

国内最大級のインターネットサービス OCN

通信環境の見直しによる

# 業務効率化事例集

業種別



# はじめに

通信の高速化・大容量化による、さまざまな業界の業務改善の事例を紹介します。インターネットが重くなったり不安定になったりすると、クラウドツールの活用が当たり前になりつつある今日のビジネス環境において大きな障害となり得ます。ここでは、それぞれの業種が高速インターネットサービスをどのように活用し、課題を克服しているのかを具体的に掘り下げます。事例を通じて、インターネットの見直しによる業務改善の可能性を感じていただくことを目的としています。

## 目次

- 3 | **小売業**  
インターネット回線契約の一元管理で、無駄な時間を大幅減
- | **製造業**  
工場のインターネット環境の見直しで、データのやり取りのラグやヌケモレが解消
- 4 | **飲食**  
店舗へのWi-Fi導入でお客さま満足度アップ！SNS投稿も増加
- | **建設業**  
インターネット契約見直しで、CADなどの大容量データを素早く送受信
- 5 | **教育**  
通信速度の見直しで、リモート授業の動画や音声の品質を改善
- | **金融（保険）**  
回線の変更でオンライン相談の遅延をなくし契約率アップ
- 6 | **不動産**  
マンションの集客効率をWi-Fiでアップ
- 7-9 | 導入事例のご紹介
- 10 | OCN光 IPoEサービス プランのご紹介
- | おわりに

## 小売業 インターネット回線契約の一元管理で、無駄な時間を大幅減

Before



担当者が引き継ぎなしで退職。店舗ごとの個別契約で、インターネットの契約状況がわからない

店舗数が増えてきて、店舗ごとのインターネット回線の契約がどうい状態になっているかわからなくなってしまった。前任者の引き継ぎも不十分で、書類もどこにあるのかわからない。そのため契約を変更しようにもどうすればよいかすぐにはわからず、様々な会社に問い合わせするはめになっている。また、1店舗ずつ違う契約になってしまっていて非効率な状態になっている。

After



契約状況が可視化され、煩雑な確認作業がなくなった

契約を一元管理することで、全店舗のインターネット利用料をまとめて把握できるようになった。また、店舗が増えるたびに何度も契約の流れなどを確認する手間が減り、業務効率化にも繋がった。店舗ごとの月額費用などが可視化されたことで、店舗を増やすときに新しくどういった契約にすればよいかの相場感が会社に蓄積されるようになった。

## 製造業 工場のインターネット環境の見直しで、データのやり取りのラグやヌケモレが解消

Before



工場で扱うデータが増えてアップロードが遅くなっている

工場の画像データの確認をリアルタイムでしているが、カメラやセンサーの数が増えてきて、画像データの種類や容量が増え続けている。タイミングによってインターネットが極端に重くなる事象が発生するようになり、昔から契約している回線では限界がきているのを感じている。

After



画像データの送受信のスピードアップで業務効率化

インターネット回線の見直しをすることで重くなる事象が解決。ストレスなく業務が進むようになった。また、画像データを蓄積するクラウド環境もあわせて変更することで、必要なときに簡単かつ早くデータを探してダウンロードできるようになった。データ分析をより早く行えるようになり、生産管理業務の効率が改善した。

## 飲食業 店舗へのWi-Fi導入でお客さま満足度アップ！SNS投稿も増加

Before

店内にWi-Fiがない状態



ギガがなくてモバイルオーダーが使えない？  
Wi-Fi環境がないことが不満をもたれる要因に

お客さまから毎日のようにWi-Fiがないか聞かれ続けており、不満をもたれる要因になっていると感じている。また、QRコードをテーブルに置く形でモバイルオーダーを導入しているが、まれにWi-Fiがないことでギガがなくなったお客さまが困っている様子が見られる。

