



SoftBank

～柔軟な働き方へ変えたい総務担当者・情報システム担当者向け～

FMC・UCサービス 導入ガイド

携帯電話で内線電話を可能にするFMCや多様なコミュニケーションを可能にするUCサービスの選び方を解説します。

CONTENTS

FMC・UCサービスとは	3
FMC・UCサービスとは	4
FMC・UCサービス活用のメリット	5
主なFMC・UCサービス	6
FMC+クラウドPBX「ConnecTalk（コネクトーク）」	7
「ConnecTalk」とは	8
「ConnecTalk」の特長	9
ユースケース	10
マルチキャリアで相互接続「SwitchTalk（スイッチトーク）」	13
「SwitchTalk」とは	14
「SwitchTalk」の特長	15
Teamsで外線通話機能を実装「UniTalk（ユニトーク）」	16
「UniTalk」とは	17
「UniTalk」の特長	18
ユースケース	19
マルチデバイスで利用可能「Dialpad（ダイアルパッド）」	21
「Dialpad」とは	22
「Dialpad」の特長	23
ユースケース	24
自社に合ったサービスの選び方	26
まずはお気軽にご相談ください	28

FMC・UCサービスとは

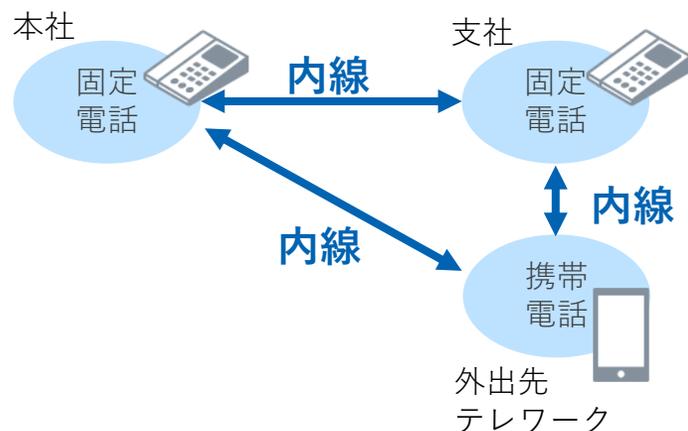


FMC・UCサービスとは

働く場所にとらわれないコミュニケーションサービス

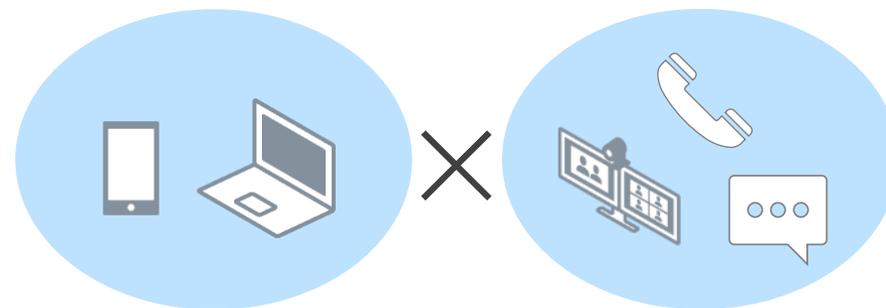
FMCサービスとは

FMC (Fixed Mobile Convergence) とは、固定電話と携帯電話の融合を意味します。携帯電話とオフィスの固定電話間でシームレスな内線通話を可能にし、場所にとらわれない働き方が可能になります。例えば、本社や支社間だけでなく、外出先やテレワークで会社にはない従業員とも携帯電話で内線通話ができるようになります。



UCサービスとは

UC (Unified Communications) サービスとは、ビジネスにおけるコミュニケーションツールの統合を指します。PC、スマートフォンなどのさまざまなデバイスで音声通話やビデオ会議、チャットなどのコラボレーション機能を提供するクラウドサービスで、オフィスにとらわれない働き方につなげることができます。



さまざまなデバイスやコラボレーション機能

FMC・UCサービス活用のメリット

従業員も総務担当者も業務効率化につながり、新たな働き方につながる

場所を選ばない働き方

オフィス以外から固定電話番号(0AB-J)や050で発着信が可能になるため、フリーアドレスや在宅などのリモートワークを容易に実現できます。全国どこにいても内線通話で取り次ぐことができるため業務効率化を促進します。



レイアウト変更時の追加工事が不要

一度導入をすれば、部署移動やレイアウト変更の際の**追加工事は不要**なため、工事費を削減することができます。また、Webから簡単に設定できるため設定作業時間も大幅に削減できます。



通話料の削減

スマートフォンと固定電話間の通話が内線化され、通話料が無料となるため通信コストを削減できます。スマートフォンと固定電話を一つに集約できるためそれぞれに発生していたサービス利用料金の圧縮にもつながります。



アプリケーション活用

副次的効果にはなりませんが、FMCサービスをスマートフォンで利用する場合、各種ビジネスアプリケーションも利用できるようになり、ます。さまざまなアプリを利用することで業務効率化を実現できるでしょう。



主なFMC・UCサービス

目的に合わせて最適なサービスを選ぶことが可能

FMC

クラウドPBXと合わせて検討したい

「ConnecTalk（コネクトーク）」はクラウドPBX※とFMCをワンサービスで提供するサービスです。従来の音質や操作感を維持しながら、在宅／オフィスを問わない音声コミュニケーション環境を構築し、最適なワークスタイルを実現します。

※PBX：構内交換機/Private Branch Exchange



詳しくは7ページへ

マルチキャリアで接続したい

「SwitchTalk（スイッチトーク）」は音声基盤の統合でワンストップ相互接続を可能とし、社内のコミュニケーションツールの一元化をスムーズに行います。柔軟なシステム導入が可能でキャリアを問わないため複数のキャリア端末を統一させる必要がありません。



詳しくは13ページへ

UC

Microsoft Teamsをさらに活用したい

「UniTalk（ユニトーク）」はMicrosoft Teamsを使って、オフィスの電話番号で外線通話を可能とするサービスです。「テレワークで在宅勤務はさせたいけれど、現場の電話対応が必要で在宅勤務できない」といったお悩みを解決します。



詳しくは16ページへ

マルチデバイスで運用したい

「Dialpad（ダイアルパッド）」は電話やビデオ通話、チャットなどを統合した次世代のコミュニケーションプラットフォームです。同じ一つの電話番号を、PCやスマートフォンから受電できるので、在宅勤務や海外出張中でも働く場所にあわせた電話対応が可能です。



