

日本郵便株式会社

電話通信環境をクラウドで構築

問い合わせ業務の効率化で現場の負荷を軽減

導入サービス: Arcstar Smart PBX
 ナビダイヤル



日本郵便株式会社
 金融業務部
 係長

児玉 恵三 氏

「予算と期間という2つの制約を前に、一度は見送りかけた内線転送の仕組みがクラウドで実現できました。今後は全国規模へ運用を拡大し、一層の利便性向上を図ります」

課題

- ・センターの新設に際し、内線転送の仕組みが必要に
- ・社内向けの設備のため、投資できる費用に厳しい制約があった

対策

- ・交換機を設置せずに内線転送を実現するクラウド型PBXサービスを採用
- ・IVR(音声自動応答)により、問い合わせ内容ごとにコールを振り分け

効果

- ・社内の電話問い合わせに関する受・発信者双方の負担を軽減
- ・コール数、問い合わせ内容などのデータを業務改善へつなげる

課題

センターを新設し受付窓口を一本化 支社への内線転送の仕組みが必要に

創設以来、140年以上にわたり私たちの生活を支えてきた郵便局。その事業主体である日本郵政グループの中核的存在として、郵便、銀行・保険の窓口業務、物流業などを担うのが日本郵便だ。「当社は、お客さまの豊かな人生の実現を支援する『トータル生活サポート企業』を標榜。そのための新サービスの開発のほか、競争力強化につなげるためのバックエンドの業務改革にも継続的に取り組んできました」と同社の児玉 恵三氏は話す。

同社のさまざまなバックエンド業務の中でも、重要なものの1つに「資金管理業務」がある。これは、各郵便局の運営に必要な資金を調整・手配する業務のこと。「定期的な資金受けとりを週次で行うほか、想定外の資金が急遽必要になる場合などは、郵便局が管轄部門に連絡して資金を手配します」と児玉氏は説明する。

同社は従来、この資金管理業務について、全国13の支社がエリア内の郵便局を管轄する体制で運用してきたが、2011年3月に発生した東日本大震災を契機に運用体制を刷新した。具体的には、新たに専門組織である「資金管理センター」を立ち上げ、定型的な事務を支社から分離してセンターに集約。支社と業務を分担する体制としたのである。「センターを東西2カ所に設置することにより、センターが被災した場合はもう一方のセンターが互いに業務をサポートできます」(児玉氏)。

しかし、新体制には課題があった。それが、問い合わせを行う際の郵便局側の業務負荷増大

企業情報

社名 日本郵便株式会社

事業概要 2012年10月1日、日本郵政グループの再編に伴い、郵便事業株式会社と郵便局株式会社の統合により誕生。全国津々浦々の郵便局と配達網が持つ機能と資源を最大限に活用し、人々の豊かな暮らしを支えている

