



 SoftBank

～クラウドPBX + FMC導入がもたらす電話改革～

電話環境のクラウド化に伴う課題別ユースケース9選

ビジネスにおける電話利用のユースケースを、課題別に紹介します。

CONTENTS

ハイブリッドワークの需要は続くが課題も残る	3
音声コミュニケーションでハイブリッドワークの障害を取り除く	4
音声基盤のおすすめはクラウドPBX + FMC	5
クラウドPBXの課題別ユースケース	6
電話の取り次ぎ業務を効率化したい	7
コストをかけずスマートフォンを導入したい	8
固定電話を撤廃したい	9
本社移転のタイミングで、PBXにかかわる工数を見直したい	10
固定電話を最小限にしてフリーアドレス化したい	11
在宅勤務でもコールセンター業務をしたい	12
オンプレミス型PBXを生かしつつ部分的にクラウドPBXを導入したい	13
スマートフォンでなくてもいいから、FMCを安価に導入したい	14
緊急時でも電話を使いたい（BCP：事業継続計画）	15
クラウドPBX導入のために考えること	16

ハイブリッドワークの需要は続くが課題も残る

「迅速な情報共有」「業務中の気軽な相談・質問」がしにくい環境に

国土交通省が2021年3月に実施した調査※¹によると、テレワーク実施者にコロナ禍収束後も継続したいか調査したところ、81.5%が継続を希望していることが分かりました。

オフィスの利用などもコロナ禍以前に戻りつつありますが、一方でテレワークの継続意向は強いため、今後はテレワークと出社を組み合わせた「ハイブリッドワーク」が主流になっていくことが予想されます。

HR総研の調査※²における「社員間のコミュニケーション不足は業務の障害になると思うか」の項目では「大いにそう思う」と69%が回答し、業務の障害内容としては「迅速な情報共有」「部門間・事業所間の連携」「業務中の気軽な相談・質問」が上位となりました。

また、テレワーク実施社員とのコミュニケーション状況に関する調査では、1,001名以上の企業で、46%が支障があると感じています。

テレワーク実施社員と出社している社員の間では、半数近くがコミュニケーションに支障を感じており、それによって「迅速な情報共有」「業務中の気軽な相談・質問」がしにくい環境になっていると言えます。

コロナ収束後も
テレワークを希望

81.5%

出典：「令和2年度テレワーク人口実態調査」（国土交通省）より

※1. 出典：「令和2年度テレワーク人口実態調査」（国土交通省）

※2. 出典：「社内コミュニケーションに関するアンケート2021 結果報告」（HR総研）

音声コミュニケーションでハイブリッドワークの障害を取り除く

課題になりやすい社内連携、社外との連絡を強化するカギは電話

普段の業務で、気軽な相談はどのようにしますか？

社員が全員オフィスに出勤していた頃は、近くであれば直接、フロアが異なっていれば内線で声をかけたりしていました。

しかしハイブリッドワークでは、社員がオフィスや自宅などさまざまな場所で業務をするため、コミュニケーションに関する課題が残ります。特に、出勤している社員同士と、テレワーク社員と出勤している社員間では、対面と遠隔による物理的なコミュニケーションの違いによって、**情報共有や連携の格差が生まれやすくなるので、注意が必要です。**

連絡手段としてメールやチャットは確かに手軽ですが、相手が確認して回答するまで待ち時間が発生します。Web会議は事前に時間を設定する必要があり、開始時間まで待たなくてはなりません。

一方で電話の場合、相手とすぐに会話することができ、メールやチャットでは多くのやり取りが発生する相談も、数分で解決することができます。

迅速な情報共有や連携、気軽な相談しようとしても、電話利用が不便では実現できません。**ハイブリッドワークの障害にならないように、オフィスの音声基盤を整えることが重要です。**



音声基盤のおすすめはクラウドPBX + FMC

コストや管理面を強みとするクラウドPBX + 固定電話と携帯電話の組み合わせが容易なFMC

オフィスの電話利用に必要なPBX(Private Branch Exchange)には、主に2種類の運用方法があります。

自社内にPBXを設置して運用する「**オンプレミス型PBX**」、PBXをクラウド化してインターネット上で通話・通信を行う「**クラウドPBX**」です。

特に、固定電話と携帯電話を融合させる**FMC(Fixed-Mobile Convergence)**をクラウドPBXに組み合わせる構成では、固定電話・スマートフォン・従来型携帯電話といったビジネスフォン間で、相互に連絡が可能です。