After

店内にWi-Fiがある状態



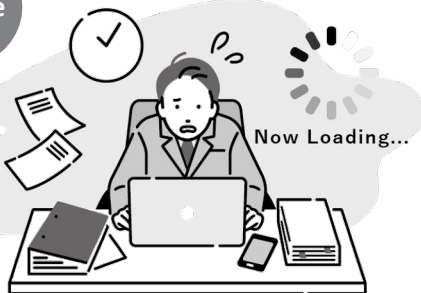
Wi-Fi導入で顧客満足度が向上。  
SNSへの投稿も増加

ドコモビジネスWi-Fiを導入することでお客さまにWi-Fiを案内できるようになった。テーブルにWi-Fiの情報を案内することで、お客さまから質問をいただくことが大幅に減り、業務負担も削減することができた。副次的な効果としてSNSなどに料理の写真を投稿してもらえる数も増えてきた。安定した回線（IPoE）なのでお客さまの満足度も高い。

## 建設業 インターネット契約見直しで、CADなどの大容量データを素早く送受信

Before

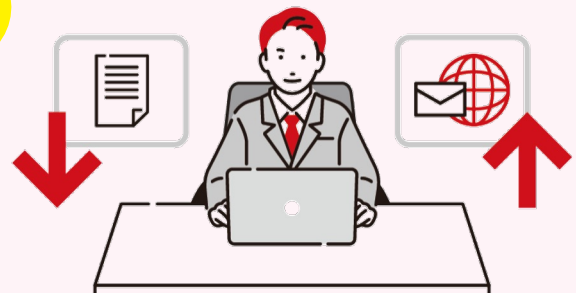
Now Loading...



大容量データのやり取りに時間がかかりすぎて  
業務に支障をきたしている

日々業務で使うCADなどのデータを全国の拠点とやり取りしているが、アップロードやダウンロードに数十分かかることもあり、待つ時間が発生してしまい無駄になっている。また、アップロードやダウンロードがきちんと終わらず途中で切れてしまうことがあり、正常に完了したかを確認する手間が頻繁に生じてしまっている。

After



データの送受信がスピードアップして  
業務効率化

インターネット回線を見直したことで、データの送受信が大幅に早くなり、さらにクラウドツールなどの反応速度も上がり、業務効率化につながった。また、アップロード完了のたびにしていた社内連絡をすぐにできるようになったことで、連絡の漏れがなくなり、業務がスムーズに進むようになった。

## 教育業 通信速度の見直しで、リモート授業の動画や音声の品質を改善



### リモート授業中に動画や音声が停止し、生徒の学習効率が低下

オンライン会議のツールを使ってリモート授業をしているが、授業中に動画や音声が止まってしまうことがある。生徒が待つ時間が発生してしまい、学習効率が下がっている。特にデジタル教材や動画を使用する授業で、顕著に影響が出てしまう。また、同時に複数の授業を並行してオンラインで実施する人数が増えるほど状況は悪化している。また、インターネットが遅くなることで他の事務作業にも支障がでている。



### 教師と生徒間のコミュニケーションが改善されて、学習効率が上がるだけでなく生徒の満足度も向上

インターネット回線の見直しで、リモート授業（オンライン会議）の通信を他と分けることで、通信の遅れがなくなった。リモート授業の質が飛躍的に向上し、教師と生徒間のコミュニケーションがスムーズになった。授業の進行上のトラブルもなくなり、生徒の理解度や学習効率も改善された。動画やインタラクティブなデジタル教材を使用する授業で特に効果を感じている。

## 金融(保険)業 回線の変更でオンライン相談の遅延をなくし契約率アップ



### オンライン相談の接続トラブルで契約率悪化

保険契約前の事前相談をオンラインで受け付けているが、途中で音声や動画が途切れたり、停止することがよくある。お客さまの発言内容が正しく聞き取れず結果として相手にストレスを感じさせてしまい、信頼関係を深めるのが難しくなった。また、一部のお客さまは音声トラブルにより途中で相談を終了してしまうこともあり、契約率に悪影響を及ぼしている。



### オンライン相談が安定して顧客満足度が改善

インターネット回線を見直したことで、お客さまとの通話はクリアな状態が維持され、途切れることもなくなった。相談でスムーズにコミュニケーションが取れるようになり、相談の平均時間が長くなった。結果として顧客満足度の向上や契約率の改善につながった。