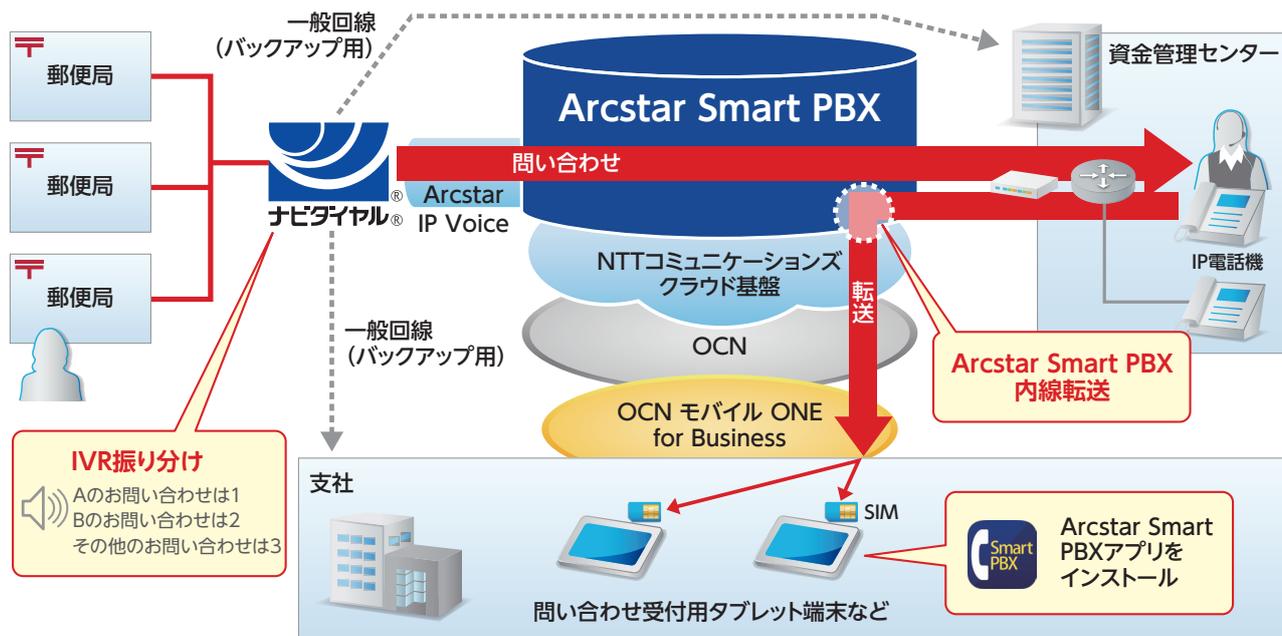
URL <http://www.post.japanpost.jp/>

日本郵便のキャラクター



© JAPAN POST Co., Ltd.

図1 日本郵便のシステム構成イメージ



資金管理に関する問い合わせ窓口をナビダイヤルの番号で一本化。一部、別拠点で対応が必要な内容については、Arcstar Smart PBX経由で内線転送できる仕組みとした。また、一般回線も併設することで、ネットワーク機器の障害時なども業務に支障が出ないようにしている

である。新体制では、資金管理センターと支社が業務を分担することになる。資金管理業務に関する郵便局からの問い合わせのほとんどはセンターで対応するが、一部の業務については支社で対応する。つまり、窓口が2つ存在することになるわけだ。

忙しい郵便局の社員に、問い合わせの内容に応じて電話をわけ分けてもらうといった対応を強ければ、手間がかかり、業務効率を低下させてしまう。とはいえ、窓口を一本化しても、問い合わせの内容によっては、再び別の番号へ電話をかけ直してもらわなければならないってしまう。

「このままでは、センター開設が現場に新たな業務負荷を生むことになるため、何とか避けたいと考えました。また、センター開設にかかる『コスト』や『期間』の制約もあり、それらの課題を解決する方法を模索。最終的に、問い合わせ先をセンターに一本化しつつ、内容に応じて支社へ通話をそのまま転送できる仕組みを用意しようと決断したのです」と児玉氏は話す。

対策

交換機を設置せず内線転送を実現するクラウド型PBXとナビダイヤルを採用

同社は、このアイデアを基にソリューションベンダーに提案を依頼。最終的に採用したのが、NTTコミュニケーションズによるクラウド型PBXサービス「Arcstar Smart PBX」および「ナビダイヤル」を中核と

する提案だった。

具体的には、以下のような仕組みである(図1)。

まず、各郵便局から資金管理センターへの問い合わせは、ナビダイヤルによる「0570+6ケタ」の電話番号に一本化。各通話は、ナビダイヤルの機能であるIVR(音声自動応答)による音声ガイダンスによって、内容ごとに振り分ける。

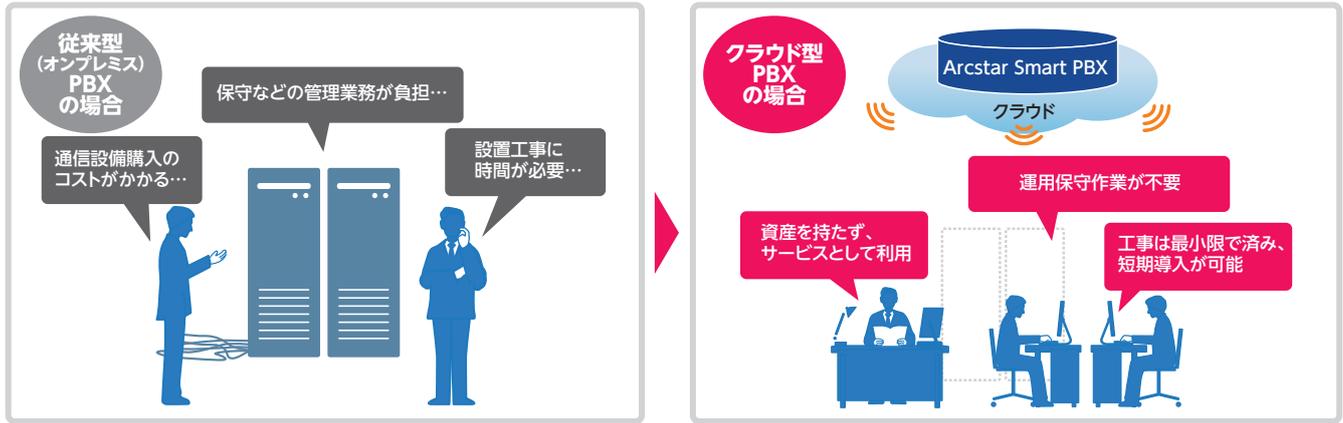
センターで対応可能な依頼であれば、そのまま対応するが、支社でしか対応できない業務に関しては、Arcstar Smart PBXで通話を各支社へ内線転送するのである。