詳しくは21ページへ

FMC + クラウドPBX 「ConnecTalk」



「ConneCTalk」とは

FMCとクラウドPBXを一つにし、両方の強みを持つコミュニケーションサービスです

「ConneCTalk（コネクトーク）」は、FMCとクラウドPBXを一つのサービスで提供するソフトバンクのコミュニケーションサービスです。

クラウドPBXは企業などに設置されているPBXをクラウド化するサービスです。それにより、PBX機器の保守管理やオフィスの引っ越し、レイアウト変更による内線番号変更や敷設工事などにかかるコストを抑えることが期待できます。

「ConneCTalk（コネクトーク）」はクラウドPBXが持つ強みとFMCが持つ強みをかけ合わせて最大限に活用することで、ビジネスでの携帯電話の利便性を高め、PBXにかかるコストを削減できます。

「ConneCTalk」の強み



クラウドPBXの強み

- ・PBXレス（設置工事不要／保守管理不要／買換不要）
- ・オフィス移転やレイアウト変更に対応可能
- ・Webで設定変更可能（内線番号設定／内線番号とユーザーの紐付変更）



FMCの強み

- ・固定電話と携帯電話を融合（スマホ／ケータイの両方に対応）
- ・キャリアならではの高品質な通話（VoLTE対応）
- ・外でも内線番号で着信可能
- ・携帯電話から固定電話の番号で発着信可能

