

Arcstar UCaaS

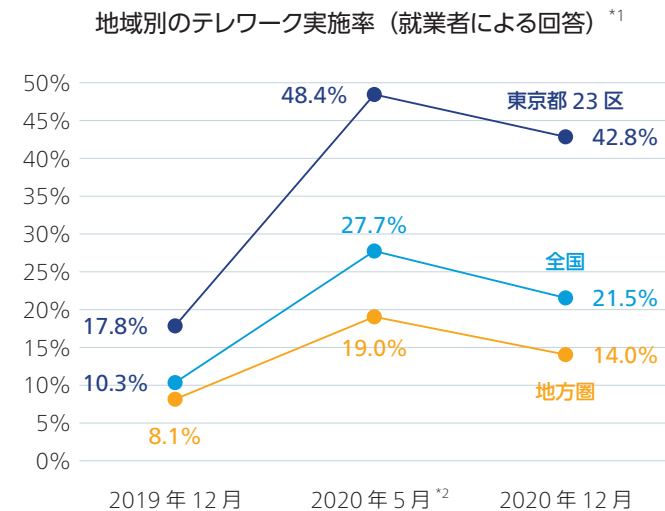
クラウド型ユニファイドコミュニケーションサービス



急速に変化するワークスタイル、対応の鍵はコミュニケーション

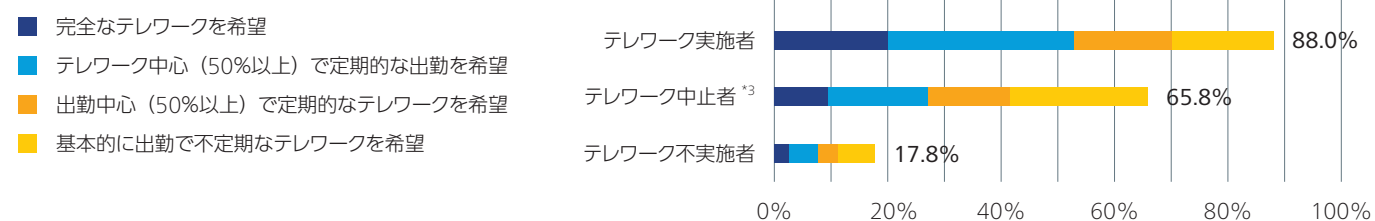
■ 急速に変化するワークスタイル：テレワークの導入が加速

近年は、主として「働き方改革」の一環として推進されてきたテレワークですが、新型コロナウイルス感染症の流行を契機に導入が加速したことが、さまざまな調査で明らかになっています。たとえば、内閣府が2020年12月に公表した調査結果では、全国では2割、東京都23区では実に4割もの就業者がテレワークを実施中と回答しました。前年12月と比較すると、テレワークの実施率が約2倍以上に上昇したことがわかります。



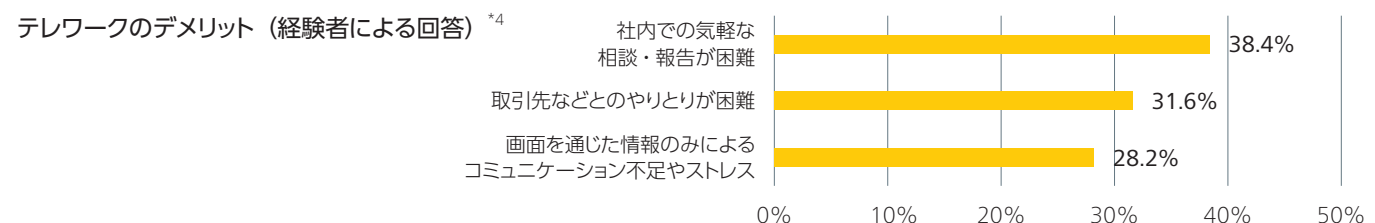
このような傾向は、感染症の流行時に特有のものでしょうか？ いわゆる「アフターコロナ」の働き方に関してもさまざまな調査が実施されていますが、おおむねテレワークの定着や促進に肯定的な結果となっています。また、感染症の流行とは関係なく、今後も働き方改革が推進されるであろうこと、さらに、同じ内閣府の調査では就業者によるニーズも明らかになっていることから、テレワークがさらに推進されて定着するなど、ワークスタイルの変化を後押しすることが予想されます。

今後のテレワーク実施希望率（就業者による回答）^{*1}



■ ワークスタイルの変化に対応する鍵は、コミュニケーション課題の解決

テレワークに代表されるワークスタイルの変化に組織として適切に対応するためには、さまざまな課題を解決する必要があります。代表的な課題の1つが、「コミュニケーション」に関するものです。前項で引用した内閣府の調査では、テレワークのデメリットも調査項目に含まれていますが、いずれもコミュニケーション関連の項目に回答が集まっています。



本パンフレットで紹介する「Arcstar UCaaS」は、まさにこのようなコミュニケーション課題を解決する、強力なサービスです。とりわけ、就業者が使い慣れた電話環境を含む、さまざまなコミュニケーションサービスやツールをクラウド基盤に統合し、シームレスに連携させることができるという、大きな強みがあります。以降では、コミュニケーションサービスやツールの導入における一般的な課題をいくつか紹介し、それらの課題を解決する Arcstar UCaaS の主な特長、さらに利用イメージを紹介します。

コミュニケーションサービスやツールの導入における一般的な課題

かつて電話とメールが中心だったビジネスコミュニケーションはすっかり様変わりし、ビジネスチャットや Web 会議などの新たなコミュニケーション手段が加わりました。さらに、それらの中にもさまざまなサービスやツールが乱立するなど、選択肢が増えたことで選定がますます難しくなりました。