従来のオンプレミス型PBXは、導入に工事などが必要で初期費用が高額であり、利用開始までに時間がかかります。また、レイアウト変更などで固定電話の場所を移動させる際、ベンダに作業を依頼する必要があり、費用も時間もかかります。

クラウドPBXは、導入時に工事が必要なく、初期費用も低額。回線の変更作業はWeb上で完結でき、ベンダに依頼する必要もありません。

オンプレミス型PBXからクラウドPBXへの変更はどのような変化をもたらすのでしょうか？

次ページから課題別にユースケースをご紹介します。

	メリット	デメリット
オンプレミス型PBX	<ul style="list-style-type: none">システムのカスタマイズが可能	<ul style="list-style-type: none">初期費用が高額導入まで時間がかかる利用はオフィスのみレイアウト変更のたびコスト発生
クラウドPBX	<ul style="list-style-type: none">初期費用が低額スピーディな導入Web上で設定変更	<ul style="list-style-type: none">月額料金がかかるシステムのカスタマイズに制限ライセンス利用が複雑
クラウドPBX + FMC	クラウドPBXのメリット + <ul style="list-style-type: none">別拠点や外出先でも内線可能固定電話の番号で携帯電話から発信可能	<ul style="list-style-type: none">月額料金がかかる

クラウドPBXの 課題別ユースケース



電話の取り次ぎ業務を効率化したい

代表番号の受電を自動音声応答で振り分けし、取り次ぎ業務の負担を軽減

課題

代表電話にかかってくる
電話対応に時間がかかる

本来の業務内容以外の受電が多いが、選別できずにすべての電話に対応する必要があった。

在宅勤務中の電話取り次ぎ
が大変

対応者の所在や連絡先を調べるのに時間がかかり、取り次ぎ業務の負荷が大きかった。

効果

自動音声応答機能（IVR）
を利用して自動選別

対応を必要とする電話を自動選別し、適切な対応者にすぐにつながるようになった。発信者側もすぐに対応してもらえるため双方にメリットを実感できる。

直接電話がつながる

発信者自身で電話先を選択してもらうため、会社名の聞き取りや転送先の内線番号を調べることが必要なくなり、業務負荷が軽減。



コストをかけずスマートフォンを導入したい

クラウドPBXの導入によって、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。

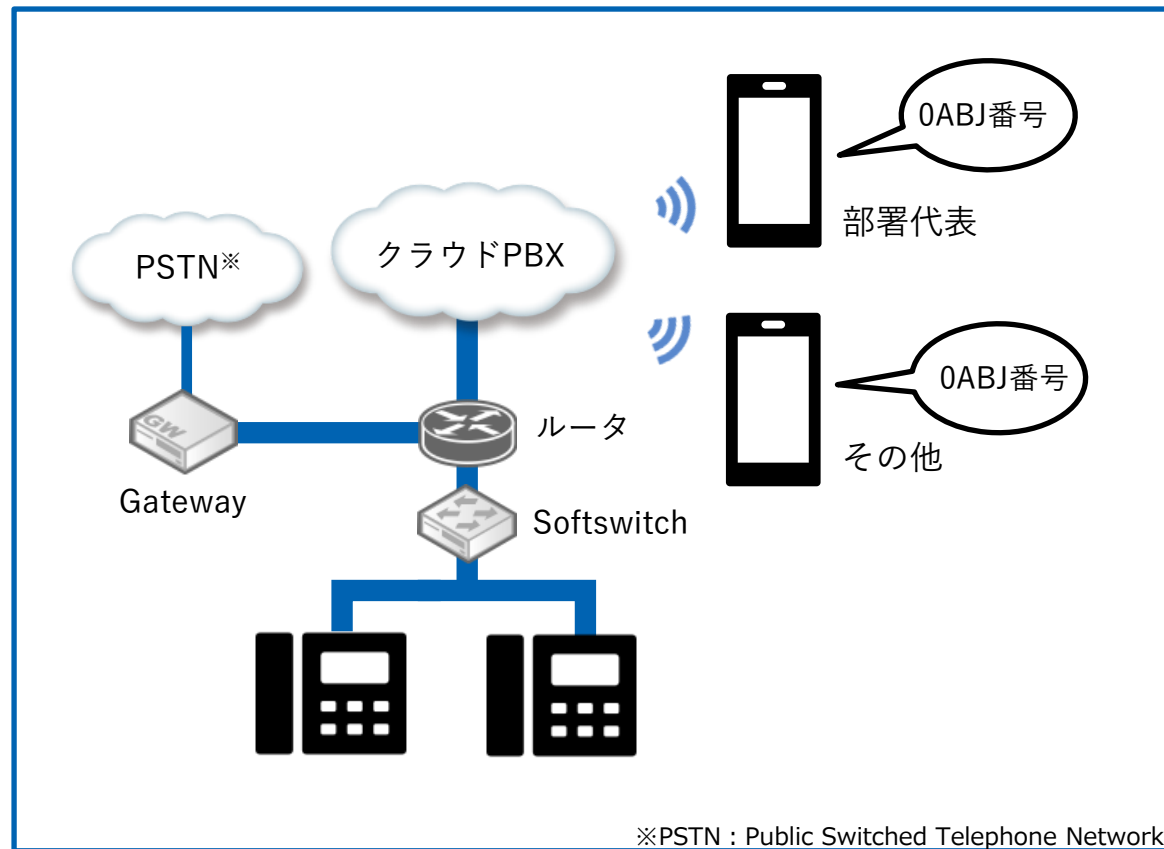
効果

運用負荷の低減を実現

クラウドPBX導入により、設定変更などがベンダに依頼することなくできるようになり、運用負荷の低減を実現。

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。



固定電話を撤廃したい