「ConnecTalk」の特長

柔軟な導入

各拠点のPBX保守期間にかかわらずサービスの導入が可能。本社は既存PBXのまま、保守期間が終了した拠点から段階的な移行も可能です。

「クラウドへの切り替え時期」を考慮する煩わしさを解消できます。



Webで管理

Web上でリアルタイムに設定変更ができます。Web管理ツールによって、業者に依頼することなく**社内で変更作業が可能**に。

都度発生していた電設業者への作業依頼の手間やスケジュール調整が不要で、コストも削減できます。



機器もサービスもまとめて提供

電話に関わるサービス／関連機器をソフトバンクがまとめてご提供するため、追加契約やプラン変更時の手続きもスムーズに行うことができます。



ユースケース：開発研究機関

「ConnecTalk」導入によって、**必要最低限の設備とコスト**でスマートフォンを導入

課題

オンプレミス型PBXでは運用負荷が大きかった

オンプレミス型PBXの保守契約満了および運用負荷軽減の観点から、クラウドPBXへの変更とスマホ内線化を検討していた。

FMCのコストがかさんでいた

全社員のスマートフォンにFMCを付与していたため、コストがかさんでいたが、見直しのタイミングがなかった。

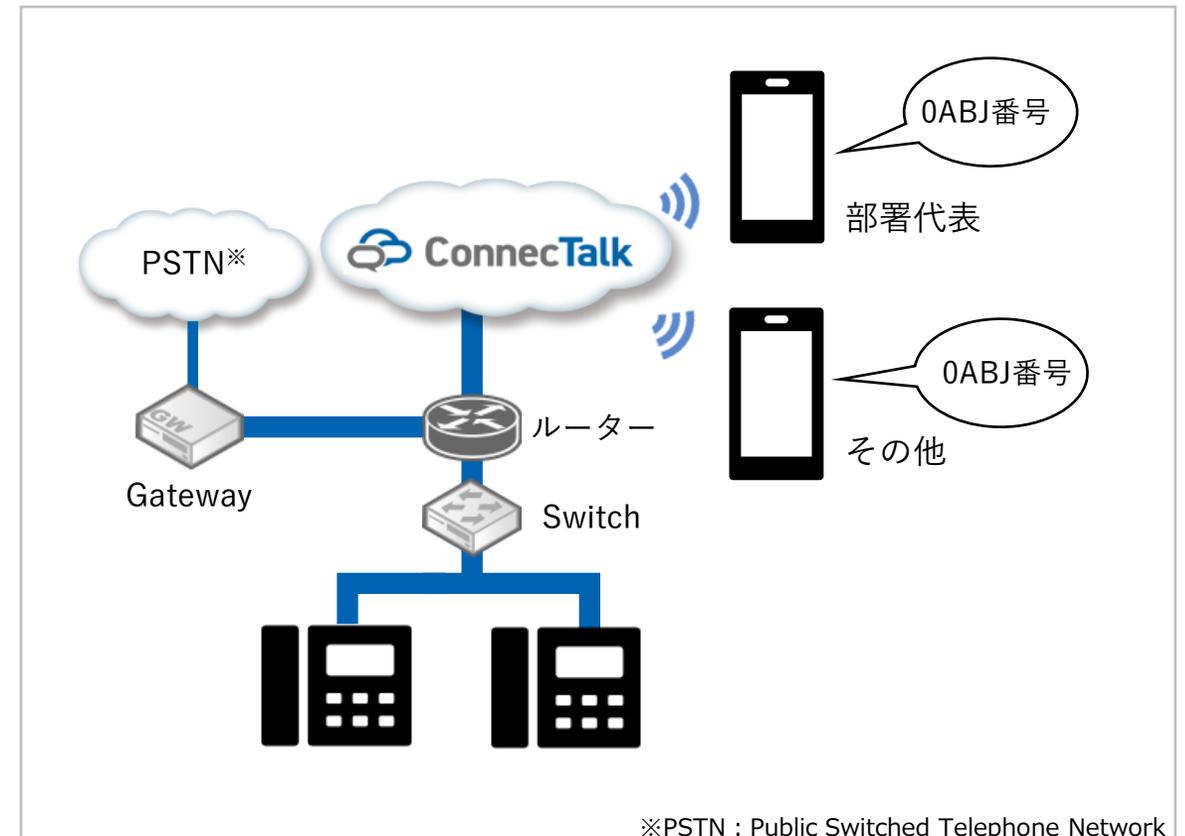
効果

運用負荷の低減を実現

設定変更などを電設業者に依頼することなくできるようになり、運用負荷を低減。

必要最低限の運用に変更

クラウド化のタイミングで、FMCの見直しも実施。必要最低限の運用に変更し、コストを削減できた。



ユースケース：外資物流会社

全社員が在宅勤務になった場合でも、滞りなく電話業務ができる環境を構築

課題

代表番号と固定電話による運用を見直したかった

固定電話を極力減らしてスマートフォンメインの電話環境に移行するべく、代表番号の運用を検討していた。

在宅で電話業務をしたい

全社員が在宅勤務になっても支障なく電話業務ができるようにしたい。

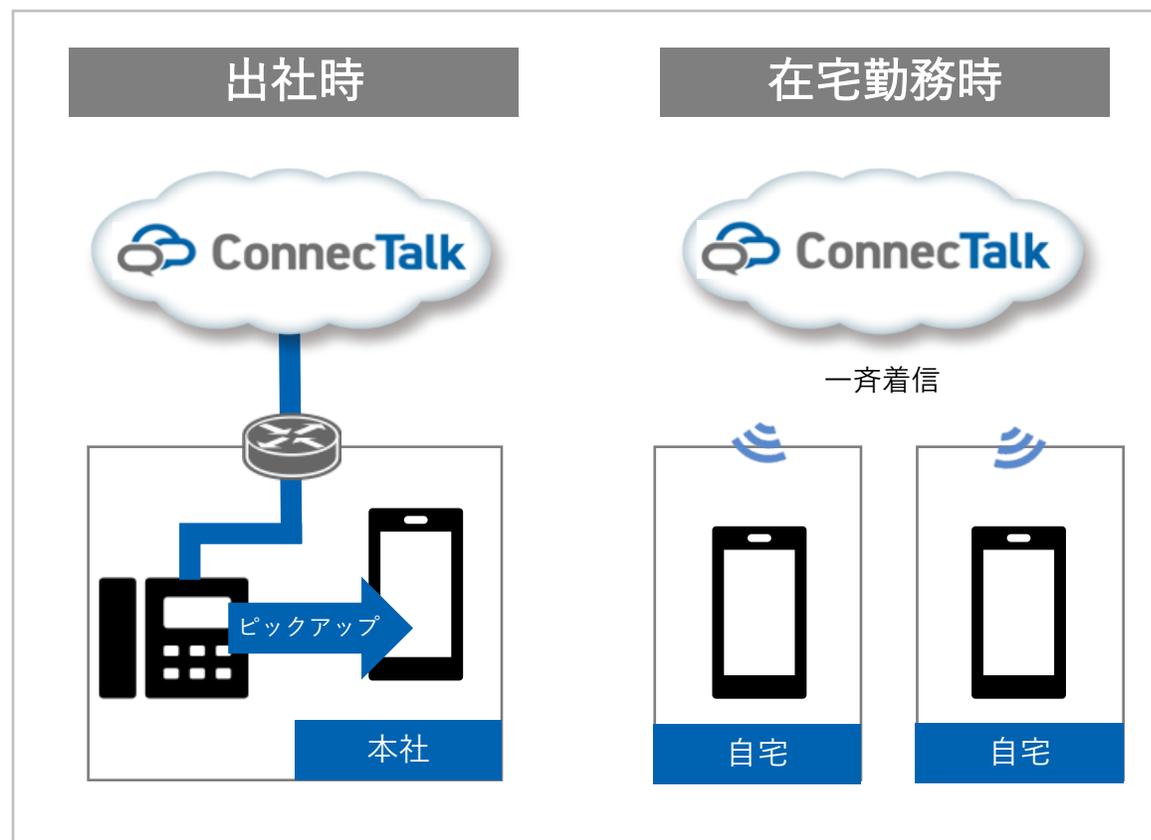
効果

スマートフォンで
応答する運用に

代表番号は、部署に1台設置した固定電話で受電、各人所有のスマートフォンでピックアップ応答できる運用を実現。

全社員が在宅でも支障なく業務できるように

ピックアップ運用から一斉着信運用へお客さま自身で変更。全社員が在宅勤務の場合でも支障なく電話業務ができるようになった。



ユースケース：自動車部品メーカー

オンプレミス型とクラウドPBXを組み合わせたミニマム構成＋FMCの運用へシフト

課題

PBX老朽化により新しい運用を検討

PBXの老朽化に伴い次期音声基盤として構内PHSに代わる内線環境とスマートフォンを中心とした運用を検討していた。

ユーザーの負荷が懸念

設備投資コストも抑えながら、できるだけ現場への負荷をかけずに移行したい。

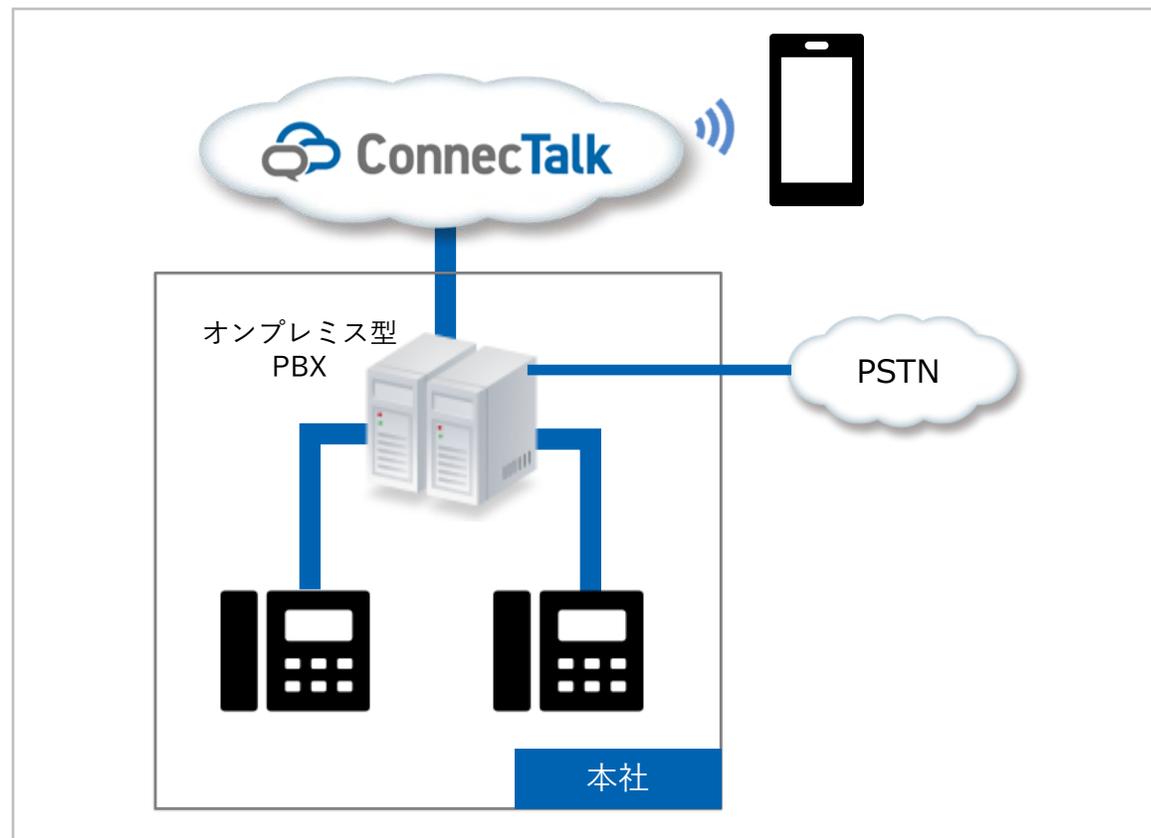
効果

クラウドPBX＋オンプレPBXの運用に

既存配線の流用・運用負荷も考慮して小規模PBXを導入。最小限の設備投資コストでFMCを実現。

大規模な変更なく導入

小規模PBXとFMCを導入することで、従来からの運用方法を大幅に変えることなく、スマートフォン中心の運用へシフトできた。