「この方法なら、各郵便局の社員に、電話をかけ直すという手間をかけずに済みます。現場に負担をかけることなく、新しいセンターの運用が実現できると感じました」(児玉氏)

また、NTTコミュニケーションズの提案は、先述の「コスト」や「期間」の制約についても、問題なくクリアしていた。

Arcstar Smart PBXなら、物理的な構内交換機(PBX)を改修したり新たに購入する必要がなく、クラウドサービスとしてPBX機能・内線機能、およびナビダイヤルのIVR機能を利用することが可能。イニシャルコストが大幅に抑えられるほか、インフラを持たずに済むため、設備の運用保守にかかる工数や時間も大きく圧縮することができる(図2)。「実際、導入検討時にNTTコミュニケーションズに出してもらった見積もり額は、物理的なPBXを前提として自社で行った試算に比べ、大幅に少ないものでした」(児玉氏)。また同社は、同時に企業向けIP電話サービス「Arcstar IP Voice」も採用し、回線をIP電話化。これにより、郵便局からセンターへの通話は全国一律料金となり、長

図2 クラウド型PBXのメリット



PBXやビジネスフォンをクラウド化することで、ユーザー企業は多くのメリットを得られる

期的なコスト削減が図れる仕組みとした。

2つ目は、資金管理センター開設までの期間の制約である。選定当時、開設予定日は約半年後に迫っており、要となる通信回線の整備は、期日までに終わることが重要だったという。「事前にNTTコミュニケーションズに確認したところ、『問題なく構築できます』という頼もしい回答をもらいました。これも、インフラ不要で、工事を最小限に抑えられるクラウドサービスならではのメリットだと思います」(児玉氏)。

こうして日本郵便は、各サービスの導入作業に着手。「導入に当たっては、システム構成図などを基に綿密な打ち合わせを実施。不明点を事前につぶせたことで、資金管理センター立ち上げを担当する本社スタッフ、および今後の通話転送先となる各支社への説明などもスムーズに行えました」と児玉氏は評価する。

効果

問い合わせ内容によらずかけ直しは不要に
音声ガイダンスで発信者の待ち時間も短縮

こうして日本郵便は、予定どおり2014年6月に、資金管理センターを東日本に開設。Arcstar Smart PBX、ナビダイヤルおよびArcstar IP Voiceによる内線転送や音声ガイダンスなどの必要な仕組みはすべて稼働する状態で当日を迎えることができた。

現在、同センターには、東日本の一部(約5,000)の郵便局からの問い合わせへの対応を実施。資金管理に関する多様な問い合わせが寄せられるが、すべてナビダイヤルの[0570]番号で受けた後、IVRで用件ごとに振り分けることで、資金管理センター内での対応の効率化・迅速化を図っている。

「また、事前に想定したフローどおり、支社でなければ対応できない一部の問い合わせについては、担当者がArcstar Smart PBXを介

して内線転送。郵便局側にかけ直しの手間をかけない仕組みが実現できています」と児玉氏は満足感を示す。

加えて同社は、万一ネットワーク機器などが故障し、IP電話による通話が不可能な状態になっても、業務に支障が出ない仕組みも整備。具体的には、メイン回線であるIP網のほかに一般電話網を使ったサブ回線を設置し、冗長化を図っている。「こちらも、同じくナビダイヤルで振り分け、メイン回線と同様の利便性を確保。万一のシステム障害時も、現場は特に意識せず、通常どおり問い合わせが行えます」(児玉氏)。

さらに、資金管理センター設立プロジェクトと並行して、同社は今回、各支社にも新たなソリューションを導入した。それが、固定IP電話機の代替として採用したタブレット端末26台である。端末には、NTTコミュニケーションズが提供する低価格で高速通信が可能なSIMカード「OCNモバイル ONE for Business」を装着。同時に「Arcstar Smart PBX アプリ」をインストールすることで内線通話を実現している。

トラフィック可視化で得たデータを 人員の最適配置などに活かす

事前に想定しなかったメリットも生まれている。それが、問い合わせ電話のトラフィックデータが可視化できるようになったというものだ。

ナビダイヤルでは、総コール数、つながったコール数、選択された問い合わせ番号などについて時間帯別に把握・分析できる「トラフィックレポート作成ツール」をオプションサービスとして利用可能(次ページ図3)。このサービスを活用することで、どの時間に、どんな内容の問い合わせが、何件あるのかといったデータを取得し、業務改善に活かすことが可能となる。