代表番号の受電もスマートフォンでできるようになり、固定電話を全て撤廃

課題

PBX老朽化でリプレースの必要があった

本社移転を機に老朽化したPBXをリプレースする必要があり、低価格なクラウドPBXの導入を検討していた。

複数の代表番号を利用

一部の部署では複数の代表番号を利用しており、固定電話の撤廃が難しかった。

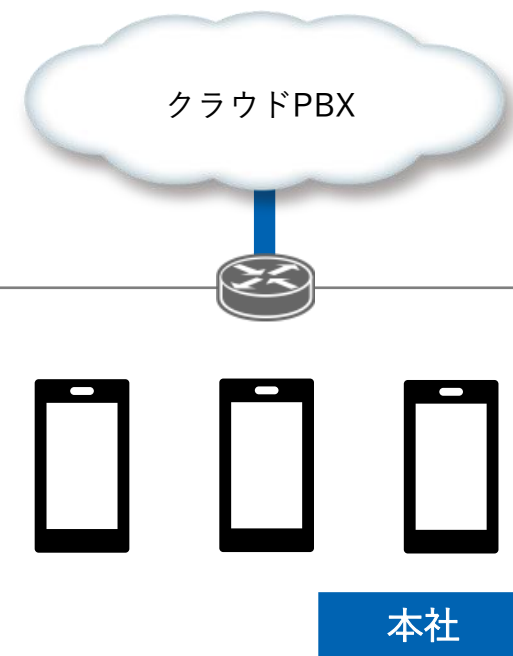
効果

固定電話を全て撤廃

オールモバイル化することで、固定電話を全て撤廃。オンプレミス型を使い続けるよりも安価にクラウドPBXを導入できた。

複数のスマホで代表番号を使い分け

一部の部署に共用のスマホを追加導入し、複数の代表番号を使い分けることが可能に。



クラウドPBXでオールモバイル化を実現

本社移転のタイミングで、PBXにかかわる工数を見直したい

本社移転を見据えてクラウドPBXを導入し、移転作業の工数を削減

課題

本社移転に向けて
運用見直し

将来的な本社移転に向け、運用面の観点からPBXの廃止を検討していた。

レイアウト変更などで
都度手間がかかっていた

レイアウト変更などで内線設定を行うたびに、ベンダへの依頼の手間と費用がかかっていた。

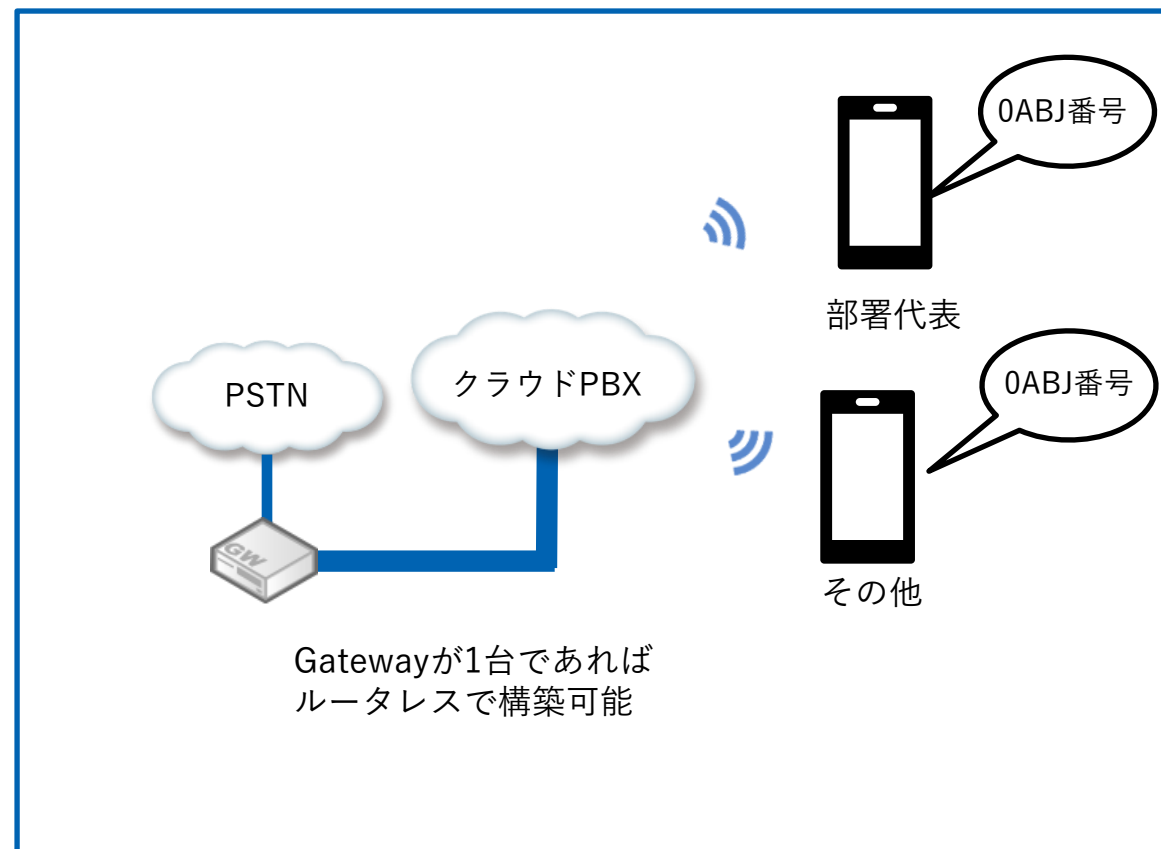
効果

クラウドPBXによって、
ルータレスの体制を構築

事前にオンプレミス型からクラウドPBXにしたことで、工事などの管理工数を最低限にして本社移転できた。

