



東京エレクトロン デバイス株式会社



東京エレクトロン デバイス株式会社

1人1台の固定電話を撤廃し、PCに電話を集約 柔軟な働き方への対応に加え大幅なコスト削減を達成

導入サービス : Direct Calling for Microsoft Teams



東京エレクトロン デバイス株式会社
コーポレート管理統括本部

名畑彰吾氏

「サポート対応は100点満点です。営業担当やエンジニアのレスポンスが迅速であることに加え、1つの問いに対して、必ず1つの答えとプラスアルファの有益な提案をつけてくれるのが素晴らしいですね」

課題

- ・リモートワーク、フリーアドレス化の流れを従来の電話環境が停滞させている
- ・オンプレミスPBX環境の更新、運用にかかる莫大なコストと稼働を抑えたい

対策

- ・社用PCに電話を集約して柔軟な働き方への対応と電話のコスト削減へ
- ・ドコモビジネスの的確な提案力、サポート力を評価してパートナーに選定

効果

- ・本社移転に伴う電話対応がスムーズに完了。利便性の高さと社員の評判も上々
- ・従来の電話環境に比べて導入・運用コストは1/4に。見えないコスト削減効果も

課題

既存の固定電話環境が柔軟な働き方を推進する妨げに
コストと稼働削減も視野に入れた抜本的な電話改革へ

東京エレクトロン デバイスは、世界的な半導体製造装置メーカーの東京エレクトロンから、半導体を中心とした電子部品などの販売を扱う商社部門が分離・独立して設立された。現在は商社の技術力とマーケティング力をベースに半導体ソリューション、ITソリューション、プライベートブランドの3軸で事業を展開。メーカーと技術商社の力で社会課題の解決を目指している。同社では、さらなる事業成長に向けた働き方改革などにも積極的に取り組んできた。

「コロナ禍をきっかけにリモートワークが定着し、コロナが明けても出勤率がコンスタントに5割を切るようになりました。そこで、旧本社のワークスペースを3フロアから2フロアに減らし、フリーアドレス化する話が持ち上がったのです。しかし、すべての従業員に電話番号が割り振られ、文字通り固定電話が各デスクに固定されていたため、この問題を解決しないことには前に進めない状態でした」と語るのは、同社内のPC/電話環境をほぼ1人で管理しているコーポレート管理統括本部の名畑彰吾氏(以下、名畑氏)だ。

もう1つ、既存のオンプレミスPBXを基盤とした電話環境では、運用・保守にかかるコストも大きな問題になっていた。「PBXの更新を来年に控えており、そのまま契約を更新すれば、構築に数千万円、年間の保守費用に数百万、さらに数百台にも及ぶ電話機を一新するとなると、莫大な費用がかかることは明らかでした。しかも、これまで通り、運用に大きな工数を割く覚悟も必要でした」(名畑氏)

事業概要



社名 東京エレクトロン デバイス株式会社

事業概要 技術商社機能を持つメーカーとして、製品・サービスおよび包括的なソリューションを提案。半導体やITを中心とした最先端技術の実装で顧客の国際競争力の向上、社会課題の解決への貢献を目指している。

URL

<https://www.teldevice.co.jp>

そんなとき、名畑氏が目を付けたのは全社員に支給されている PC だった。Microsoft365 が実装され、すでに社員間のコミュニケーションツールは Teams が主流になっていた。「そこで、Teams に電話をまとめてしまえば、いまの諸問題がすべて解決できるのではないかと考えたのです」(名畑氏)

対策

的確な提案力とサポート力を評価してドコモビジネスを選定 Teamsへの電話集約で生産性向上と電話コスト削減を目指す

社用 PC に電話を集約できれば、オフィスに縛られない働き方が実現できることに加え、オンプレミス PBX の更新、運用にかかるコストを大幅に圧縮、工数も抑えられる。「現在は営業職を中心に社用スマホを支給していますが、個人の電話がオフィスから消えると別の問題が生じます。社用スマホを持たない社員は個人スマホを使わざるを得なくなり、料金負担や紛失時の情報漏えいが懸念されます。社用 PC で電話が利用できれば、料金と端末管理が全部取りまとめられるメリットもあります」(名畑氏)

そこで、同社では社用 PC に電話を集約するソリューションの選定を開始する。「3社ほどにお声がけしたのですが、こちらの課題を踏まえた提案内容が圧倒的に優れていたこと、手厚いサポートが期待できることなどの理由から、最終的にドコモビジネスをパートナーに選定しました」(名畑氏)