## 不動産業 マンションの集客効率をWi-Fiでアップ



### インターネット接続を簡単にしたいという 顧客ニーズに答えられていない

マンションの入居者が集まらずに苦労している。特に他のマンションとの差を打ち出せていない。定期的にインターネット接続についての問い合わせがあり、ニーズがあることは感じているが特に何も対応できていない。また、付加価値を高めて家賃を上げていきたいとも考えている。



### 帯域の大きな回線を契約し、 入居者に安定したインターネット接続を提供

マンション全体で入居者がインターネットを利用できるようにしたことで、入居者への新しいアピールポイントになり、空室率が下がった。特に若年層やリモートワークをする層からの反響が増えた。また、インターネット接続を選択肢として入居者に提示することで、平均客単価の増加にもつながった。速度を改善するインターネット回線（IPoE）の導入もあわせることで、入居者からのイメージアップに貢献している。

# 導入事例



## 株式会社 ホテル椿館

### 課題

- 夜間を中心にホテル運営を支えるインターネット接続に原因不明の遅延が発生
- 接客サービスの質、業務効率を高めるためにインターネット接続を見直したい



## 社会医療法人 清和会 西川病院

### 課題

- オンラインの研修会、講演会、会議が急増し、インターネットの帯域がひっ迫
- とくに夕方の時間帯に映像が乱れる、音声途切れる事象が多発



## インターネット接続で発生していた 原因不明の遅延を解消 予約システム、フロント対応など幅広い業務の 効率化を達成

OCN IPoE サービス ワイドプラン



株式会社 ホテル椿館  
営業企画部 副支配人  
浜崎 真吾 氏

「来年、大阪万博も開催されますし、ますます国内外からのお客さまが多くなると予想しています。その前に安定したインターネット接続が実現できで良かったなと感じています」



株式会社 ホテル椿館  
総務・経理部 部長  
兵頭 武範 氏

「慢性的に人手が不足している状況ですので、ITの有効活用で従業員1人ひとりの業務負担を減らし、笑顔と真心の接客サービスに注力できる環境をつくっていきたいですね」

### 課題

- 夜間を中心にホテル運営を支えるインターネット接続に原因不明の遅延が発生
- 接客サービスの質、業務効率を高めるためにインターネット接続を見直したい

### 対策

- 原因究明のため、ITに知見のあるNTTコミュニケーションズをパートナーに選定
- 夜間などの混雑する時間帯でも安定した通信が利用できるIPoE方式のサービスを導入

### 効果

- ゆとりある収容設計、6倍の大容量を持つサービス導入で安定した通信環境を実現
- 従業員からのクレームはゼロに。さまざまな業務がスムーズに回り始める

### 課題

## ホテル運営を支えるインターネット接続に遅延が発生 サービス品質を高め、業務の効率化に向けた対策が急務に

ホテル椿館は明治・大正時代の洋館を彷彿とさせる愛媛県のホテル。日本最古といわれる道後温泉より引湯し、風流な日本庭園に囲まれた露天風呂を備えていることが大きな魅力となっている。さらに大正ロマンの情緒を感じさせるハイカラな袴姿の「マドンナ」のお出迎え、彩り豊かなビュッフェ、迫力ある水軍太鼓のショーなども人気だ。「笑顔と真心」を掲げ、全従業員が手厚い接客をモットーとして働いている。アフターコロナのインパウンド需要などが追い風となり、来館者は増加傾向にあると「**対策**」と「**効果**」につきましては、事例ページに掲載中。

を解消することだと浜崎氏は続ける。「業務効率化がやっぱり大きいですね。いろいろな業務を見直してスリム化することに加え、1人あたりの作業のスピードアップを図る業務効率化を進めています。この取り組みに欠かせないのがインターネットなどのITツールの有効活用です。しかし、夜の時間帯に急にインターネット接続が遅くなるトラブルが生じ、いろいろ調べても原因がわからず、対策を講じても改善されない状態が続いていました」

ホテル内のさまざまな業務システムで活用されるインターネット接続

「まだまだア  
に戻りつ  
台湾、韓  
てお越し  
浜崎真吾氏だ。

事例ページへ移動 [こちらをクリック](#)