社内に変更できるように

お客さま自身で内線番号の設定や外線番号の設定が可能となり、運用負荷が低減された。



固定電話を最小限にしてフリーアドレス化したい

固定電話にとらわれず、オフィス内外どこにいても連絡が密にできるように

課題

PBX更新が迫る5拠点で新しい運用をしたい

本社会む国内拠点でPBXが更新が迫っており、固定電話のみではなく、新しい運用方法を模索していた。

固定電話にとらわれない働き方にしたい

固定電話のみで業務をしていたため、外出先などで連絡が取りづらかった。

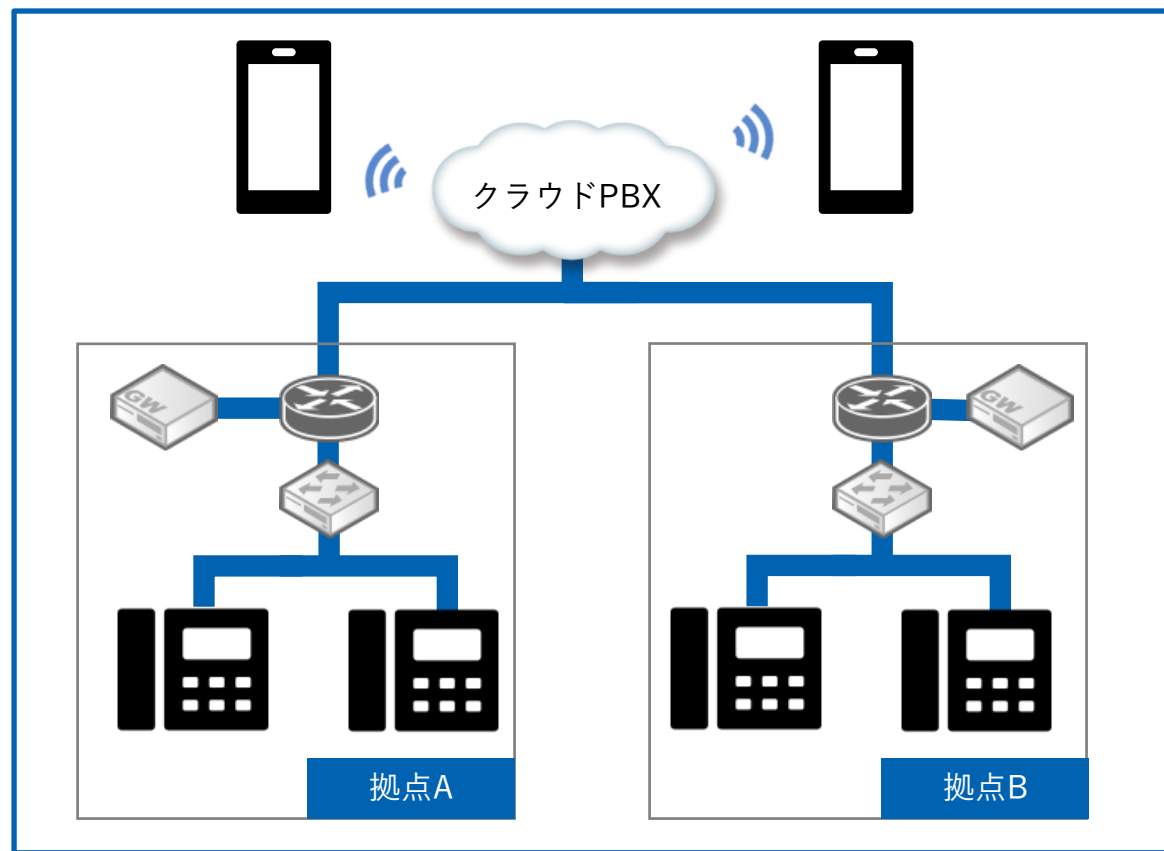
効果

スマートフォン導入により、拠点間の連絡が容易に

拠点全てのPBXをクラウド化。固定電話を残しつつも極力少なくし、スマートフォンを導入。拠点間の連絡が容易になった。

フリーアドレス化を実現

PBXをクラウド化することにより、オフィスをフリーアドレス化。オフィス内外にかかわらず連絡が密にできるようになった。



在宅勤務でもコールセンター業務をしたい

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可能なクラウドPBXシステムを構築

課題

代表番号と固定電話メインの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コールセンターなどの電話業務ができるようにしたい。

