

FIP IT BOX

Vol.25

Contents

2004年 4月26日 発行

- IP電話が生み出す新たなビジネススタイル
 - 企業向けIP電話サービスの普及要因
 - 企業向けIP電話 ユーザから見たメリット
 - FIPが提供するIP電話サービス

富士通エフ・アイ・ビー株式会社

東京都港区芝浦1-2-1 (シーパンスN館)
 パブリシティ推進部
 連絡先 03-5730-0707 info@fip.fujitsu.com
 URL http://www.fip.fujitsu.com/

IP電話

IP電話が生み出す新たなビジネススタイル

～普及がすすむ企業向けIP電話サービス～

一般家庭にADSLや光ファイバーなどのブロードバンド(高速大容量)ネットワークが急速に普及した今、様々なISP*1からインターネットサービスの一部として「IP電話」が提供されており、私たちの生活の中で「IP電話」はもう特別なものではなくなってきました。

個人向けIP電話サービスは、

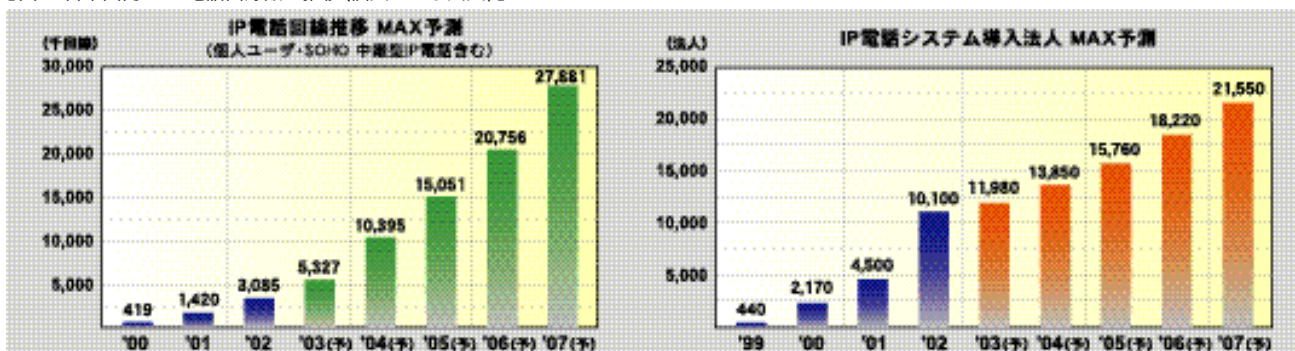
- (1)同じISPの利用者同士なら通話料は無料
- (2)一般の加入電話との通話も全国一律料金

(3)ADSL接続で使用する電話線と、これまでの電話機/電話番号がそのまま使えるという利便性から、多くの人に利用されています。

ブロードバンド回線を利用したIP電話サービスの加入者数は年々増加しており、一般加入電話の契約数約6,000万回線に対して、2003年末時点で約530万回線ですが、2007年末には約2,800万回線にまで増加するとされています。

*1: Internet Service Provider インターネット接続業者

【図1: 日本国内のIP電話回線数の推移(個人および法人)】



矢野経済研究所推計(「IP電話市場に関する調査結果」)

『個人での利用』から『企業での利用』へ

IP電話サービスは、個人向けサービスに限らず、企業においても普及が進んでいます。

2002年末、日本経済新聞の1面見出しに掲載された「東京ガス IP電話全面導入で通信費半分に」という記事は、後に「東ガスショック」と呼ばれるようになるほど、多くの企業関係者にとって衝撃的なものでした。

これをきっかけとして、多くの企業がIP電話導入の検討を開始し、その結果、通信キャリア、通信機器 / コンピュータメーカなど、多くのITベンダが競ってIP電話市場に参入しています。

東京ガスのほかにも、UFJ銀行の「4万台のIP電話内線網構築」や三菱重工業の「IP電話2200台一斉導入」など、企業向けIP電話サービスは業種や企業規模を問わず、広がっています。

なぜIP電話サービスは、企業に急速に浸透しはじめたのでしょうか？その主な理由を見てみましょう。

IP電話サービスの普及要因

(1) コストメリット

第一の理由としては、コストの削減が挙げられます。

全国各地に事業所や取引先を持つ企業、あるいはサポートセンターを開設している企業にとって、電話料金はコスト面で大きな負担となっていますが、IP電話サービスを活用すれば、外線通話を全国一律料金で利用できたり、内線通話を通信回線の契約料金のみで利用できるなど、大幅なコスト削減が実現します。