マルチキャリアで相互接続 「SwitchTalk」

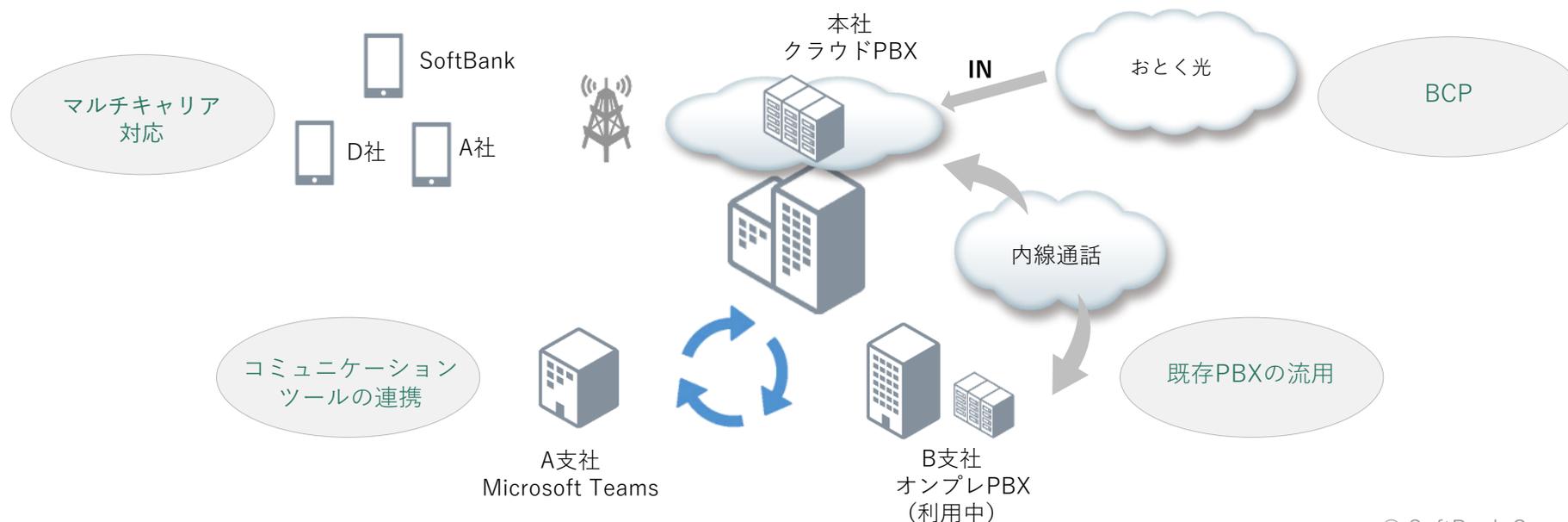


「SwitchTalk」 とは

レガシーからデジタル音声まで、キャリアを問わず「相互につなぐ」クラウドサービス

クラウドPBX・FMC・UCツール接続機能があり、複数の携帯電話キャリアが混在したままでも利用が可能。既存のPBXを活用しつつ柔軟な運用ができるため、お客さまのシーンに合わせて最適化導入が可能です。多様化した電話環境に対応、それぞれ相互接続を実現し、システム効率向上やコスト削減、ワークスタイルの最適化を図れます。

DX化を遮る電話環境のパッチワーク状態を解決できます



「SwitchTalk」の特長

音声基盤の統合で ワンストップ相互接続が可能

PBX/FMC/UCツールの相互利用により、外線や内線、携帯電話、社内コミュニケーションツールの一元化をスピーディーに行うことができます。

また、既存のPBXを活用しつつ、老朽化したものから順次クラウドPBXへ移行が可能です。システム移行の過渡期でも音声ネットワークの柔軟なマイグレーションを行うことができます。



マルチキャリアに対応

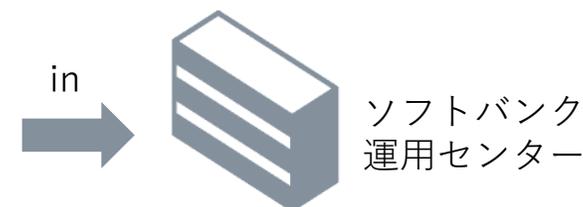
携帯電話のキャリアを変更、統一する必要はありません。複数のキャリア端末混在のままご利用いただけます。ソフトバンク以外の他キャリアのスマートフォンをFMC登録して利用することができます。



宅内に外線電話の引き込み不要

ソフトバンクのセンターにお客さま回線（おとく光）を引き込むことで、外線電話を利用できます。ディザスタリカバリ（DR）運用構成にも対応可能です。

※電話回線接続オプションをご利用いただく必要があります。



Teamsで外線通話機能を実装 「UniTalk」



「UniTalk」とは

Microsoft Teams とソフトバンク回線でフルクラウドに連携した音声サービス

「UniTalk」は、Microsoft 365 で利用するコミュニケーションツール「Microsoft Teams」からソフトバンクの通信網を通して外線発信が可能なサービスです。0AB-J番号の定額利用、マルチデバイス対応、回線の敷設工事が不要といったメリットがあります。FMCによる利用者の利便性向上だけでなく、担当者の導入・運用負荷も軽減することができます。



「UniTalk」の特長

音声クリア

Teamsを使ったクラウド音声サービスの中でMicrosoftの通信網に直結しているのは「UniTalk」だけ。そのため安定した通話と優れた品質を提供できます。Teamsを使った他のクラウド音声サービスは、インターネット経由でMicrosoftの通信網と接続するため、音声品質はインターネット環境に大きく左右されます。



代表番号をそのまま引き継げる

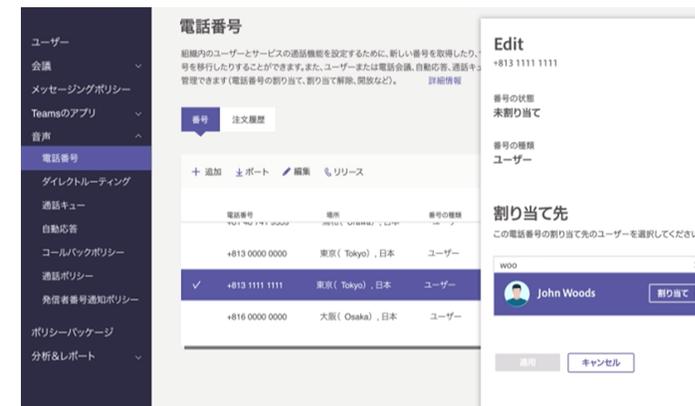
現在利用中の代表番号や拠点の固定電話番号を、番号ポータビリティでそのまま利用できます※。もちろん、全国の市外局番に対応。しかも固定電話番号での通話料金は定額です。代理人機能により、自宅でテレワークをしている社員が会社の外線電話に対応することも可能となります。