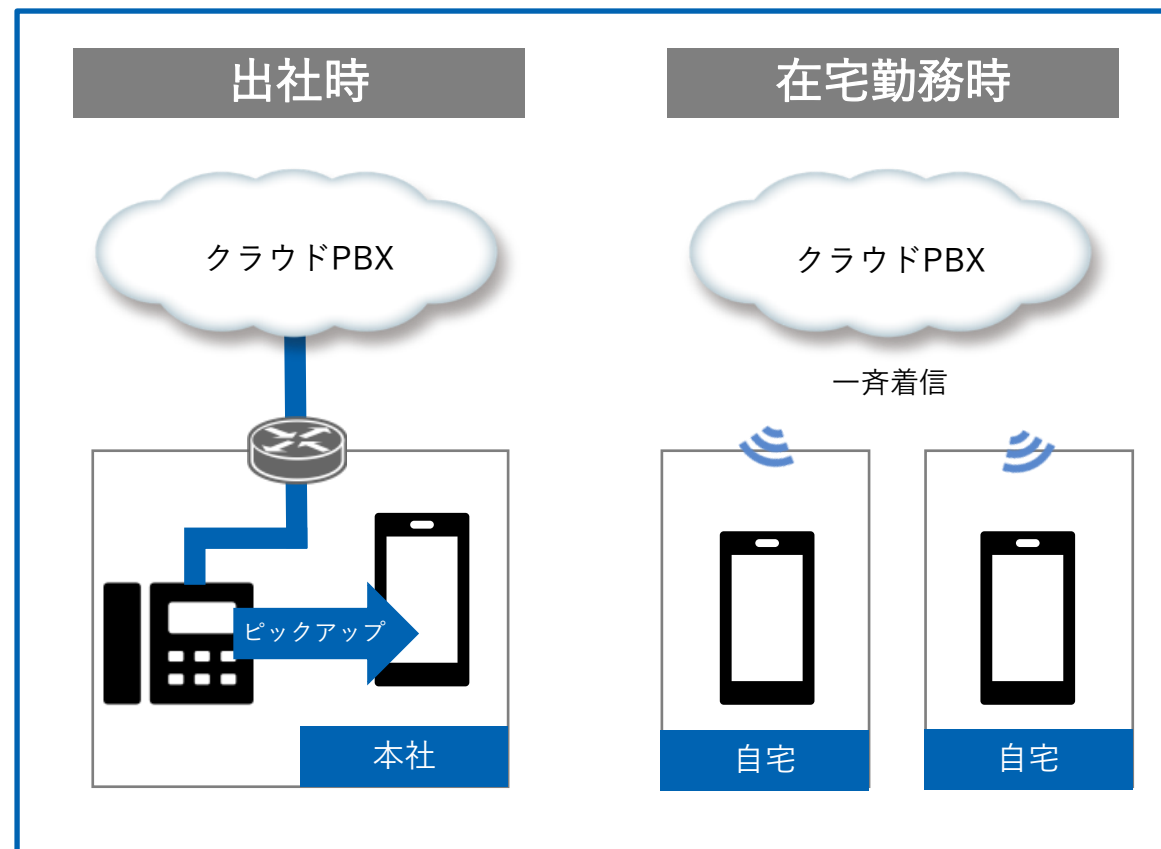
効果

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。



オンプレミス型PBXを生かしつつ部分的にクラウドPBXを導入したい

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老朽化で新しい運用を検討

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、変化に対するユーザーの負荷を最低限にしつつ移行したい。