一方、コロナ禍で退職者が出たこともあり、現在の課題は人手不足

「応が遅れ、顧客満  
限ったことでは  
おせをインター  
お客さまをお待  
たせするといった接客面でも支障が出ていました。このような課題を  
解決するために、インターネット接続サービスを一新する必要がある  
と感じていたのです」(浜崎氏)



## オンライン研修会、講演会、会議のストレスを 劇的に改善 情報発信・共有の効率化に加え、 遠隔診療の基盤にも活用

OCN IPoE サービス ワイドプラン



社会医療法人 清和会 西川病院  
事務部 総務課 課長  
永田 孝 氏

「正直、なぜもっと早くIPoE方式に切り替えな  
かったんだろうと後悔しています(笑)。  
まだPPPoE方式のサービスをお使いなら、スト  
レスのないIPoE方式のサービスにすべきです」

### 課題

- オンラインの研修会、講演会、会議が急増し、インター  
ネットの帯域がひっ迫
- とくに夕方の時間帯に映像が乱れる、音声途切れる事  
象が多発

### 対策

- もっとも改善効果が見込めた IPoE 方式の「OCN  
IPoE サービス ワイドプラン」を採用
- スピード感のある対応、豊富な知見に基づく的確なアド  
バイスでスムーズに導入が完了

### 効果

- オンラインの研修会、講演会、会議の不具合ゼロ、ス  
トレスのない運用を実現
- ゆとりあるインターネット接続環境を活用した遠隔診療  
の取り組みも推進

### 課題

コロナ禍で研修会、講演会、会議がオンラインにシフト  
映像が乱れる、音声途切れる通信品質の改善へ

「自由・解放・科学」の理念、「All for Mental health」をスロー  
ガンに掲げる社会医療法人 清和会 西川病院は、1933 年の開設  
(1956 年に法人組織に改組)より幅広い取り組みで鳥根県浜田市の  
精神医療を担ってきた。同院では西日本で最高レベルの精神医療を目  
指しており、2021 年には独自の「S・IPS」(Seiwakai Individual  
Placement and Support: 個別職業紹介とサポート)で日本精神  
神経学会より精神医療奨励賞を受賞している。「S・IPS」とは、医療業  
界が注目する精神疾患を抱えながら一般就労を目指す患者の仕事探し  
を始めるところから、仕事についた後も継続して個別支援を行い伴走  
型でサポートするプログラムだ。

**「対策」と「効果」につきましては、事例ページに掲載中。**

のです。一番の問題は私たちがホストや講師として情報を発信する立  
場のときに、説明が不明瞭になり進行に支障が出ることでした。特に  
夕方以降は顕著に通信の遅延が起きていたのです」と、事務部 総  
務課 課長の永田孝氏は当時の悩みを口にする。

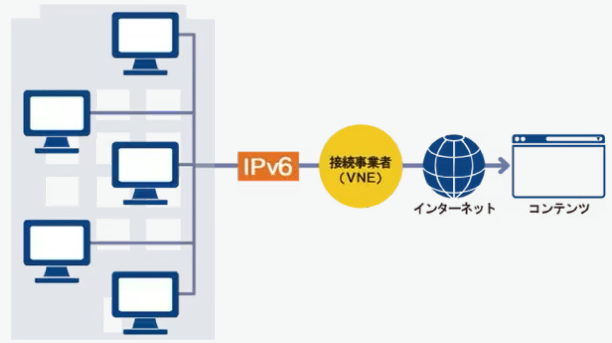
その頃、永田氏は医療機関で増えていたランサムウェア被害に備え  
て、ファイアウォールの刷新、ファームウェアのアップデートを進めて  
いた。「たまたま、別件で作業をお願いしていた NTT コミュニケーシ  
ョンズさん(以下、NTT Com)に相談したところ、“それなら、いいサー  
ビスがありますよ”という話になったのです」(永田氏)

事例ページへ移動 [こちらをクリック](#)



