

KUMON

株式会社公文教育研究会

「働き方改革」に向けて音声環境を刷新 カギはセキュリティと利便性を兼ね備えたスマホ活用

導入サービス：連絡とれるくん



株式会社公文教育研究会
 総務部 次長
 於保 哲朗氏

「決め手となったのは、スマホの内線化や連絡先情報のクラウド化などによる未来の働き方が実現できることでした」



企業情報

社名 株式会社公文教育研究会

事業概要 1958年の創立以来、一人ひとりの可能性を発見し、その能力を最大限に伸ばす「公文式学習法」を展開。現在は日本国内はもとより世界の50を超える国と地域で幼児から高齢者まで幅広い年齢層に対する「学び」を提供している。

URL <https://www.kumon.ne.jp/>

- **課題**
 - ・既存の電話システムが「働き方改革」の“障壁”に
 - ・拠点統合に伴い新しいコミュニケーション環境の整備が急務
- **対策**
 - ・「今やらないと」という危機感から、音声基盤の刷新を決断
 - ・全拠点の音声基盤を統一し「スマホの内線化」「Web電話帳」を導入
- **効果**
 - ・スマホ内線を活用したフリーアドレス化で社員連携の強化
 - ・Web電話帳の利便性の高さが業務効率化にも貢献

課題

既存の電話システムが「働き方改革」の“障壁”に
 拠点統合に伴い新しいコミュニケーション環境を整備

一人ひとりの可能性を追求し、能力を最大限に引き出す個人別・学力別学習を行う株式会社公文教育研究会（KUMON）。日本国内で16,200の教室、14,100人の先生が子どもたちに「学び」を提供している。現在、同社では独自の働き方改革である「働き方創造」を推進している。全国の教室の運営サポートを行う事業拠点を再編し、多くの社員が同じ拠点で働くことで、今まで個々が培ってきたノウハウを結集。事業拠点を「社員同士の学びの場」として機能させ、教室の先生方へのコンサルティング力を向上させる狙いだ。

公文教育研究会総務部次長の於保 哲朗（おほてつろう）氏は、施策を成功させるためには、今までのコミュニケーションツールでは対応が困難だと感じ、そのため抜本的に改革する必要があったという。

「当社にとって教室で子どもを指導する先生方は、理念を共有する大切なパートナーです。先生方とのコミュニケーションの取り方は創立時より時代とともに変化していますが、その重要性は今も変わりません。しかし、拠点再編により各教室との距離が物理的に離れてしまいます。この距離を埋め、今まで以上に先生方と緊密な連携を図る体制を築くため、新たなコミュニケーションの仕組みが必要でした」

その一番大きな障壁が既存の電話システムでした。

「各拠点に設置されたオンプレミスのPBX設備は3つのメーカーが混在していたため、性能も更改時期もバラバラ。そのため社員に提供できる機能にも差異があり、一部で不公平な状況も発生してしまっていました。統一した運用管理ができない環境を見直さない限り、組織横断型の柔軟な働き方改革は望めませんでした」（於保氏）

また、以前から社員にはスマートフォンを貸し出していたものの、運用に課題もあった。

「将来的な働き方改革を見据えてスマートフォンを導入しましたが、セキュリティ面では不安を感じていました。万一の紛失や盗難などによる個人情報の漏洩で生徒・保護者の皆様はもちろん先生方にご迷惑をおかけするわけにはいかないので、対策が必要でした」（於保氏）

対策

「今やらないと」という危機感から、 音声基盤の刷新を決断

電話設備への課題認識や、働き方改革の推進のために於保氏には「今やらないと」という危機感があったという。これを受け、同社ではスマホ活用を前提とした音声基盤の刷新を決断。複数のキャリア、ベンダーからの提案を受け、最終的にパートナーはNTTコミュニケーションズ株式会社（以下、NTT Com）を選定した。

「各拠点でバラバラだったPBXを廃止してNTT ComのデータセンターにIP-PBXを設置し音声基盤を統一する提案は、外線のIP化によるコスト削減効果もさることながら、決め手となったのは、スマホの内線化や連絡先情報のクラウド化などによる未来の働き方が実現できることでした。私たちが考えていた「社員同士が学び合える成長の場をつくる」ためのフリーアドレス化の取り組みにもフィットしていました」（於保氏）

同社とNTT Comは音声基盤を刷新する前段階から定期的に勉強会を重ねており、電話環境の基礎知識から、市場動向、最新のトレンドといった情報を蓄積。このような情報共有の下で、音声コミュニケーションの未来を見据えた提案が大きなインパクトとなったようだ。