個別のコミュニケーション手段のみに着眼し、特定のサービスやツールを選定する難しさもさることながら、多くの組織では現実には複数のコミュニケーションツールを運用するという課題も抱えています。たとえば、全体としてどのように管理するか、どのように活用し、導入効果をどのように測定するかといった観点も重要であり、そのことが選定をさらに複雑にしています。テレワークなどワークスタイルの変化に対応するために新たなコミュニケーションサービスやツールを導入する場合も、個別の観点から全体の観点までさまざまな課題が浮上しますが、ここでは代表的と思われる5つの一般的な課題を、あくまで便宜的に経営者、IT 管理者、ユーザーの視点に分けて取り上げます。

① 最適なコストで導入および運用したい

- たとえばサービスやツールを利用するユーザー数の見積りを誤ると、過大投資や過小投資につながります。
- しかし、現在の最適なユーザー数が将来にわたって最適とは限りません（たとえば、緊急事態宣言を受けて急遽テレワークを実施したため、想定していたユーザー数を超過して四苦八苦した企業も存在します）。
- 初期投資を抑えた段階的な導入を検討すべき状況もあります（スモールスタート）。



② 信頼性やセキュリティも重要

- コストはあくまで、サービスやツールの信頼性やセキュリティとのバランスで考えます。
- どんなサービスやツールであれ、ビジネスの継続性を担保できる信頼性やセキュリティが重要です。
- 信頼性やセキュリティを裏付ける運用実績なども考慮する必要があります。

③ 管理の負担が増えすぎるのは困る

- コミュニケーションに限らず、さまざまな技術の高度化によって、IT 管理者のリソースは逼迫しています。
- 複数のコミュニケーション手段、すなわちサービスやツールを導入および運用することで、管理の負担は大きくなります。それらを提供するサービス事業者やベンダーが異なれば、なおさらです。
- IT 管理者もテレワークに移行する場合は、自宅など社外からでも管理できる必要があります。



④ 既存のサービスやツールとうまく共存させたい

- いちどにすべてのコミュニケーション手段、すなわちサービスやツールを全面的に刷新する場合を除き、既存のシステムと共存させる必要がある場合がほとんどです。
- うまく共存させるための導入そのものが管理者の負担になります。ときには段階的な導入も求められます。
- うまく共存させることができれば、ユーザーのサポートや障害時の対応もいっそうの負担となります。

⑤ 使いこなせるか不安

- すべてのユーザーが新しいサービスやツールを難なく使いこなせるとは限りません。
- サービスやツールを提供するサービス事業者やベンダーが異なれば、習熟には時間がかかります。たとえばビジネスチャットと Web 会議でベンダーが異なれば、同じ操作性は期待できません。
- サービスやツールそのものの使いやすさはもちろんのこと、適切なサポートがなければユーザーが習熟できず、場合によってはそのまま使われなくなってしまい、宝の持ち腐れになってしまいます。

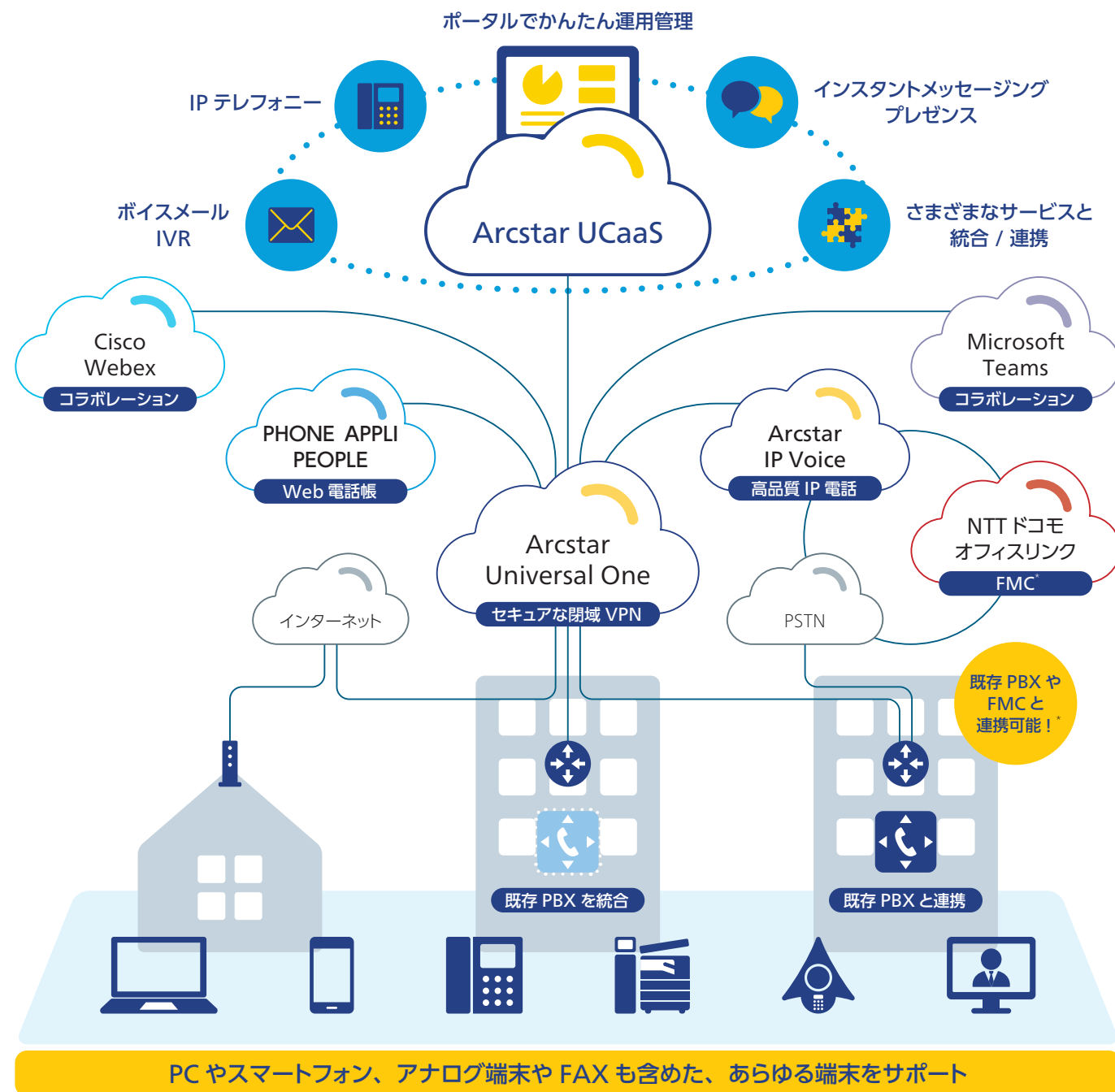


^{*1} 内閣府による「第2回 新型コロナウイルス感染症の影響下における生活意識・行動の変化に関する調査」を編集。^{*2} 2020年4～5月は緊急事態宣言を発出。
^{*3} 2020年5月はテレワークを実施、12月は不実施の就業者。^{*4} 内閣府による「第2回 新型コロナウイルス感染症の影響下における生活意識・行動の変化に関する調査」を抜粋編集。

