

2013年12月11日

ANA、「働き方改革」加速に向け NTT Com の「Arcstar UCaaS」を採用

～クラウド型の新音声基盤を全世界で導入し、大幅なコスト削減を実現～

NTTコミュニケーションズ（略称：NTT Com）は、全日本空輸株式会社様（本社：東京都港区、代表取締役社長：篠辺修、略称：ANA（敬称略））からの受託により、ANAグループの全世界の拠点、空港内オフィス、そして拠点外から利用する音声基盤を、クラウド型コミュニケーションサービス「Arcstar UCaaS」などを活用して構築し、2014年より順次提供を開始します。

本音声基盤は、拠点内のIP電話機および拠点外のIP電話やスマートフォンから内外線を利用できるコミュニケーション機能、クラウド上に保管され携帯端末からもセキュアに閲覧できる電話帳機能、MDM^{*1}機能などを備えるほか、各種会議機能などが容易に追加可能な拡張性を持っています。これらの特長により、ANAグループが推進する「働き方改革」を支えるICT基盤として選定されました。

また本基盤の導入に伴い、拠点ごとに保有している宅内交換機(PBX)をクラウドサービスの利用に転換することや、NTT Com が提供中のグローバル拠点間データ NW に音声データも載せることなどにより、大幅なコスト削減も実現します。

1.背景

ANAグループでは、パイロットや客室乗務員、各国空港などで業務する地上勤務職員や整備士などを含む約3.3万人の従業員が、屋内外問わず多様な環境下で業務を行っています。ANAは、その多様な環境にも対応できる利便性の高いICTの導入、例えばスマートフォンやタブレットの積極活用などで、更なる生産性・サービス品質の向上を目的とする「働き方改革」を推進しています。

このたび、更なる利便性向上とコスト削減を両立し、「働き方改革」を実現する今後の機能拡充に柔軟に対応できるICT基盤として、NTT Comの「Arcstar UCaaS」が採用されました。

2.クラウド型音声基盤の特長と導入効果

(1) マルチデバイス対応の、クラウド上のコミュニケーション機能

IP電話機、スマートフォンなど、あらゆるデバイスから接続可能な、FMC^{*2}を実現する内線・外線接続機能を提供します。また、従来の拠点毎のPBX利用時と比べ大幅なコスト削減を実現します。約7,000台の固定電話端末のIP電話化、約1万台のモバイル端末の内線接続化予定です。