(2) 企業ネットワーク最適化とTCO^{*2}削減

さらに、IP電話サービスを導入することはすなわち、企業の音声系ネットワークをIPネットワークに変更することです。この際、運用やITインフラ全体の効率性を高めるため、既存の(業務システムで利用している)データ系ネットワークと音声系ネットワークを統合する場合もあり、導入検討の第一歩として必ず自社のネットワーク環境を見直すこととなります。

この見直しによって、

- ・高価な専用線を、高速・安価なビジネスIPネットワークに切り替える

- ・営業所などの拠点でイントラネットなど最新の業務システムを快適に利用するため、公衆網などのダイヤルアップ接続環境をADSLやNTTのBフレッツに切り替える

といった企業ネットワーク全体のコスト問題や、ITインフラの課題が浮き彫りにされ、改善策も整理されます。

IP電話サービスの導入は、企業ネットワーク全体の最適化とTCO削減の第一歩といってもよいでしょう。

*2: Total Cost of Ownership

(3) 生産性とサービスレベルの向上実現の切り札

しかしながら、サービスを先駆けて導入している企業は、IP電話サービスのメリットとして、コスト削減だけに注目しているわけではありません。ほとんどの導入企業がIP電話サービスを「ワークスタイルの変革による生産性・サービスレベルの向上を実現する」キラーアプリケーションと位置づけています。これが、サービス普及の第二の理由です。

これまで電話は単体のコミュニケーション端末としての利用法しかありませんでした。しかしながら、パソコンのディスプレイに向かって作業をする、というワークスタイルが一般的となった現在、

- ・イントラネットで社内情報・業務情報にアクセス
- ・メールで関係部門とコミュニケーション

といった行動と同じ要領/環境で音声コミュニケーションできるようになることで、業務効率も格段に向上することが容易に想像できます。

「情報ネットワークに、いつでも、どこでもアクセスできる」ユビキタス社会が浸透するにつれて、ワークスタイルも機動的になってきました。自席を固定しないフリーアドレス(フリーデスク)は、どこにいても電話を受けたりかけたりできる環境があつてこそ機能するものですが、IP電話であれば、社内LANに接続しソフトフォン^{*3}を使用するだけで、パソコンをそのまま電話機にすることもできます。

*3: PCにインストールして通話することができる音声通信用アプリケーションソフトウェア

また、遠隔地の拠点間の会議も、IP電話とWebコミュニケーションシステム^{*4}が連携すれば、時間とコストをかけず効率よく行なうことができます。

^{*4}: Webページを利用して、より効果的にコミュニケーションを図るシステム

以上是企业内での変革のお話をしましたが、IP電話による音声系システムと、お客様向けサイトなどの業務システムが融合することで、お客様に対する様々なサービス・業務も改善されます。

ではここで、その事例についてご紹介します。

ユーザから見たメリット

問い合わせは画面をクリックすればOK!

今まで電話や窓口で買っていた飛行機や鉄道・イベントのチケットも、今ではインターネット経由で簡単に入手できるようになりました。しかしながら、実際に購入すると、「手続きがわからない」「商品内容を確認したい」といった疑問や要望が発生し、そのたびに端末の操作を中断し、サポートセンターに電話確認しなければなりません。

このようなときIP電話であれば、画面上のお問い合わせボタンをクリックすることで、サポートセンターから折り返し電話を受けることが可能になります。(Click to Call-back^{*5})”話中”などにより、何度

【図2: Click to Call-back イメージ図】



も電話をかけ直さなければならなかったお客様の不便・不満が解消されます。(図2)

^{*5}: 画面上の名前をクリックして自動的に相手に電話がかかる仕組みはClick to Call

お客様への対応を早く!的確に!