Arcstar UCaaS でコミュニケーション課題をまとめて解決

■ 複数のコミュニケーション手段を単一のクラウド基盤で統合および連携できるサービス

NTT コミュニケーションズが提供する「Arcstar UCaaS」は、さまざまなコミュニケーション課題をまとめて解決できる、クラウド型ユニファイドコミュニケーションサービスです。ユーザーが使い慣れた既存の電話環境と、ボイスメールや自動音声応答システム (IVR) など高度なビジネス電話機能、さらにインスタントメッセージングやプレゼンスなどビジネスチャット機能を統合し、そのほかにもさまざまなコミュニケーションサービスやツールと統合および連携できるクラウド基盤を「as a Service」として提供します。



Cisco Jabber

Cisco Webex

Microsoft Teams

PHONE APPLI PEOPLE



さまざまな端末で利用できるアプリやソフトウェア、さらに電話機やビデオ会議専用端末も提供

* NTTドコモの「オフィスリンク」だけでなく、各携帯電話事業者のFMC (Fixed Mobile Convergence) サービスと連携可能。

Arcstar UCaaS ならできること: 5 つの特長

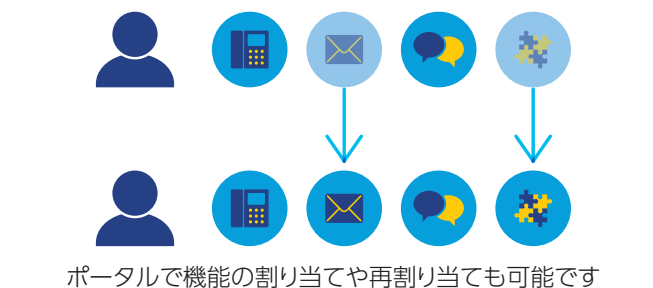
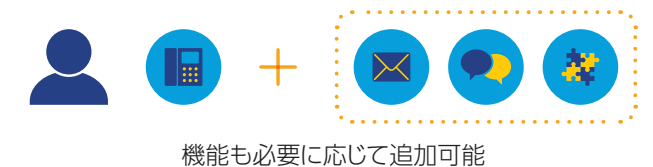
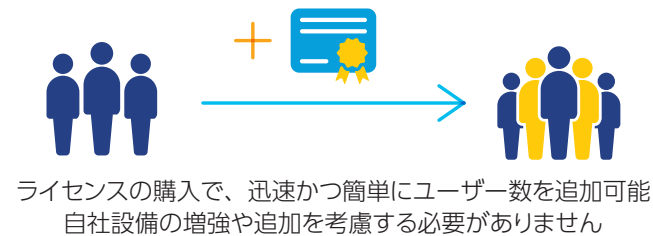
① 最適なコストで柔軟に導入、運用、そして拡張できる「as a Service」モデルで提供

クラウドベースの「as a Service」モデルで利用できる Arcstar UCaaS なら、必要なユーザー数や機能に合わせた最適なコストで導入および運用可能。初期投資を抑えたスモールスタートを選択したり、必要に応じてユーザー数や機能を追加、変更、および削除したりすることもできます。たとえば、

- 事業の拡大による社員数の増加に合わせて、ユーザー数を追加する
- テレワークをする社員数の増加に合わせて、テレワークに必要な機能を追加する
- 人事異動に合わせて、ある社員から別の社員に特定の機能を割り当て直すなど、常に最適なコストで、柔軟かつ機動的な「サービス利用」が可能です。

など、常に最適なコストで、柔軟かつ機動的な「サービス利用」が可能です。

また、自社で設備を丸ごと所有して運用するオンプレミス型ソリューションとは異なり、所有するのは端末など最小限の設備で OK。たとえば、サーバーなど設備の保守や光熱費、スペース、ケーブル配線などの問題に頭を悩ませることはありません。



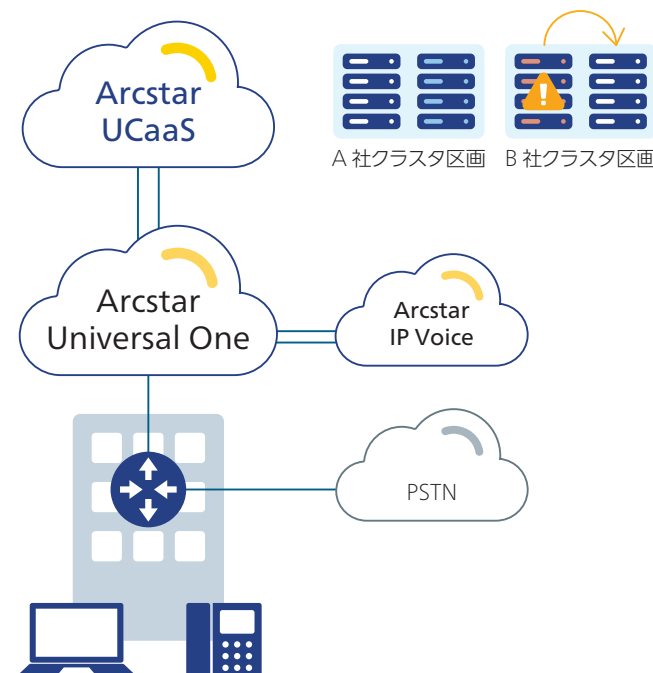
② 高信頼でセキュリティも万全、実績豊かな高品質サービス

お客様の各拠点と Arcstar UCaaS は、NTT コミュニケーションズが誇るセキュアな閉域 VPN サービス「Arcstar Universal One」で接続。Arcstar UCaaS を構成するサーバーなどプラットフォームそのものも、最高レベルの品質評価である「Tier 4」に相当するデータセンターに収容しています。このように信頼性とセキュリティを兼ね備えた高品質サービスを、10 年にわたって多数のお客様に提供してきた実績も、Arcstar UCaaS の大きな特長の 1 つです。