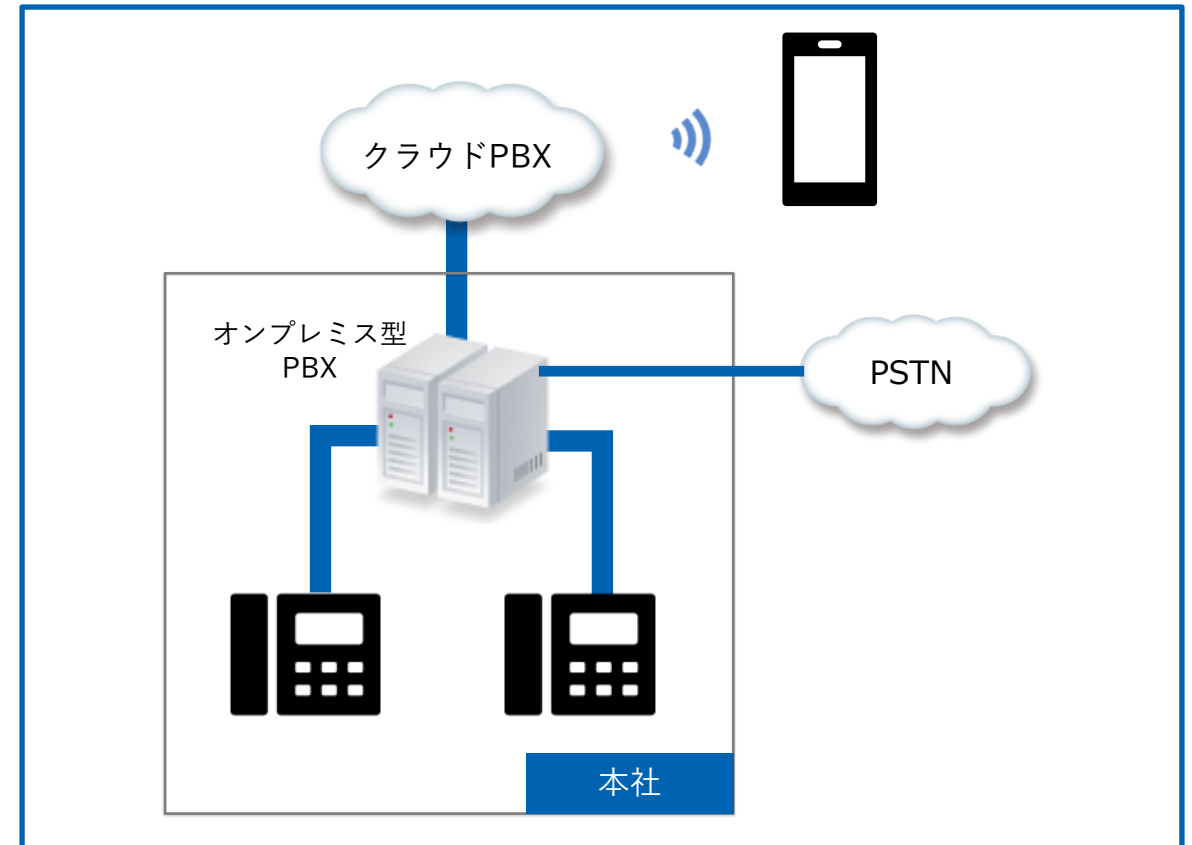
効果

クラウドPBX + オンプレミス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を導入しFMCとすることで設備投資のコストを最小限に。