音声基盤の統一とともにNTT Comから提案されたのがクラウド型Web電話帳「連絡とれるくん」だ。これは社員、先生方といった連絡先情報をクラウド上で一元管理できるサービスで、スマホに連絡先の情報を持つ必要がなくなるため、紛失や盗難に伴う情報漏洩リスクを解消できる。

「スマホ活用の課題となっていたセキュリティ対策となることを評価しました。連絡とれるくんは全社一斉で導入したのですが、スマホの内線化については拠点統合のタイミングで順次導入していく計画です。この両者を組み合わせることが、フリーアドレス化をはじめとした、新たな働き方改革を支えるコミュニケーション基盤構築のカギを握っています」（於保氏）

ロールモデルとして、他の拠点に先駆けて導入された東京、神奈川のオフィスでは、すでにスマホの内線化によるフリーアドレス化が完了。併せて制度面でもリモートワークやフレックス勤務が導入されている。

新しい電話環境に移行した拠点では、固定電話機はチームに2台、主に着信を知らせるリンガーホンとして利用している。固定電話にかかってきた電話を、社員がスマホ端末で受電する仕組みだ。

「連絡とれるくんのクイックダイヤルにピックアップ特番を登録するこ

とで、着信時に画面ロックを解除することなくウィジェットからスムーズに受電できるようにしています。もちろん他チームあてに電話がかかってくることもありますので、固定電話の鳴動音をチームごとに変えています。連絡とれるくんは4つクイックダイヤルの登録が可能なので、自チーム以外のピックアップ特番を登録することで、他チームにかかってきた電話にもスムーズに対応できます」（於保氏）

効果

スマホ内線化で社員連携の強化

Web電話帳の利便性の高さが業務効率化にも貢献

於保氏は、「連絡とれるくん」の効果はセキュリティ面以外でも顕著に出ていると評価する。

「これまで、教室や先生などの連絡先情報はPCや紙ベースで管理していたので、社員が異動した場合には、新しい担当の教室60〜70拠点の連絡先情報を各自がスマホに登録する必要がありました。比較的当社は異動が多いこともあり、稼働の負担となっていました。

しかし、連絡とれるくんなら一括管理できるので、管理者が権限の変更を行うだけで、連絡先の同期が完了、手間も削減されました。一度、スマホと連絡とれるくんを使うと、従来の住所録にはもう戻れないと言う社員もいます」

電話番号など先生方の連絡先の確認はもちろんだが、社員が教室を訪問する際に重宝しているのが、地図アプリとの連動だ。

「これまで、住所情報を地図アプリに手動で入力して検索していましたが、連絡先の住所を押すと地図が立ち上がるため、教室を訪問する際に役立っているという声が多く上がっています」（於保氏）

さらに於保氏は全社、拠点内、部署内など複数の連絡先情報を設定できる点、柔軟に閲覧権限が設定できる点も評価している。

「全社版、リージョン版、県内版など、今後の事業方針に合わせて多様な連絡先情報を設定できることも大きな強みになると考えています。さらに将来を見据えた際には電話だけではなく、メールやビジネスチャット、Web会議といったさまざまなサービスと連携してアドレスなどを一元管理できることも大きな魅力でした」

また、同社は約1,800台の社用スマホに対して「連絡とれるくん」の導入を決めたが、導入後は社員から使い方に関する多くの問い合わせがあるかもしれないと予想していた。

「アプリのインストールやログインの操作に関する問い合わせが僅かにあったものの、ログイン後の操作に関する問い合わせは殆どありませんでした。マニュアルを読まなくても直感的に操作できる使い勝手の良さも評価しています」（於保氏）

とはいえ、まだまだスマホを軸に据えた取り組みは始まったばかりだ。於保氏は、さまざまなコミュニケーションツールを活用した未来型の働き方に、これからも挑戦していきたいと考えている。

すべては子どもたちの「学び」による成長のため、子どもたちを指導する先生方の教室を発展させるため。それらを全面的にサポートする社員のスキルアップを図るために、公文の挑戦は続いていくだろう。

図 共有電話帳画面例



事務局に属する各教室の連絡先がエリア毎に纏められています。

フォルダをタップすると教室指導者の一覧が表示されます。

教室指導者を選択すると、上記のような連絡先詳細情報が表示されます。

お問い合わせ

NTTコミュニケーションズ株式会社

ホームページ www.ntt.com/renrakutorerukun/

●記載内容は2019年8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。