Arcstar UCaaS プラットフォームを構成するサーバーやスイッチなどの設備はすべて二重化されています。二重化によって設備の SLA は 99.99% を保証、さらに負荷分散や高速なフォールバックも実現します。

完全に二重化された大容量かつ高信頼のバックボーンに、アクセス回線の二重化も標準装備した Arcstar Universal One が、お客様の各拠点と Arcstar UCaaS を中継します。Arcstar IP Voice など特定のサービスへの直結も可能です。

拠点別に導入可能なオプションとして、バックアップ用の音声ゲートウェイ (SRST) を選択可能。WAN 障害などによって Arcstar UCaaS と接続できない場合でも、一部の音声関連機能を継続して利用できます。



③ 直感的に使えるポータルで、かんたん運用管理

Arcstar UCaaSは、直感的に操作できるWebインターフェイス「Arcstar UCaaS ポータル」で運用管理が可能。NTTコミュニケーションズが提供する「ビジネスポータル」からアクセスできます。一般に、さまざまなサービスやツールによって複数のコミュニケーション手段を提供するユニファイドコミュニケーションの運用管理は複雑になりがちですが、NTTコミュニケーションズが開発した独自のポータルなら、「シンプル」「リアルタイム」「最適化」の三拍子が揃った運用管理で、IT管理者の負荷を大幅に軽減できます。



シンプル

直感的に操作できる
Web インターフェイス



リアルタイム

いつでもどこでも
設定 / 変更を即座に反映



最適化

使用状況をひと目で把握して
効率的に運用

ユーザー別に機能セット「プロファイル」を設定変更

あらかじめ定義された機能セットである「プロファイル」を各ユーザーに割り当てることで、ユーザーが使用可能な機能をリアルタイムでまとめて設定変更することができます。

サービスのサービス		サービス数	
サービス			
サービスパーティ		-	
テレフォニー		1	
回線		1	
IVR (電話機)		1	
ピックアップグループメンバー		1	
ハンドグループメンバー		1	
電話機		1	
ビデオ		1	
マネージャアシスタント		-	
モバイルコネクト (シングルナンバークリープ)		1	
ライブレコーディング		-	
ボイスメール		1	
シェアードライン		-	
IM & Presence		1	
セルフケア		1	
AD リンク		-	
UCaaS ディレクトリ		-	

ユーザー別に各機能（端末やサービス）を設定変更

プロファイルだけでなく、各ユーザーに電話機やスマートフォンなどの端末、その端末で使用可能なサービスを割り当てることで、さまざまな機能をリアルタイムで個別に設定変更することもできます。

フィルタ		パターン	
カテゴリ: Internal			
01005049	01005041	01005043	01005045
01005046	01005048	01005050	01005052
01005054	01005056	01005058	01005060
01005067	01005069	01005071	01005073
01005075	01005077	01005079	01005081
01005084	01005086	01005088	01005090
01005098	01005100	01005102	01005104
01005109	01005111	01005113	01005115
01005124	01005126	01005128	01005130
01005139	01005141	01005143	01005145
01005154	01005156	01005158	01005160
01005175	01005177	01005179	01005181
01005196	01005198	01005200	01005202