例えば、毎朝の業務開始直後の約1時間に問い合わせが増えることは感覚的に分かっていたものの、具体的な件数や問い合わせ内容、つながらなかったコールの数までは分からなかったという。現在は、それが把握できるようになり、回線数や人員配置が適切かどうかを、



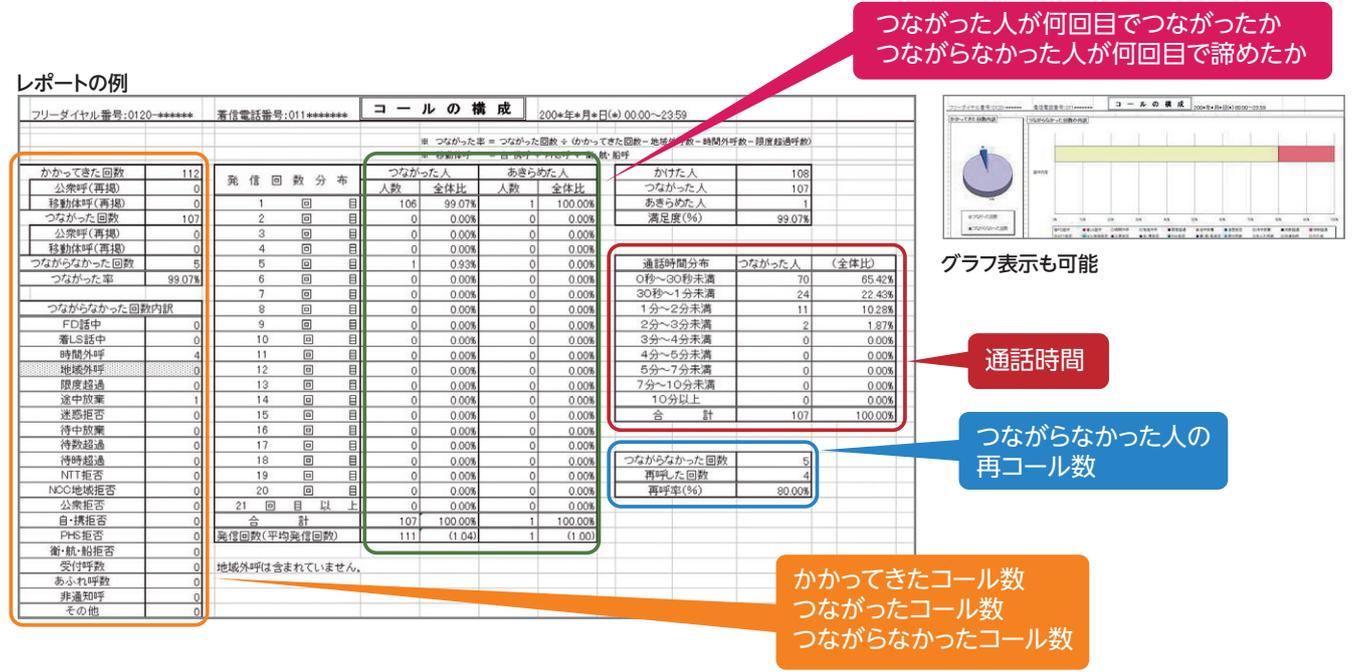
児玉氏(左から2人目)、およびNTTコミュニケーションズのプロジェクト担当者

実際のデータを基に的確に判断して調整することが可能になっている。「運用実態がより詳しく可視化された暁には、件数が多い問い合わせから原因となる業務を洗い出し、改善するといったことも可能になるでしょう」と児玉氏は期待を込める。

今回構築した新しい社内問い合わせの運用体制は、今後、全国規模へと展開していく予定だ。2015年度には西日本にもう1つセンター

を開設し、最終的には全国2万4,000の郵便局からの問い合わせ対応を、2つの資金管理センターに集約する予定だという。「NTTコミュニケーションズには、さらにスムーズな業務を実現するための方法も、積極的に提案してもらいたいと思います」と児玉氏。コストを大幅に抑えつつ、問い合わせ業務を効率化した同社のケースは、多くの企業にとって参考となるだろう。

図3 コールの状況を可視化 (ナビダイヤルのオプションサービス)



問い合わせ電話のトラフィックを「地域」「時間」「番号」などに分類して集計。表やグラフ形式で確認できるため、従来は見えなかった課題などを洗い出すことが可能となる

お問い合わせ先
NTTコミュニケーションズ株式会社

ホームページ
Arcstar Smart PBX www.ntt.com/a_smartpbx/
ナビダイヤル www.ntt.com/navidual/

- 記載内容は2015年1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。