部門の固定電話にかけていた外線が、個人あてにかけられるようになった。いつでも、どこでも、用件をタイムリーに伝えられる上、内容によって、外線をかける必要がある場合も、FMC端末からその場でかけることができる。

「FMC端末の配布に際しても、利便性の向上を図るため使い勝手面での工夫を実施しました。具体的には、従来の外線番号をそのまま踏襲し、事前に内線番号を端末に電話帳登録することで、導入後全員がすぐに利用できるようにしたのです。これがスムーズな端末展開、早期に成果が得られた理由だと思います」と松井氏は語る。

今後、IHIは愛知事業所で実現した環境を、他拠点にも順次展開する予定だ。すでに、兵庫県の相生事業所および4つの支社への展開スケジュールを組み始めている。実現された暁には、NTT Comのクラウドサービスを利用する拠点間の通話が内線化され、無料になる算段だ。

「現在は、些細なことでもメールで連絡をしてしまいがちです。もちろん、手段はTPOにあわせて選ぶべきですが、相手と直接、即時に意思疎通が図れる電話でのコミュニケーションについて、今一度見直すべきだと思います。今回の仕組みをひな形として、広く全社の業務効率化に貢献したい。NTT Comには継続的な支援を期待しています」と松井氏は語った。

お問い合わせ先

NTTコミュニケーションズ株式会社

法人のお客さまお問い合わせ窓口「法人コンタクトセンター」



0120-106107

受付時間 9:30～17:00

※携帯電話、PHSからもご利用いただけます。土・日・祝日・年末年始は休業とさせていただきます。

ホームページ

www.ntt.com/business

●記載内容は2015年7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。

●フリーダイヤルのサービス名称とロゴマークはNTTコミュニケーションズの登録商標です。

●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。