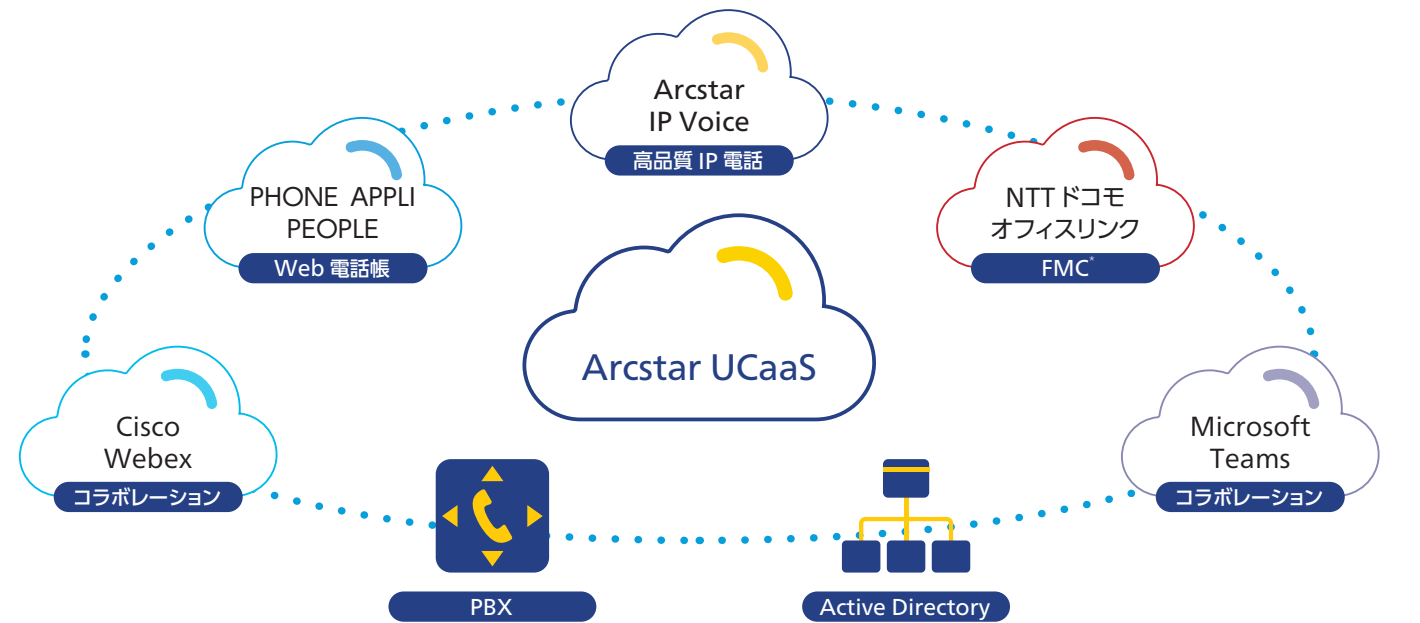
電話番号もらくらく設定管理

従来のPBXでは非常に面倒だった電話番号の設定も、グラフィカルな表示で簡単に設定可能。空き番号を選択して各ユーザー（各端末）に割り当てるだけでOK、番号の重複を心配する必要ありません。

④ 既存と新規を問わず、さまざまなサービスと連携可能

NTTコミュニケーションズが提供する高品質なIP電話サービス「Arcstar IP Voice」やNTTドコモが提供するFMCサービス「オフィスリンク」、PHONE APPLI が提供するWeb電話帳サービス「PHONE APPLI PEOPLE」など、サービス提供事業者を問わず、さまざまなサービスと連携します。

また、すでに導入済みのサービスを活かす段階的な導入も可能です。たとえば、「当社ではArcstar UCaaSを使うが、支社では既存のPBXを連携させて使う」「オフィスリンク以外のFMCサービスやメンバーズネットとも連携させる」こともできます。では「どうやって共存させればよいのだろう？」と、IT管理者が悩む必要はありません。ユニファイドコミュニケーションの経験豊富な専門家が「トータルケアソリューション」として、提案から導入、設計、構築、運用保守まで一貫してお客さまをサポートします。



さまざまなサービスとの統合および連携を専門家がサポート（トータルケアソリューション）

* NTTドコモの「オフィスリンク」だけでなく、各携帯電話事業者のFMC(Fixed Mobile Convergence)サービスと連携可能。

⑤ ユーザーのケアもおまかせ：トータルケアソリューションでフルサポート

Arcstar UCaaSの「トータルケアソリューション」には、高度に技術的な問題解決のサポートだけでなく、ユーザーの使い勝手を向上させるための提案など、社員がサービスやツールに習熟して実際に活用できるようにするためのサポートも含まれます。たとえば、

- 段階的にArcstar UCaaSに移行する場合など、ユーザーが混乱しないような計画的な移行ができるように、IT管理者をサポート
- Cisco Jabberなど各種ソフトウェアクライアントや、電話機やビデオ会議専用端末など各種端末の使い方もサポート

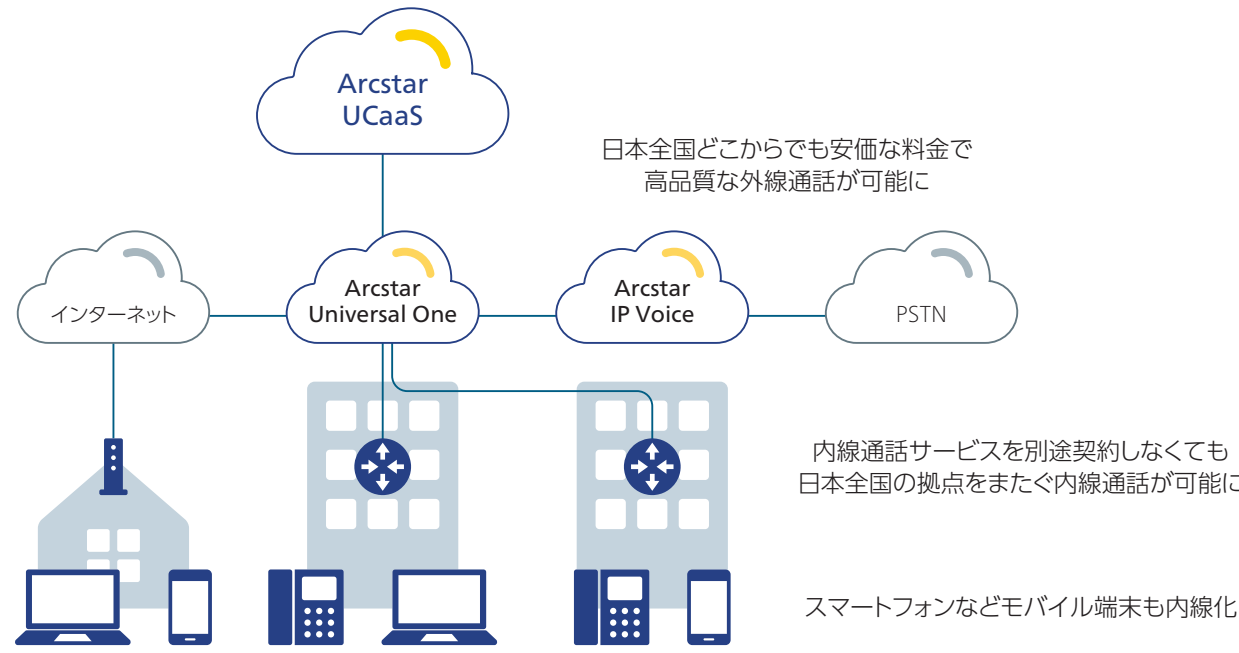
そしてもちろん、Arcstar UCaaSで提供するソフトウェアやハードウェアそのものが、人間工学そのほかにもとづいた使いやすいユーザーインターフェイスで、ユーザーが日々の業務をスムーズに遂行できるようにサポートします。



