

# 株式会社NTTデータCCS 様

## 社内電話システムのIP化で ワークスタイルの革新と業務負荷低減に貢献

### 依頼

- 本社機能移転時、複数ベンダーとの調整役を担って欲しい
- 社内電話システムの構築・運用を一貫して行って欲しい
- 通信環境を最適化し、働き方変革につなげたい

### 提案

- メーカーに依存しない中立的な立場から最適なシステムを設定
- IP電話ネットワークの設計・構築
- 仕様検討から構築・運用までワンストップサービスを提供

1970年に日本鉱業株式会社(現・JXホールディングス株式会社)のシステム子会社として設立。2008年からはNTTデータグループに入り、社名を「株式会社NTTデータCCS」に変更。スマートフォン向けアプリケーションの開発等、最先端の技術手法を積極的に取り入れ、幅広いフィールドにおいてソフトウェア開発・保守・運用のトータルなソリューションを提供している。

2014年の本社機能移転に伴ってIP電話システムを導入し、全社電話網を刷新。NTTデータカスタマサービスは、効率的なビジネス・コミュニケーション環境の構築をサポートし、通信コストの低減に貢献する。



### IP電話システムの設計・構築から 運用に至るまでトータルにサポート

インターネットの普及に伴い、ネットワークインフラの整備によるコミュニケーション円滑化の需要が高まっている。また、近年の各種技術の進歩により、電話システムは従来の音声通信からIP電話システムへ移行しつつある。ビジネスシーンにおける最も一般的なコミュニケーションツールである電話の利便性を高めることは、業務の効率化やワークスタイルの変革にもつながる。

NTTデータCCS様は、2014年の本社移転時にIP電話システムを導入し、全社電話網を刷新。NTTデータグループのソリューション活用により、ネットワーク管理の業務負荷低減を推進している。NTTデータCCS経営企画本部 品質保証部担当部長の高橋敏氏は、今回のIP電話システム導入に至った経緯を次のように話す。

「本社機能移転時のシステム移管に伴い、複数のベンダーとの調整役を担ってもらえる企業を探していました。それまでは機器運用と保守の窓口が分かれていてコストがかかり、社内スタッフが各ベンダーに連絡するなどの対応も大変でした。また、移管作業についての進捗確認を行ったところ、社内ネットワーク移設に注力していたため、電話移設に関する作業の遅れが判明したこともありました。

そこでNTTデータカスタマサービスさんに相談したところご提案いただいたのが、社内電話システムのIP化です。それに伴い、社外接続を行う回線を光回線にしたため、新規プロジェクト発足の際、回線を共有させることができるため回線工事が不要になるなど、コスト削減や運用面でのストレス低減が期待できました。多様なソリューションによる確かな対応力と、システムの設計・構築から運用に至るまでトータルに担ってもらえるという安心感もあり、依頼させていただくことになりました」



NTT データ CCS  
経営企画本部 品質保証部  
担当部長 高橋 敏 氏

### 柔軟で安定したコミュニケーション環境を実現

IP電話システムは従来のアナログ電話よりも回線の使用効率が良く、コストを抑えながら通信品質を維持できるメリットがある。またコスト面にとどまらず、社内コミュニケーションを改善し、働き方の見直しや生産性向上に寄与するとして注目されている。社内業務の円滑化が求められる中、IP電話システムの導入により、柔軟で安定したコミュニケーション環境を実現できるかが問われている。

「社内電話のIP化にあたっては、音声品質やセキュリティ面に若干の不安を抱えていました。安定した拡張性のあるIP電話システムを構築するため、データ通信のための情報ネットワークと音声ネットワークを分離して安全性を確保し、ネットワーク内の遅延が一定の時間に収まるように設計していただきました。音声品質に関しては、移転前よりも向上していると感じます。また、IP化に伴って光回線にしたことで電話回線数を大幅に減らすことができ、コストの削減にもつながっています。

導入当初、発信者が指定した番号とは異なる電話機や回線グループが鳴動するということがありましたが、ソフトウェア開発メーカーと共に原因切り分け作業を実施して

いただき、迅速に対策を行うことができました。連絡手段としてつなぐだけでなく、各部門において業務上必要な機能を満たすために力を発揮していただけたと感じています」(高橋氏)



フリーアドレスを導入した  
仕切りの無いワンフロアのオフィス

## 多様化するワークスタイルに対応するために

オフィスという固定化した環境の制約を取り払い、育児や介護などに伴う在宅勤務、モバイルワーカーや営業職など、多様化する勤務形態への対応を可能にするソリューションの構築は多くの企業に共通した課題である。