※NTT東日本およびNTT西日本の払い出し番号のみ可能です。



運用がシンプル

ライセンスと電話番号の管理をOffice 365の管理画面で一元管理できるため運用はいたってシンプルです。そのためスピーディーに利用を開始することができます。Teamsを使ったほかのクラウド音声サービスでは、ライセンスの管理はOffice365の管理画面、電話番号の管理はTeamsに連携する外線サービスの管理画面での管理が必要となり、運用が煩雑になりがちです。



ユースケース：公共機関

全国50拠点の電話環境を、**オンプレPBX → Teams + UniTalkによるフルクラウド環境**へ完全移行

課題

既存PBX・電話機
の老朽化

PBXの老朽化に伴い次期音声基盤を検討していた。

Office 365、Teams
の利活用促進

コミュニケーションツールとしてのTeams活用が社内で進んでないことが課題だった。

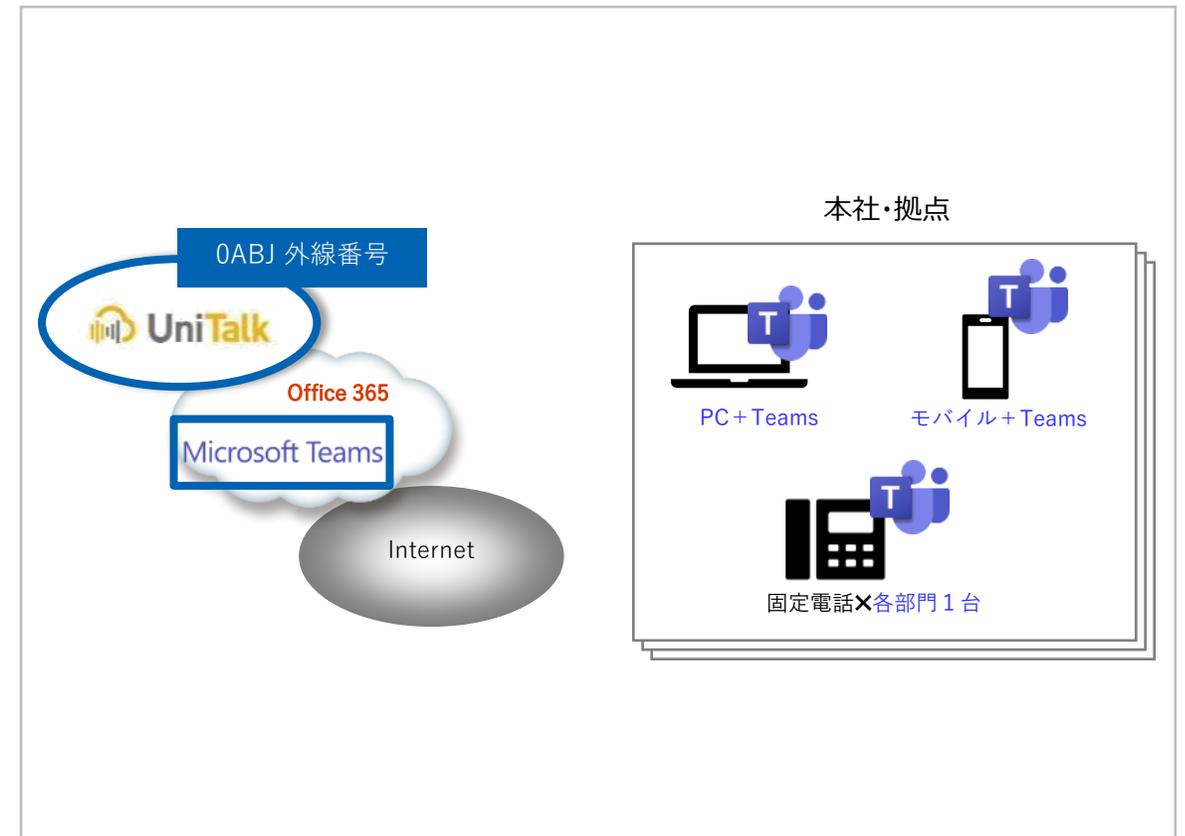
効果

電話設備をクラウド化し、
管理運用工数を削減

Office 365の管理画面で一元管理できるため、シンプルな運用によってフルクラウド化。

Teamsの活用で、
Office 365の利用範囲の拡大

電話まで含めたコミュニケーションのツールを一元化したことで、利用が進み、社内で浸透した。



ユースケース：サービス業

会社にかかってくる電話を、**一時的にTeams + UniTalkでどこからでも対応**できる環境を実現

課題

電話対応のために
出勤する必要があった

対応用の電話が固定電話のため、
在宅・リモートワークができな
かった。

業務用携帯の番号は
対外的に公開したくない

セキュリティなどの観点から、
業務用携帯電話の番号ではなく、
固定電話の番号を利用したい要
望があった。

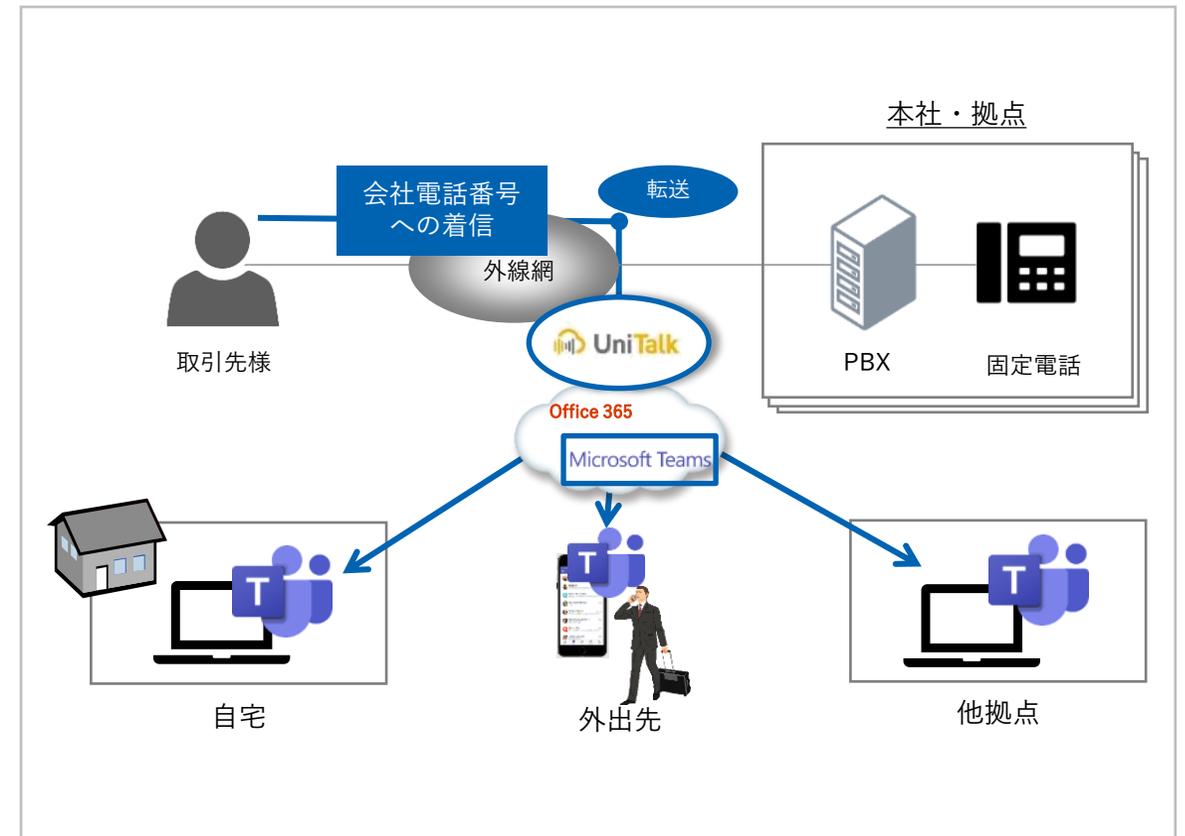
効果

オフィス外でもマルチ
デバイスで対応可能に

PC、モバイル端末でのTeams
+ UniTalk活用により、場所にと
らわれない外線電話対応を
実現。

社外からの0AB-J発信