ドコモビジネスより提案を受けた「Direct Calling for Microsoft Teams」は、Web 会議、チャット、ファイルストレージなど従来の Teams が持つ機能に加えて外線通話を実現できるサービスだ。クラウド型サービスのため従来のオンプレミス PBX による電話環境からの切り替えがスムーズに行え、電話に関するコストを大きく削減できることもポイントになっている。外線通話の着発信、指定したメンバーの一斉着信などにも対応できるため、いつ、どこからでも、社用 PC でオフィスと変わらない電話の活用が可能だ。

Direct Calling for Microsoft Teams の導入に先駆け、同社では本社と全国の拠点に音声専用の IP 電話サービス「Arcstar IP Voice アクセスセット」を導入。代表番号などで使われる OABJ 番号をそのまま活かして、新たな IP 電話環境に順次切り替えていった。「電話の費用は各拠点で負担していたため、まず費用を抑えられる IP 電話を導入してから、社用 PC から拠点の代表番号で発信*できる Direct Calling for Microsoft Teams の導入を説明しました。おかげでスムーズに理解を得ることができました」(名畑氏)

*Direct Calling for Microsoft Teams の IP Voice 番号通知機能により実現できる

このような現場からの同意のもと、小さな拠点から徐々に Direct Calling for Microsoft Teams の導入は進んでいった。「利用する現場からの改善要望に対応しながら少しずつ導入拠点を拡大し、計画段階から約半年かけて約 1,300ID の Direct Calling for Microsoft Teams の導入が完了しました。ドコモビジネスの期待以上の素晴らしいサポートのおかげで、私は事務処理だけに注力できました。とくに苦労したことはないですね」と名畑氏はドコモビジネスの手厚い対応を評価する。

効果

最小限の稼働とコストで本社移転に伴う電話対応が完了

電話環境のコストを1/4に圧縮、見えない管理コストも削減

実は Direct Calling for Microsoft Teams の導入を進めている際に、本社の移転が決まった。渋谷にできた新オフィスは「Meets Innovation」をコンセプトに掲げ、3つの主力事業を融合したコミュニケーションセンターだ。「移転のタイミングには、すべての準備ができていたので、引っ越しで慌てることはありませんでした。簡単に Web ポータルからセルフで変更設定が簡単にできるため、外注のコストや時間を考える必要もない。社用 PC に 050 番号を割り当てたことで、移転に伴う市外局番の切り替えも不要でした」(名畑氏)

電話の運用が格段に効率化できたことに加え、これまでオフィスに固定されていた部の代表番号にかかってくる電話がどこからでも受けられる、リモートワーク時に部の代表番号で電話をかけられるなど、社員たちからの評判も上々だという。「社用スマホを持っている社員は Direct Calling for Microsoft Teams をスマホにもインストールして使っています。現在、別ラインでスマホの内線化も進めています。ゆくゆくは内線と外線を1つに統合する仕組みづくりも進めていく計画です」(名畑氏)

大きな課題の1つだった電話環境にかかるコストも大幅に削減された。「オンプレミス PBX の導入と運用のコストは年間数千万円かかる試算でしたが、Direct Calling for Microsoft Teams に電話を移行したことで約 1/4、数百万円程度に圧縮できています。これから拠点への導入が進むことで、より大きなコスト削減が図れるのではないのでしょうか。加えて、移転や異動にかかる外注コスト、人手による電話環境の運用にかかる見えない管理コストも抑えられる。私自身もかなり稼働が減りました」(名畑氏)

災害時の BCP・DR 対策という想定外の効果も生まれた。同社では本社で問題が発生した場合、他拠点へ本社機能を切り替える体制をとっている。そのような緊急事態時にはスピーディに電話環境の設定を変更できるようになった。

「直近の目標は Direct Calling for Microsoft Teams を全拠点に導入し、スマホ内線化も進めて内線と外線を統合する仕組みをつくることです。IT 環境全般でいうと、DX 部門と連携してよりスマートなシステム構築を進めていきます。引き続き、ドコモビジネスの的確な提案、そして想定を上回るプラスアルファの支援に期待しています」(名畑氏)

お問い合わせ

NTTコミュニケーションズ株式会社

サイト www.ntt.com/business/services/voice-video/voip/directcalling.html

●記載内容は2024年12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。