「将来的にはスマートデバイスのBYOD(Bring Your Own Device)化を前提にして、居場所を意識することなく、社内外のどちらにいてもシームレスに社内システムへの接続を可能にし、社員間のコミュニケーションができる環境を作りたいと考えています。いつでもどこでも意識せずに利用できる通信手段の確立は、一人一人のワークスタイルを革新し、生産性を高めることにもつながっていくでしょう。

NTTデータカスタマーサービスさんには、本社移転前の現状把握に始まり、仕様検討から設計・構築・運用まで、約6ヶ月間にわたって当社の一員のように関わっていただきました。ベンダー各社とのやりとりや社内調整など、当社の社員だけでは対応が難しかった部分も多かったと思います。現場が使いやすいものにするために、転送の着順やグルーピング、単機能電話と多機能電話の振り分けなど、現場のニーズを聞き出してもらったうえで機器構成を提案していただきました。そのおかげで、現場のスタッフからも使い勝手が良いという声をもらっています。また、故障発生時にもワンストップで安心してサポートが受けられるようになりました。さらに、システム稼働時には、スタッ

フ向け説明会も行っていただき、新社屋での業務開始と同時に大きな問題もなくスタートを切ることができました。今後は、電話システムに限らず、社員にあった働き方ができる環境を整えていくために、IT部門へのソリューション提案なども期待しております」(高橋氏)

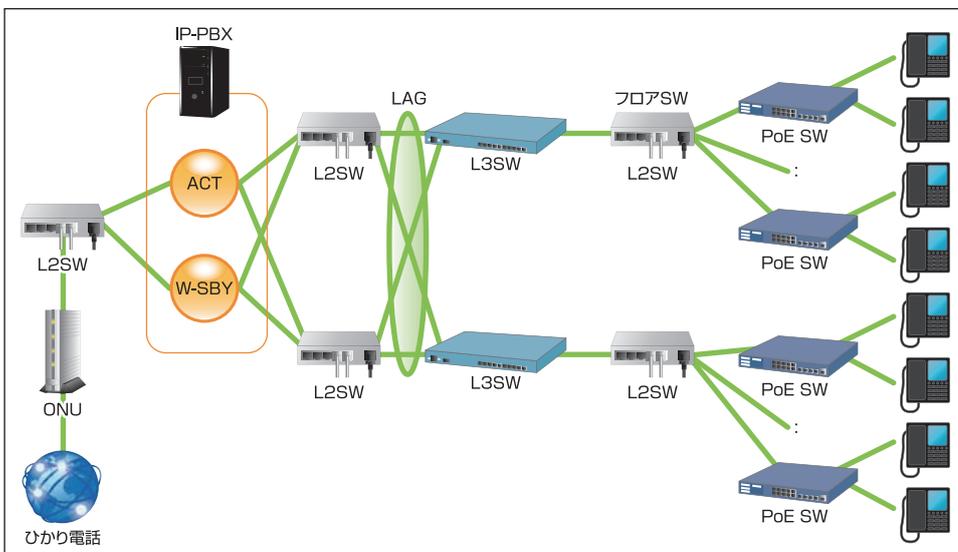
NTTデータカスタマーサービスは、ネットワーク環境の改善や構築等を通じて、今後もお客様の立場に立った積極的な提案を行っていく。



「社員の働き方や価値観の多様性に合わせて、より一層の整備を進めていきたいです」

## 株式会社NTTデータCCS システム構成図

システム構成図



### お客様情報

### 株式会社 NTT データ CCS



【住所】

東京都品川区東品川4丁目12番1号  
 品川シーサイドサウスタワー

【沿革】

- 1970年4月 日鉱エンジニアリング出資(資本金1,000万円)により、東京都港区虎ノ門にセントラル・コンピュータ・サービス株式会社として設立
- 1990年2月 通産省よりシステムインテグレータ企業としての認定を受ける
- 2008年4月 株式会社NTTデータが資本参加、社名を株式会社NTTデータCCSに変更
- 2009年6月 資本金を3億3,000万に増資
- 2014年10月 東京都品川区東品川へ本社を移転し、分散していた事業所を集約

【ホームページ】

<http://www.nttdata-ccs.co.jp/>

●お問い合わせ・ご相談は下記までどうぞ

## NTTデータ カスタマーサービス株式会社

営業本部 営業戦略部

TEL.03-5690-2425