スマートフォンでも0AB-J発信
ができるようになり、業務携
帯の番号を公開せずに、営業活
動や顧客対応が可能になった。



マルチデバイスで利用可能
「Dialpad」

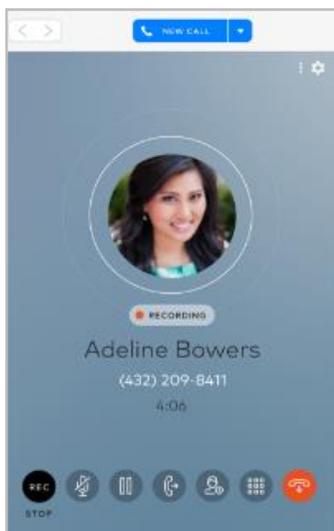


「Dialpad」とは

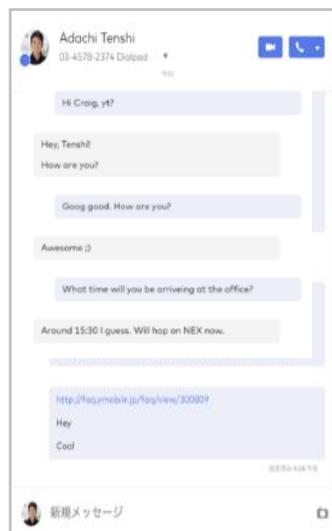
電話やビデオ通話、チャットなどツールを1つに統合し、新たなワークスタイルを実現

Google アカウントでログインすることでアプリ上から音声通話やビデオ通話ができるようになるだけでなく、メッセージなどの多様なコミュニケーションを、共通のインターフェースを通じて利用することができ、業務効率化にもつながります。また、グループウェアやCRMなど各種クラウドサービスとの連携も可能です。

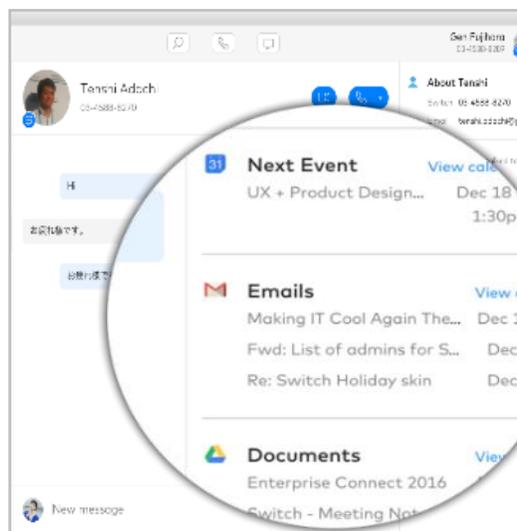
音声通話



テキストチャット



Google Workspaceとの連携



音声通話



ビデオ通話



チャット



サービス連携

「Dialpad」の特長

場所や端末に問わないコミュニケーション

インターネットに繋がっていれば、どこでも・どの端末からでも同じ番号で発信が可能となり、外出時や出張時などでの利便性が向上します。代表番号や個人直通番号などデバイスから発信番号の選択/切り替えも可能です。



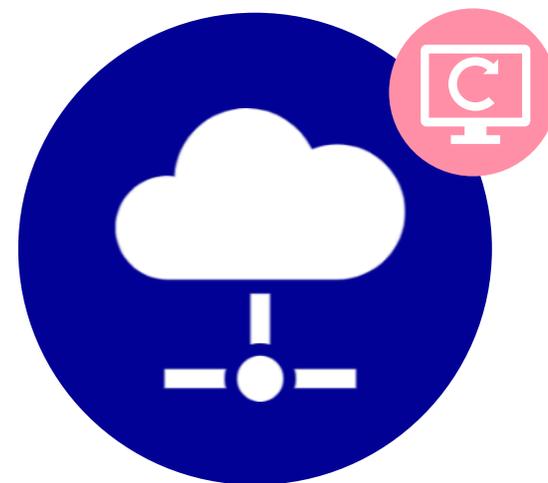
クラウドならではの豊富な機能と連携

通話以外にも、チャットやビデオ通話、三者通話、ボイスメールなど、ユニファイドコミュニケーション機能が多く実装されており、スムーズな意思疎通を実現します。またGoogle WorkspaceやOffice365、Salesforce、Slackなど各種グループウェアやクラウドサービスとの連携も可能です。



シンプルな管理

クラウドで一元管理しているため、いつでもWebで設定変更や利用状況の確認ができます。PBXの設定変更を電設業者に手配する必要がなく、管理者自身で即座に対応することが可能です。