次に、IP電話の特長である「ユニファイド・メッセージング^{*6}」を活かした事例を見てみましょう。

お客様対応のスピードや質の良し悪しは、企業の評価を左右します。とりわけトラブルやクレームに対しては、早く、かつ適切であることは当然ながら、最優先で対応しなければなりません。お客様からの生の情報は、営業やサポート部門などの社内の担当に早く、かつ正確に伝えていかなければならないのです。

IP電話サービスを活用すれば、お客様からの苦情やお問い合わせがサポートセンターに入ったら、その通話内容を音声として保存でき、お客様情報や受付時間とともに即座に、社内の担当者にメール/電話で自動的に通知することができます。メールには、通話内容を保存した音声ファイルが添付(ボイスメール)されるので、お客様の状況が正確に伝わり、より適切に対応できるようになります。

さらに、離席中の担当者に対しては、携帯電話などに転送することもでき、担当者不在でお客様へのアクションが停滞してしまうのを防ぎます。

^{*6}: 電話やFAX、電子メールなど様々な経路で送受信されるメッセージを統合し、一元的に管理すること。また、そのようなメッセージの一元管理を行なうための技術群のこと

【図3: ボイスメールを活用したコールセンタ】



サポートセンターの一時窓口から担当者へと、お客様への対応が迅速かつスムーズに引き継がれ、お客様対応のスピードアップや良質化が実現するので。(図3)

このように、IP電話の導入は、企業内に限らず、お客様との迅速なコミュニケーションを実現し、企業のワークスタイルを変革していきます。

企業向け IP 電話サービスに求められるものとは？

さて、これまでお話ししたように、企業向けIP電話サービスは、内線電話やPBX^{*7}と同等の機能を保有することはもちろん、企業のライフライン/ビジネスコミュニケーションツールとして、信頼性の高いものでなくてはなりません。

^{*7}: Private Branch eXchange 企業などで内線電話同士の接続や、加入者電話網やISDN回線などの公衆回線への接続を行なう機器。PBX同士の専用線などで接続すれば、広域の内線電話網が構築できる

FIP が提供する IP 電話サービス

企業向けIP電話サービスは、提供開始当初は、「インターネット利用者同士で使うパソコンベースの電話」というイメージから、音声や使い勝手への不安がありました。現在では、信頼性の高い、高品質なサービスを受けることが可能となっています。

富士通では「FENICS IP電話サービス」として、音声専用のIPネット網を利用し、音声品質や通信品質を保つための最新技術、設備を充実させることで、一般加入電話に近い高品質な電話環境をお客様に提供しています。

FENICS IP 電話サービスの特長

(1) 高度な機能「IP セントレックス^{*8}」

FENICS IP 電話サービスは、保留・転送・ピックアップなどのPBX機能をご提供します。

既存のPBXが不要となり、内線の増設や変更、移転のたびに必要だったPBXの運用管理コストや工事費用を大きく削減します。

^{*8}: 通信事業者やISPが企業に向けて、IP網経由でPBX機能を提供する電話サービス(セントレックス=central<中央>+exchange<交換機>)

(2) 既存機器を有効活用した最適導入

既存のPBXや電話機を有効活用することも可能です。初期コストを低く抑えたい場合や、リースなどの関係ですぐにIP電話に移行できない場合、予算に合わせて段階的にIP電話環境に移行したい場合など、お客様のニーズに柔軟に対応します。

FIP ならではのトータルアウトソーシング

FIPでは、この富士通の「FENICS IP電話サービス」をベースにサービスをご提供します。単なるネットワーク運用だけにとどまらず、音声系ネットワークとデータ系ネットワークを効果的に融合し、お客様の業務システムとIP電話の連携による業務効率化を実現する各種ソリューションをご提供するとともに、国内第一級の稼働実績と信頼性を誇るアウトソーシングセンターでの運用をさらに提供するなど、お客様のIT運用全般をトータルにサポートしてまいります。

【お客様導入事例】

(1) スポーツ用品卸業A社様

内線の中継部分をIP電話化

導入効果、ポイント

- ・ 事業所間の外線通話が定額の内線通話に
- ・ 外線コストを70%オフ!
- ・ 既存設備(PBX)を継続利用することで初期費用を抑制

(2) サービス業B社様

IP電話化を契機に、音声とデータネットワークを統合

導入効果、ポイント

- ・ ネットワークの最適化を実現
- ・ 速度アップ+コストダウン
- ・ 音声チャネル数: 2ch → 4ch
- ・ ブロードバンド化: 64Kbps → 24Mbps (最大384倍)
- ・ ネットワーク全体の月額コストを約28%オフ!

(3) 通信ソフト開発業C社様

本社地区5拠点の電話機1,600台をIP化、統合管理
音声とデータネットワークの統合により、柔軟性の高いネットワーク環境を実現

導入効果、ポイント

- ・ 組織改編時等の設定変更、移設、運用管理の手間を軽減(TCO削減)
- ・ Web会議システムとの連携など、情報系アプリケーションと連動した新しいコミュニケーション基盤の確立