利用イメージ：スマートフォンの内線化など電話環境を強化！

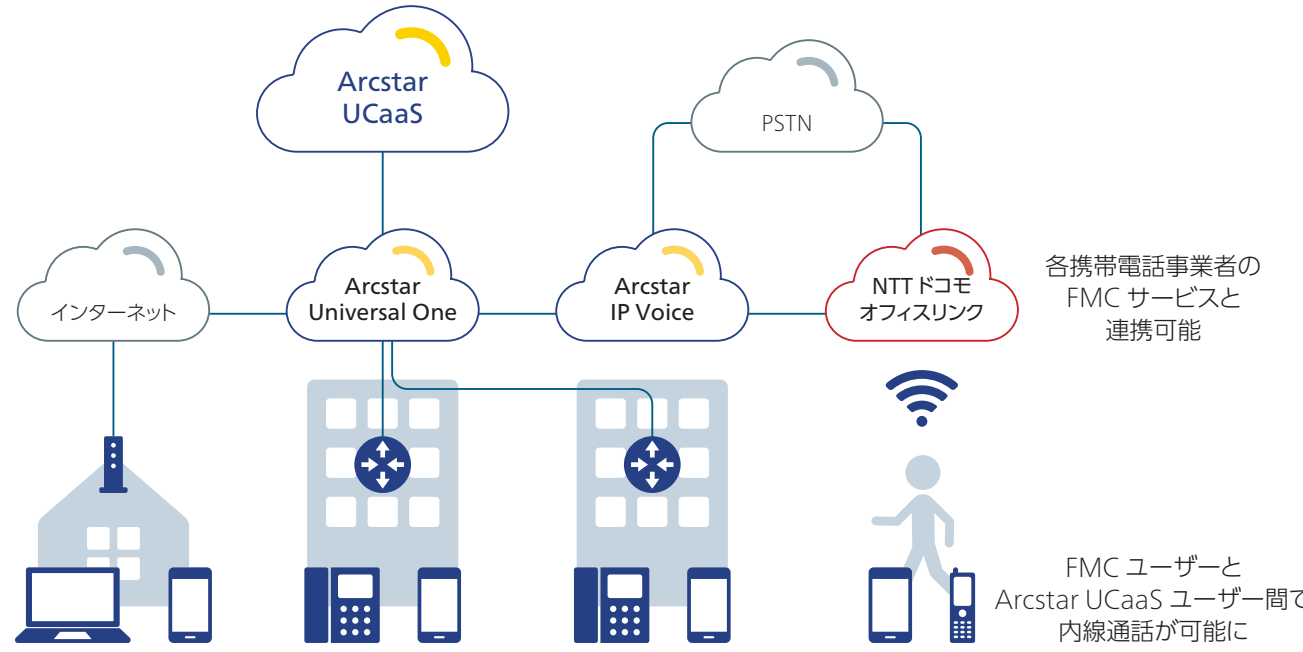
ソフトフォンで、スマートフォンなどモバイル端末を内線化

何かと制約が多い従来のPBXとは異なり、クラウドPBXであるArcstar UCaaSならソフトフォンの導入も簡単。スマートフォンやノートPCにソフトフォンをインストールすれば、テレワークへの備えが簡単にできます。
また、Arcstar UCaaSと「Arcstar IP Voice」を接続すれば、日本全国どこからでも安価な料金で高品質な外線通話が可能、内線通話はもちろん無料です。050番号であれば、拠点工事不要でスムーズに導入できます。



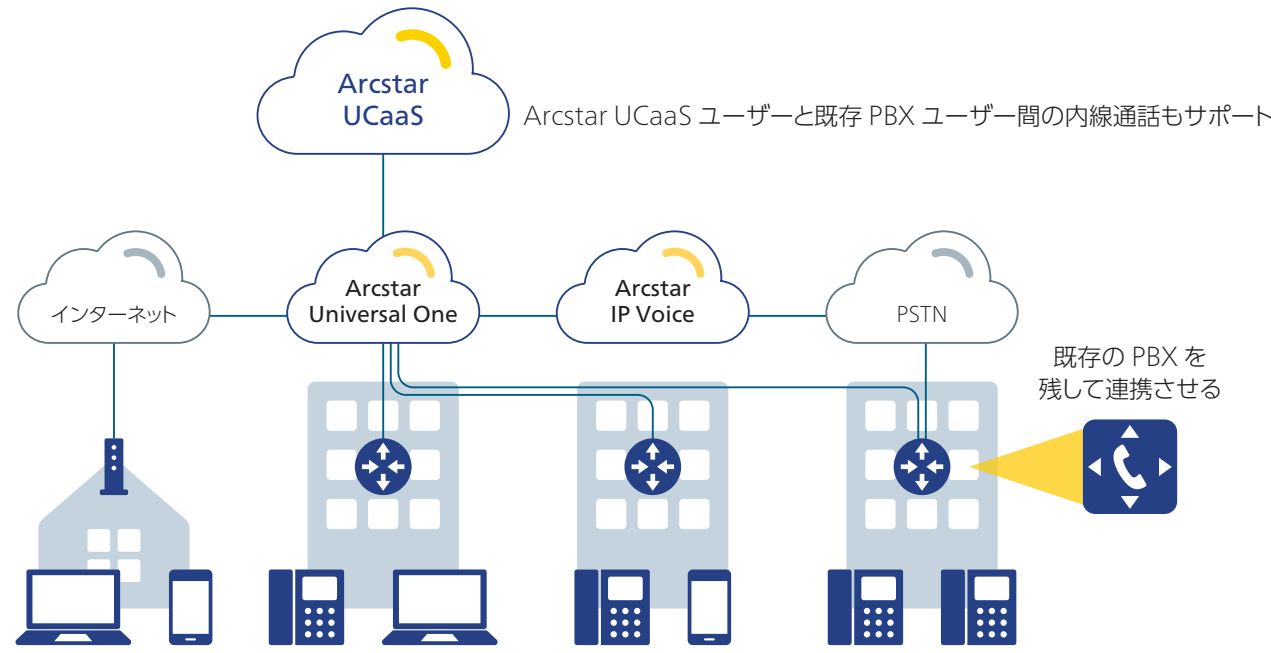
FMC サービスとの連携で、スマートフォンや携帯電話を内線化

Arcstar UCaaS は、NTT ドコモの「オフィスリンク」など、各携帯電話事業者の FMC（Fixed Mobile Convergence）サービスと連携可能。新たに FMC サービスを導入する場合はもちろんのこと、既存の FMC サービスとの連携も可能です。
たとえば、営業など移動が多い社員にすでに社用端末を支給している企業では、既存の電話環境を大きく変えることなく、FMC ユーザー間だけでなく、FMC ユーザーと Arcstar UCaaS ユーザー間で内線通話が可能になります。