ユースケース：医薬品メーカー

導入コストを抑えたと同時に検討から2カ月間で環境構築

課題

短期間で導入できる
ツールを模索していた

事業開始まで時間が限られていたため、時間を要さない通話環境の構築方法を模索していた。

新しいツールへの
社員の懸念

新しいツールの導入に対し、使い勝手の面で社員が戸惑い、浸透しない可能性があった。

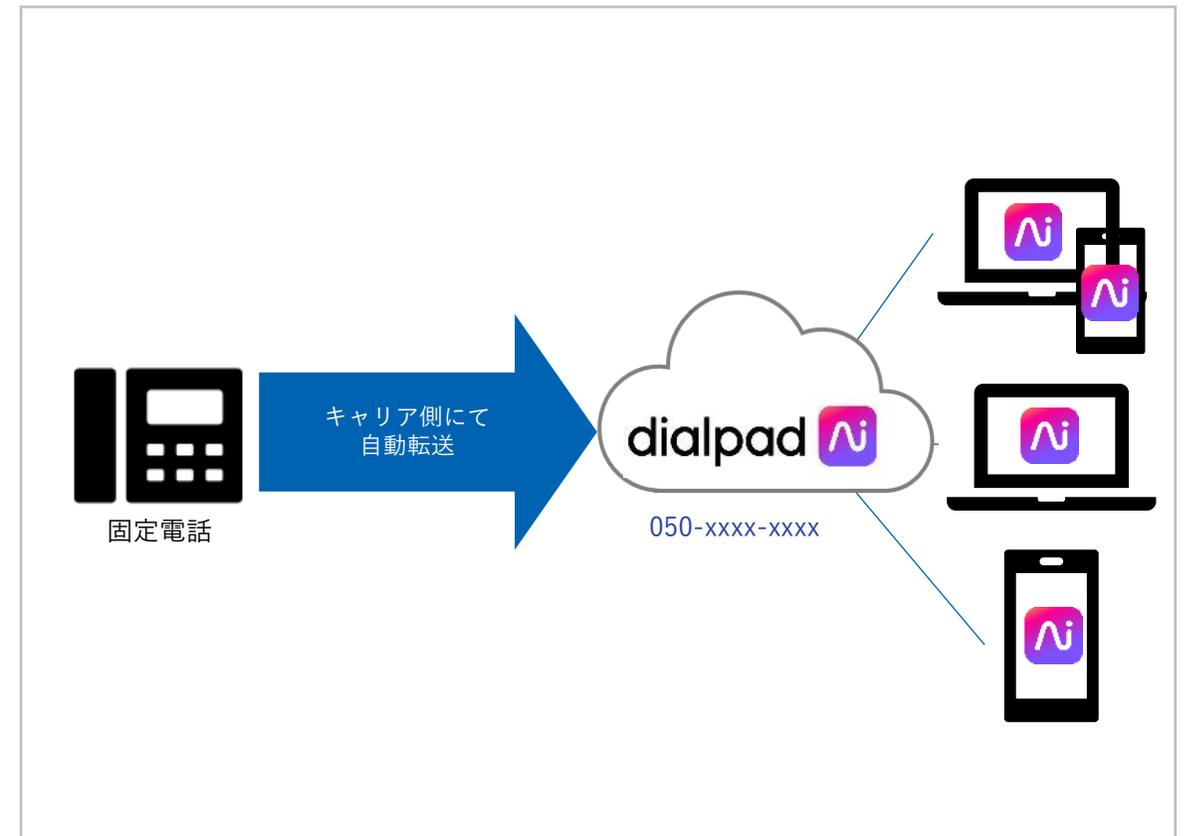
効果

2カ月で導入成功

機器の設置や物理回線の敷設が不要なため、導入決定後2カ月で環境を構築、機器も不要でコスト削減にも成功。

徹底的なフォローで
社員の不安を解消

集合研修の実施、オープンスペースに相談窓口を開設するなど、導入後のフォローを徹底することで社員の不安を解消。



ユースケース：建設機器メーカー

運転中の電話が問題となっていたが、Dialpadのプライバシーモードとグループ代表機能で解決

課題

危険な運転中の電話

運転中にかかってくる電話への対応による事故・転送ミスなどが多かった。

作業の低効率

お客さま名が共有されておらず、取次ぎや、対応者が不在の際に折り返しの連絡に手間がかかっていた。

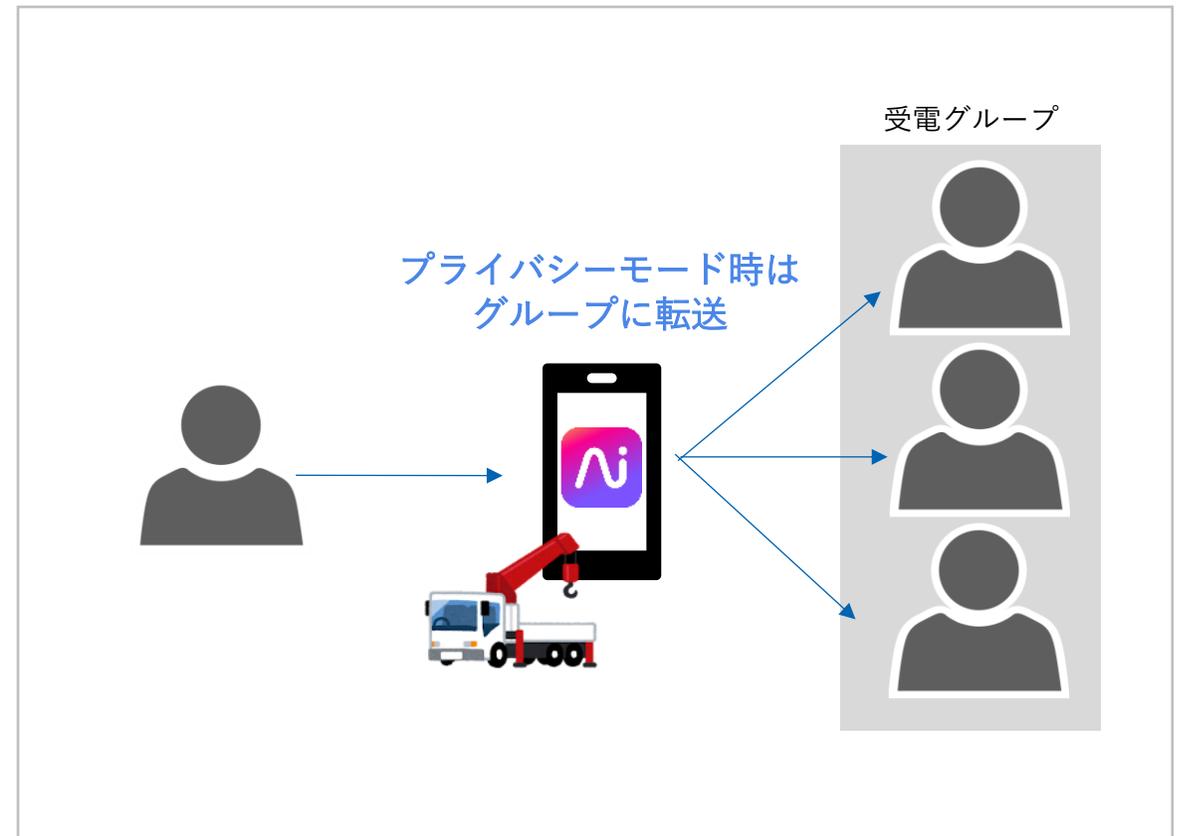
効果

プライバシーモードで安全運転に

電話に出られないときに、プライバシーモードに設定することにより、受電チームで対応が可能になるとともにお客さま満足度向上につながった。

ボイスメッセージやメールの活用

お客さま電話番号とお客さま名を事前に共有連絡先として登録することで、不在時でも手間をかけずにボイスメッセージやメール配信が可能になった。



自社に合ったサービスの選び方



自社に合ったサービスの選び方

自社の要件に合ったサービスを選択しましょう

FMC導入のきっかけは、PBXの老朽化や本社移転、働き方改革、運用業務の改善などさまざまな理由が考えられます。昔ながらの電話の使い方に固執せず、導入検討に至った目的に加えて、導入後にどのように従業員に働いてほしいか、管理者として動いていきたいか検討しながら、自社に最適なサービスをお選びください。

FMC導入時の検討ポイント

従業員の環境

- 従業員のコミュニケーション課題は何？
- 固定電話機は必要？
- 電話野取り次ぎは本当に必要？

導入方法、構成

- 全社同時に導入する？拠点ごとに導入する？
- 今のPBXはどうする？
- ほかのクラウドサービスを利用する？
- コストと音声品質はどちらを重視する？

	ConnecTalk	UniTalk	Dialpad	SwitchTalk