## IPoEとは？

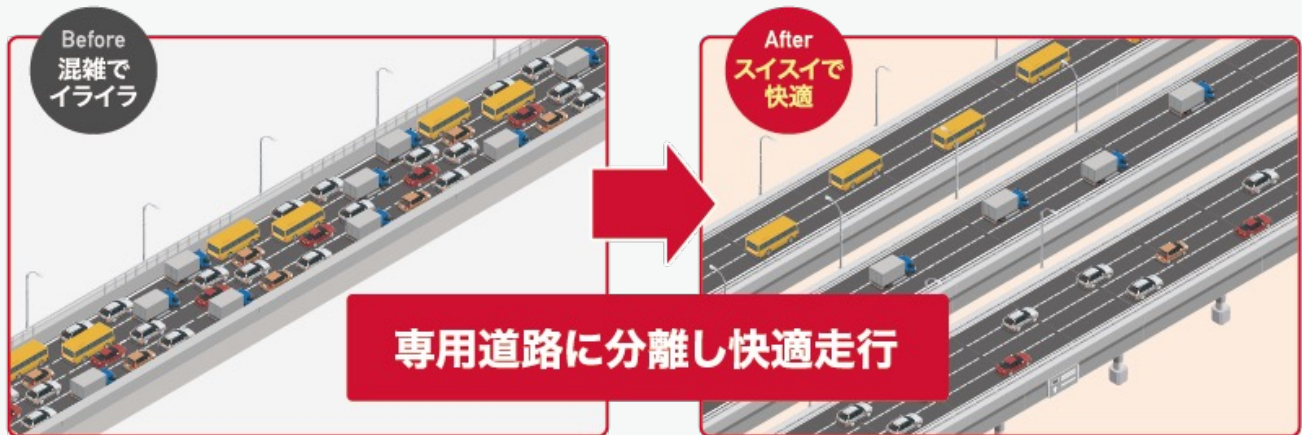
IPoEは「IP over Ethernet」の略で、企業内のLANなどと同じやり方で直接インターネットに接続します。「次世代インターネット接続環境」ともいわれ、ビジネス向けにはスタンダードな回線方式です。レンタル端末を接続するだけの簡単設定で、強固なセキュリティを確保しながら高速で安定したインターネット環境を利用することができます。



## IPoEのメリット

### 安定してつながる

IPoEを使ったインターネット接続は、従来の接続方式とは異なる通信網や通信設備を経由します。これは渋滞している道路とは別に新しい道路ができた状態です。混雑した道路を避けるように、スムーズな通信が可能です。さらにOCNのIPoEは法人向けの専用設計なので、混雑が発生しにくく安定しています。通信品質の向上が期待でき、高速で安定したインターネット環境を利用することが可能です。



### 簡単に設定できる

IPoEでは直接インターネットに接続を行うため、接続時にユーザー名とパスワードを入力する必要はありません。OCNのIPoEはレンタル端末を接続するだけで利用でき、面倒な設定は不要でインターネット接続を開始できます。

### セキュリティが高い

OCNのIPoEなら、ニーズに応じて固定IPアドレスを利用することもできます。固定IPなら安定的な接続に加え強固なセキュリティも確保可能。社内アクセスも安全です。さらに24時間365日のサポート体制なので、万が一の事態や故障時も安心です。

## おわりに

業界ごとの事例を通じて、導入するインターネットサービスの違いで、毎日数十分、数時間の無駄な時間を削減できる可能性があることを感じていただけたのではないかと思います。クラウドや動画や3Dデータのさらなる普及など、技術の進化は止まらず、高速インターネットの重要性はこれからも増していくでしょう。常時インターネットに接続していることが前提の業務の割合が高くなるほど、インターネットの接続品質はビジネスに大きな影響を及ぼします。この資料が、皆さまのインターネット環境の整備や見直しのお役に立てれば幸いです。

## OCN光 IPoEサービスをご検討中のお客さま

[フォームからのお問い合わせ / 資料請求はこちら](#)

## 関連ページのご紹介

[あれもこれも！カイセン（回線）のカイゼン（改善）をご紹介 Part 1](#)

ドコモビジネスコンタクトセンター（法人のお客さまからのお問い合わせ窓口）

 **0120-003300** 受付時間 9:00～17:00  
※携帯電話からもご利用になれます。土・日・祝日・年末年始は休業とさせていただきます。

ホームページ [www.ntt.com/ocn-business/](http://www.ntt.com/ocn-business/)