既存 PBX との共存で、電話環境を柔軟にアップデート

Arcstar UCaaS なら、既存の PBX を完全にクラウド PBX に移行するだけでなく、既存の PBX との共存が可能です。たとえば、「本社の PBX はクラウド PBX に統合するが、支社の PBX は残してクラウド PBX と連携させる」あるいは「既存の PBX は残して、テレワークに必要な分だけクラウド PBX を利用する」など、まずは部分的に導入し、あとから拠点別やユーザー別に段階的にクラウド PBX に移行するような、電話環境の柔軟なアップデートができます。



Web 電話帳との連携で、高機能でもすいすい操作

PBX は一般的に、高度な呼制御などによって、ビジネス向けに充実した発着信機能や転送機能などを提供します。
Arcstar UCaaS では、一般的な PBX で提供する機能だけでなく、さまざまなサービスとの連携によって、さらに充実した数々の機能を提供します。
たとえば、Arcstar UCaaS と FMC サービスの連携によって内線化した携帯電話では、会社の内線番号、外線番号、自分の携帯電話番号など、次のように 1 台の端末で複数の番号を使った発着信が可能です。

- 7+ 相手の番号にかけて自分の 個人直通番号 を通知：
例：7-03-XXXX-XXXX ダイヤル→ 03-XXXX-XXX1 通知
- 9+ 相手の番号にかけて自分の 部署代表番号 を通知：
例：9-03-XXXX-XXXX ダイヤル→ 03-XXXX-XXX2 通知
- そのまま相手の番号にかけて自分の 携帯電話番号 を通知：
例：03-XXXX-XXXX ダイヤル→ 090-XXXX-XXXX 通知

一見すると複雑そうですが、そんなときは PHONE APPLI の「PHONE APPLI PEOPLE」で直感的な操作をサポート可能。わかりやすいインターフェイスで、高度な機能を十分に活用できるようになります。
また、電話を受ける場合も、携帯電話への着信だけでなく、オフィスの固定電話への着信を携帯電話で代理応答（コールピックアップ）できるなど、さまざまな機能を利用可能です。



利用イメージ：ユニファイドコミュニケーションを導入！

Arcstar UCaaS による高度なビジネス電話機能をはじめとしたユニファイドコミュニケーションサービスは、シスコシステムズが提供する「Cisco Webex」やマイクロソフトが提供する「Microsoft Teams」と連携することで、さらに強化されます。Arcstar UCaaS なら、これらのチームコラボレーションサービスに電話環境を統合可能。ビジネスチャットや Web 会議などチームコラボレーションを提供するソフトウェアクライアントで、使い慣れた電話環境も提供できます。複数のコミュニケーション手段を、ユーザーが使いやすく習熟しやすいオールインワン環境で提供することで、テレワークなど新しいワークスタイルへの適応を加速することができます。