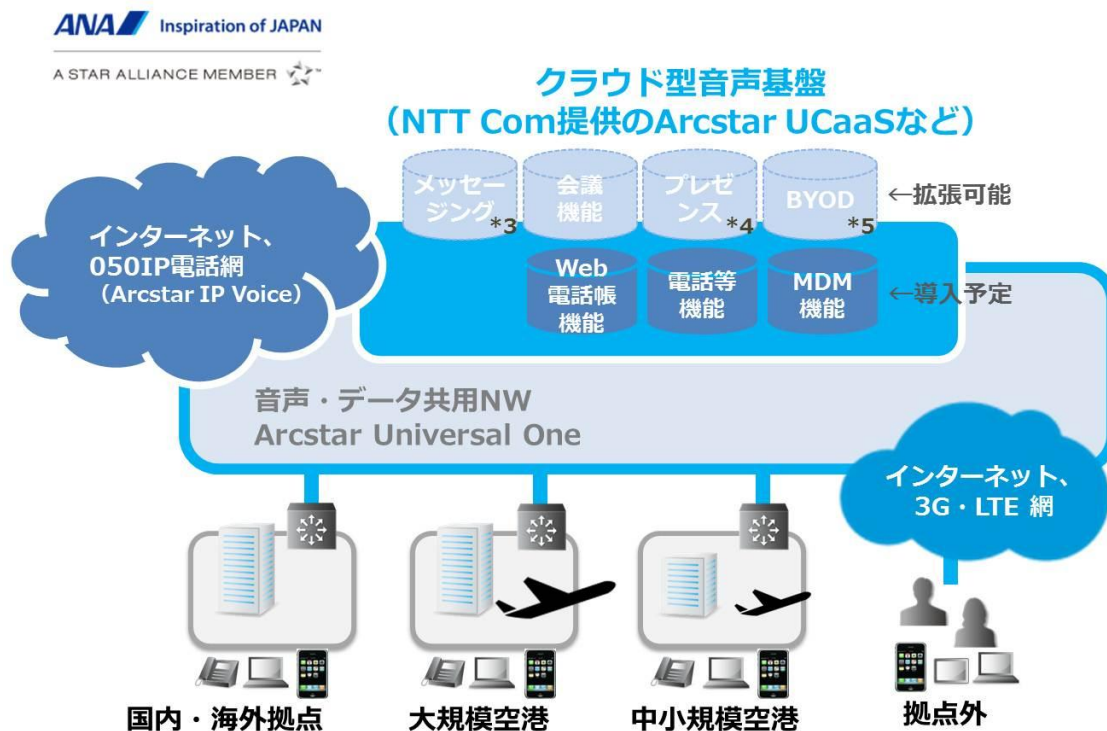
(2) どこからでもセキュアに利用できるWeb電話帳機能

デバイス側に連絡先情報や発着信履歴を保存させず、セキュアに閲覧・管理が可能なクラウド型の電話帳機能です。着信時には、連動するANAグループ社員録の発信元情報がデバイス上にポップアップで表示されます。約1万台のモバイル端末で利用予定です。

(3) より安心な携帯端末の業務利用をサポートするMDM機能

スマートフォン/タブレットの遠隔ロックやセキュリティポリシーの一元的な適用などにより、セキュアな携帯端末利用を実現。約1万台のモバイル端末に導入予定です。

<ANA 新音声基盤イメージ>



3.お客さまの声

ANA 上席執行役員 業務プロセス改革室長 幸重孝典さまより、次の評価をいただきました。
「お客さま満足と価値創造で世界のリーディングエアライングループを目指しグローバルに事業を展開するANAにとって、各地の従業員が環境・手段を問わない安定的なコミュニケーションを実現することが必要不可欠であります。
グローバル・ユニファイド・コミュニケーション提供事業者として、NTT Comのグローバルインフラ環境、高い運用能力などの実績を評価しました。
また、ICTコストの変動費化と、柔軟に最新機能に拡張できるNTT Comのクラウドサービスは、『働き方改革』を加速するICT基盤にふさわしいと考えております。」

(参考1)

ANAグループは、国際線63路線・996便/週、国内線112路線・808便/日(2013年11月現在)の航空旅客運送事業を展開しています。

(参考2)

[Arcstar UCaaS](#)は、今回ANAに導入された各種機能の他に、メッセージング機能や相手の所在・状況を予め確認できるプレゼンス機能、各種会議機能、私有端末を業務利用できるBYOD

対応機能などを備えた、グローバルシームレスに利用できるユニファイドコミュニケーションサービスです。クラウド基盤を利用してサービスを提供するため、使用する機能の追加も柔軟かつ迅速に対応できます。

- *1 : Mobile Device Management の略。スマートフォン/タブレット端末の遠隔ロック/データ消去やセキュリティポリシーの一元的な適用などを提供する機能。
- *2 : Fixed Mobile Convergence の略。モバイル通信と有線通信の垣根を超え、利用する端末の種類を問わず共通的なサービスを使える環境。
- *3 : チャット感覚で、テキストメッセージなどを簡単に送受信できる機能。
- *4 : 相手の在籍状況などをあらかじめ確認できる機能。状況に応じてコミュニケーション手段を選ぶことができる。
- *5 : BYOD は Bring Your Own Device の略で、私有の端末を業務に活用すること。従業員の私有端末を内線電話として使う(通話料は自動で会社負担にできる)など、今回導入する音声基盤機能や、プレゼンス機能などのその他拡張機能が柔軟に利用できる機能。