大規模な変更なく導入

小規模PBXとFMCを導入する事で、運用面で従来から大幅な変更をせず、スマートフォン中心の運用へシフトできた。



スマートフォンでなくてもいいから、FMCを安価に導入したい

PHSをスマートフォンではなく従来型携帯電話にリプレイスすることで、安価にFMCを導入

課題

PHSサービス終了

PHS(Personal Handy-phone System)サービスが終了してしまうため、構内PHSのリプレイスをする必要があった。

リプレイスを安価に抑えたい

安価なPHSと同等のコストで導入したい。

効果

従来型携帯電話で連絡できるように

クラウドPBXの宅内PBX接続で、構内PHS環境をFMCへ移行し、従来型携帯電話での運用を開始。

PHSと同等のコストでFMCに

クラウドPBX+FMCの組み合わせはスマートフォンではなく安価な従来型携帯電話でも利用可能なので、PHSと同等のコストでFMCを導入。



緊急時でも電話を使いたい（BCP：事業継続計画）

緊急時の仮オフィスや自宅などでも、通常時と変わらない電話利用ができるように

課題

災害時、一時的に仮の
オフィスで業務をしたい

災害発生によって出社が困難になった場合、固定電話に頼った運用にしていると、電話が完全に利用できなくなってしまう。

破損の恐れがある

地震などの災害発生時、緊急で電話業務が発生する場合、PBXが社内にあると破損の恐れがあり、電話が利用できなくなる可能性がある。

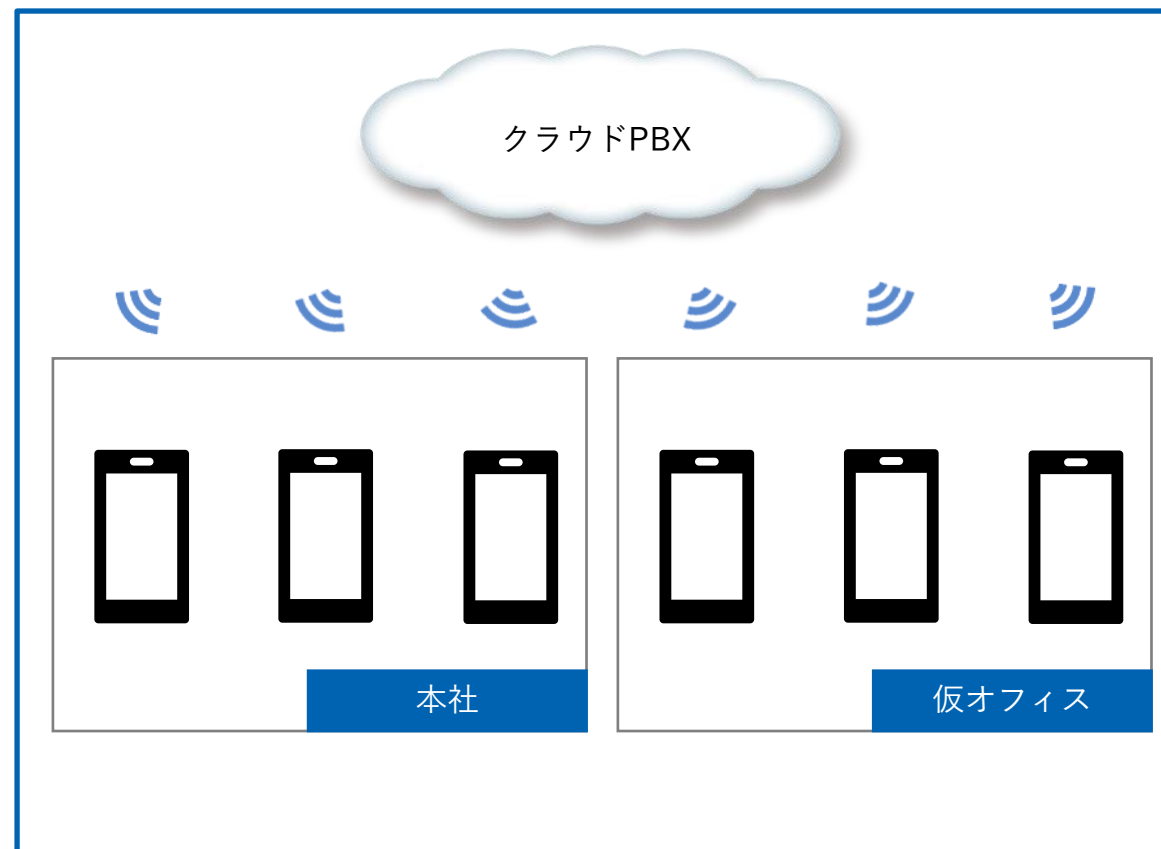
効果

場所にとらわれず
業務ができるように

PBXがクラウド化されていれば、緊急時にどこにいても電話を利用でき、通信手段を確保できる。

緊急時にも
業務を継続できるように

PBXがクラウド化されていれば、物理的な破損の影響を受けることなく、迅速に業務を継続できる。



クラウドPBX導入のために考えること

スムーズにクラウドPBXやFMCを導入・運用するためには

クラウドPBX導入のためには、検討すべきポイントがいくつかあります。

これまでの自社の電話環境でできていたことがクラウドPBXの導入後も実現できるのか、自社に最も合う構成はクラウドPBXのみなのか、クラウドPBXとオンプレミス型PBXの組み合わせなのか、そのほか現在困っていることがクラウドPBX導入によって解決できるのか。

そして、実際に導入する際には何が必要なのか、既存業務にどれほどの影響を与えるのか。

具体的に自社で運用する状況を考えてみると、多くの疑問が生まれます。

クラウドPBX導入の際に検討すべきポイント、よくあるご質問については、ぜひ以下から資料をダウンロードしてご覧ください。

また、クラウドPBX + FMCを1つにしたソフトバンクのサービス「ConneTalk（コネクトーク）」に関する専用フォームもございますので、より詳細な内容を伺いたいお客さまからのお問い合わせをお待ちしております。

「ConneTalk」の製品資料

資料ダウンロード

「ConneTalk」に関するお問い合わせ

お問い合わせ



SoftBank for Biz

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。