特長	<ul style="list-style-type: none"> • 内線などの従来のPBX機能が充実。 • 高い通話品質。 	<ul style="list-style-type: none"> • 「Microsoft Teams」とソフトバンクの外線サービス。 • 回線敷設や機器設置不要のフルクラウド構成。 	<ul style="list-style-type: none"> • 統合コミュニケーションツール。 • 回線敷設や機器設置不要のフルクラウド構成。 	<ul style="list-style-type: none"> • PBX / FMC / UCツールを相互接続可能。 • マルチキャリアに対応。 • 公衆網を利用した安定した音声品質。
こんな企業におすすめ	<ul style="list-style-type: none"> • 従来のPBXに近い使い勝手を踏襲して、移行時の従業員の負担を最小限に抑えたい。 • 一度に全て移行するのは難しく、拠点ごとにクラウドPBXへ移行していきたい。 • 管理が手間だから、PBXに加えて携帯電話やネットワークもまとめて提供してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> • すでに「Microsoft Teams」を導入しており、活用したい。 • フルクラウド構成での導入検証を行うため、最低限のライセンス契約から気軽に利用を開始したい。 	<ul style="list-style-type: none"> • お客さま自身での管理運用へシフトし工事工数やコストを削減したい。 • 通話録音、音声自動文字起こしなどの先進的な電話機能を手軽に導入したい。 • 各種クラウドサービスと連携してみたい。 	<ul style="list-style-type: none"> • 各支社で導入したツールを相互連携したい。 • 従来のPBXからの移行時、内線通話を維持したい。 • 利用中のスマートフォンキャリア変更・統一が難しい。

まずはお気軽にご相談ください

プランやオプションなど、さまざまなメニューがあります

ソフトバンクでは、お客さまの状況に最適なご対応ができるように、「ConneCTalk」「UniTalk」「Dialpad」「SwitchiTalk」で、さまざまなメニューをご用意しております。また、専用サポート窓口や各種オーダー受付、日々の電話運用など、業務不可を軽減するサポートメニューを有償でご提供しております。お客さまの環境にあわせた最適なサービスをご提案可能ですので、まずはお気軽にご相談ください。皆さまからのお問い合わせをお待ちしております。

ご相談は下記をクリック

FMCやUC、クラウドPBXに関するお問い合わせ

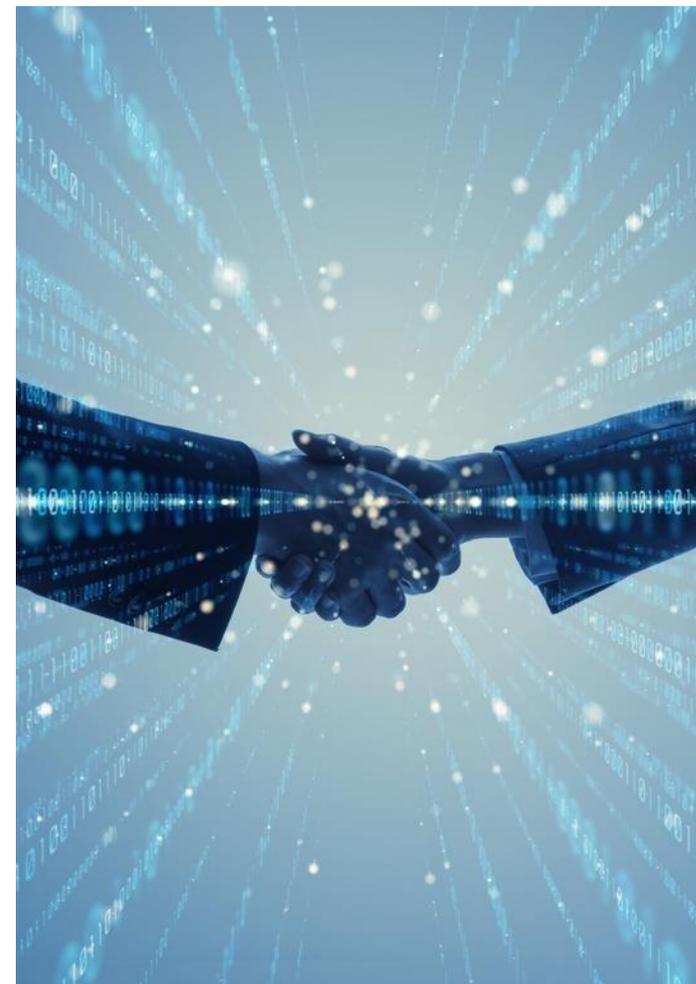
サービス概要
はこちら

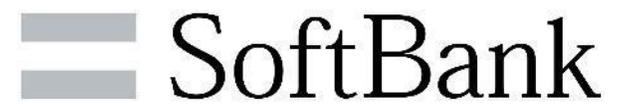
ConneCTalk

Dialpad

UniTalk

SwitchiTalk





ソフトバンク株式会社

製品に関するお問い合わせは、弊社Webサイトへ
<https://www.softbank.jp/biz/>

SoftBankおよびソフトバンクの名称、ロゴは、日本国およびその他の国におけるソフトバンクグループ株式会社の登録商標または商標です。

資料内の画像はイメージです。