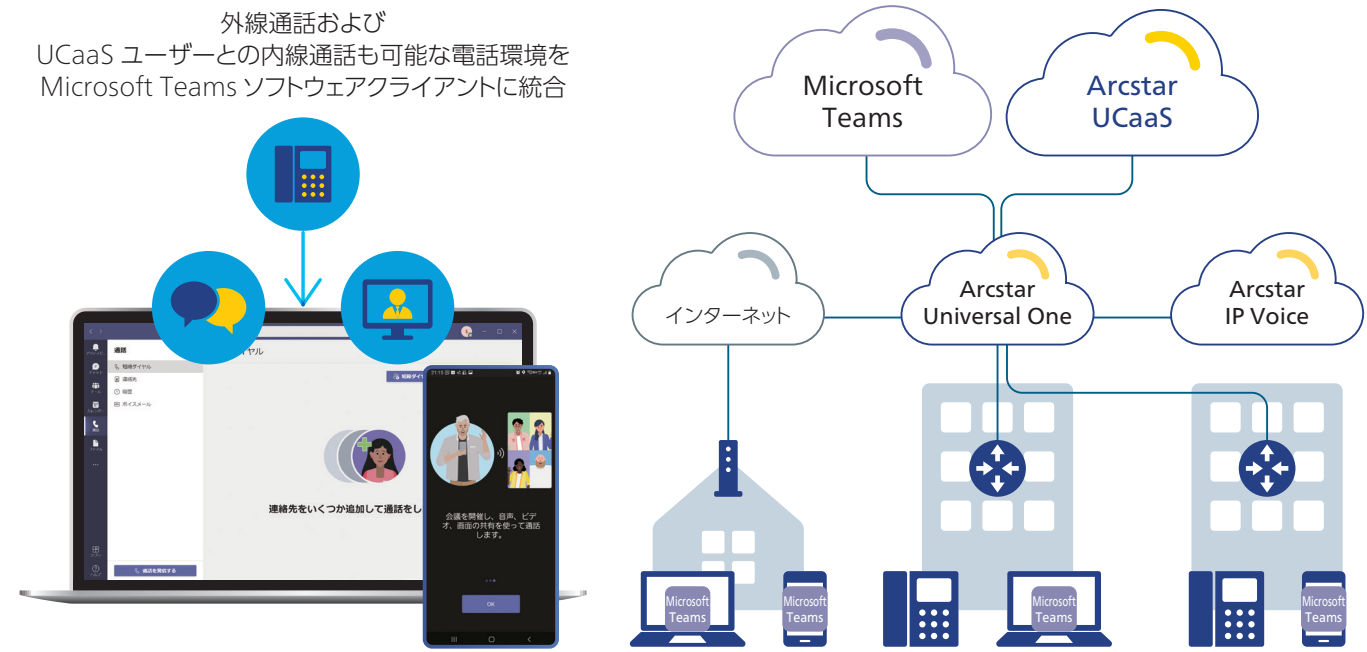
Arcstar UCaaS × Cisco Webex

外線通話および
UCaaS ユーザーとの内線通話も可能な電話環境を
Cisco Webex ソフトウェアクライアントに統合



Arcstar UCaaS × Microsoft Teams

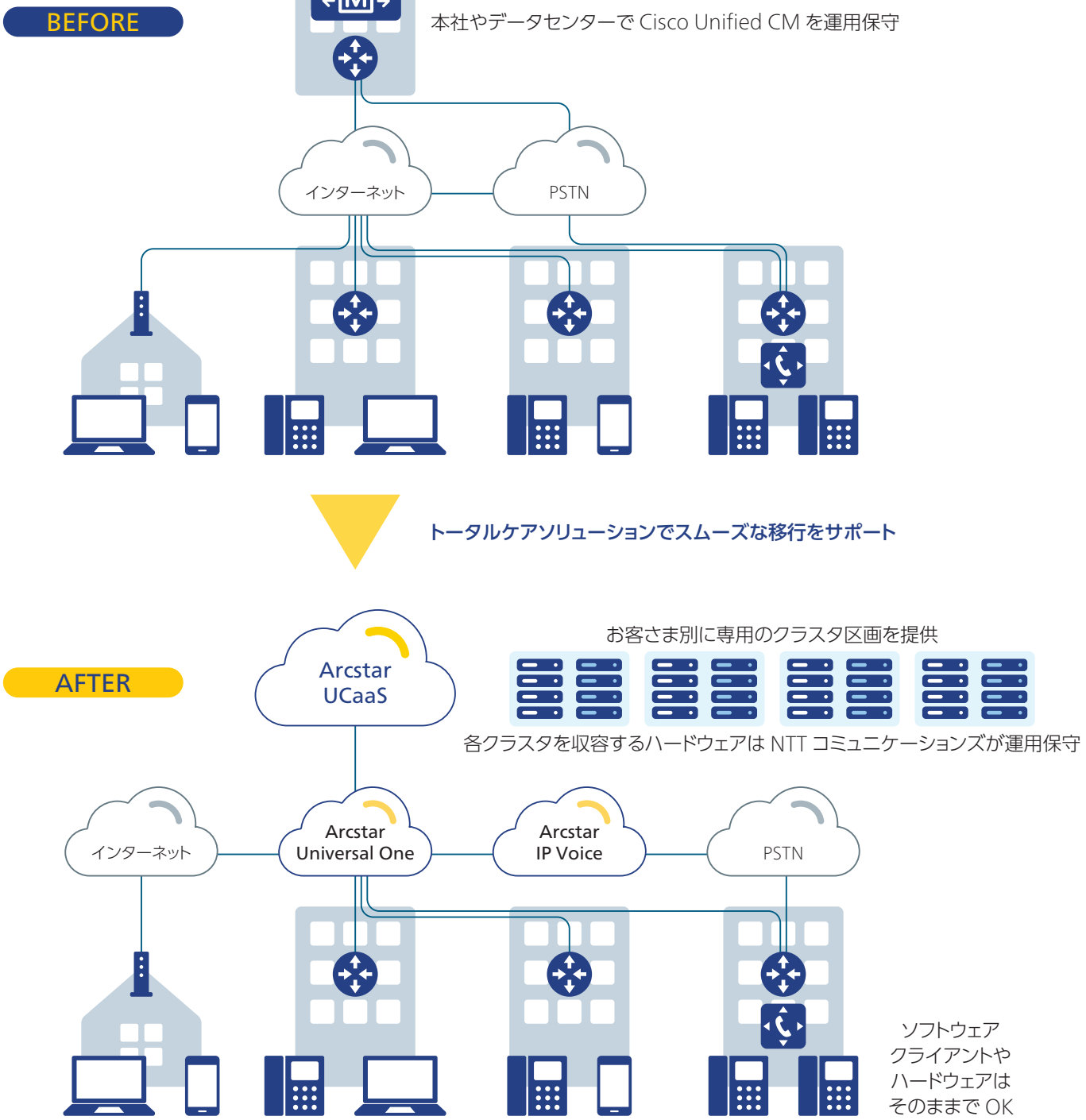
外線通話および
UCaaS ユーザーとの内線通話も可能な電話環境を
Microsoft Teams ソフトウェアクライアントに統合



利用イメージ：既存の Cisco Unified CM をリプレース！

Arcstar UCaaS は、シスコシステムズの「Cisco Unified Communications Manager (Unified CM)」をベースとしたクラウド型ユニファイドコミュニケーションサービスです。すでに Cisco Unified CM を導入している企業では、本社やデータセンターで運用管理するオンプレミス型から Arcstar UCaaS のクラウド型へと移行することで、次のようなメリットを得られます。

- 運用保守を NTT コミュニケーションズに「おまかせ」することで、たとえば Cisco Unified CM サーバーのアップグレードやセキュリティ、障害対応を意識する必要がなくなります。
- 「Cisco-to-Cisco」によって、既存の環境を大きく変えることなく移行可能。たとえばソフトウェアクライアントや、電話機やビデオ会議専用端末などハードウェアの使い勝手もそのままです。
- セキュアな閉域 VPN サービス「Arcstar Universal One」で各拠点を接続、さらに外線を高品質な IP 電話サービス「Arcstar IP Voice」に統合することで、各拠点に音声ゲートウェイを設置することなく、ダイレクトな外線利用が可能です。



Arcstar UCaaSに関するお問い合わせ

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

※携帯電話からご利用になれます。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/a_ucaas

- 記載内容は2021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。
- 複数の商品・サービスを利用される場合には
お手元で計算された額と実際の請求書が異なる場合があります。
- 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。