

「Webex Calling by Cisco」導入事例

金融機関のお客様にさらなる安心を届けるために クラウドPBXを導入して電話サポート体制を強化

NTTデータ ルウィーブ株式会社（自社導入事例）

ネットワークや金融機関に関する専門的知識を持つプロのIT集団として、コンサルティングから保守までのサービスを一貫して提供するNTTデータ ルウィーブでは、情報システム部が運用するオンプレミスの電話交換機（PBX）装置が老朽化していた。BCP対策やリモートワーク対応も視野にPBX環境の見直しを行い、「Webex Calling by Cisco」(以降、Webex Calling)への切り替えを決断した。1年弱の間に本社機能や金融機関をサポートする9拠点に移行を終える。

Webex Calling 導入のポイント

1

資産を減らし
管理の負担を大幅に削減

2

クラウドPBXのため、
BCP対策にも有効

3

固定電話の対応が
不要になり
リモートワークを推進

課題と導入の背景

オンプレミスのPBX設備が老朽化しクラウド化を検討BCP対策、 リモートワーク対応や全体最適の観点も

NTTデータ ルウィーブでは、本社および川崎オフィスで使用されるPBXサーバーが老朽化していたことから、その見直しを迫られていた。当社は全国各地の金融機関に対してサービスを提供していることから、24時間いつでもサポートでき、顧客に安心を届けられるためにも信頼性の高い電話回線が不可欠だ。当然、予期せぬ停電や自然災害時にも利用できるBCPの観点も配慮しなくてはならない。そうした中で、既存のシステムを更新してオンプレミスで運用するか、クラウドPBXに移行するかという検討事項が上がっていた。

PBX刷新の背景には、当社の業務上の課題を解決した

という思いもあった。その課題の1つが「リモートワーク対応」だ。バックオフィス部門では固定電話を使用しており、コロナ禍で出社が制限されて以降は携帯電話への転送設定で対応していた。これでは同時着信時に対応できず、また発信者電話番号がわからないため、担当者のストレスや取りこぼしが発生していた。

こうした課題解消のほか、もう1つの狙いが拠点によって異なる電話環境の統一である。当社は日本国内全域を網羅するサービス拠点を展開しており、それぞれが独自に電話システムを管理・運用していたため、管理やコスト最適化の観点からも統一が求められていた。

自社リソースでWebex Callingを導入

2021年秋、情報システム部はコロナ禍でリモートワーク環境の見直しが求められていたこともあり、クラウドPBXを念頭にPBX入れ替えの検討を加速させた。

注目したポイントは次の通りだ。まずは既存の代表電話番号を利用しつつも、物理的な機器を所有する必要がなく、災害やオフィス停電時にもリモートでスマートフォンから代表電話を受電できることである。「同時着信数を気にする必要がない」「台数分の受電対応ができ、回線種類も考慮する必要がない」などの要件も踏まえながらクラウドPBXの主要な5社を比較し、最終的に選ばれたのがWebex Callingだ。

NTTデータ ルウィーブでは、2020年にCiscoよりWebex Callingのトレーニングを受けて設計・導入、運用

のスキルを取得している。「お客様環境の構築作業の中で、従来のオンプレミスは現地で設定や接続確認を実施しますが、クラウドPBXはインターネット経由で全て設定が可能で、またアップグレードはクラウド側が実施するためユーザー負担がほとんどありません。こうしたメリットを実感し、情報システム部に自社への導入を提案しました」と話すのは、ISソリューション事業本部 ネットワーク開発部 NW1マネージャーの森山 拓郎だ。



ISソリューション事業本部
ネットワーク開発部
NW1マネージャー
森山 拓郎



図1：Webex Callingの社内展開スケジュール



管理本部
情報システム部
マネージャー
廣瀬 政崇

情報システム部 マネージャーの廣瀬 政崇は「導入については、社内の外販部隊という専門チームに支援してもらえることも大きかったです。それを差し引いても、インターネット回線さえあれば全国展開を容易に行えることは採用の大きな決め手になりました。物理的なインフラがないので、保守面でメリットが大きいですし、これまでオンプレミスのCisco製品を利用していたので、ユーザー側でも違和感は少ないだろうと考えました」と振り返る。

技術的な導入作業は自ら手がけた。ISソリューション事業本部ネットワーク開発部 NW1 システムエンジニアの佐藤 遼平は、「リスクやサポートの負荷を分散するため3回に

分けて段階的に切り替えました」と説明する。まずは本社・川崎で年末年始の状況、切替リスクによる影響度を加味しながら、2022年12月から翌2月かけてまず情報システム部にパイロット版を導入した。そのほかの事業所はそれぞれからヒアリングをし、PBX移行や移転に伴うタイミングに合わせるなど、それぞれの予定などを加味して順次導入する方針とした（図1参照）。「全国各地の拠点では、川崎オフィスで設定済みの電話機を送ればあとは現地社員がケーブルを接続するだけで設置できるため、展開に伴う負担はかなり少なくて済みました」と振り返る。

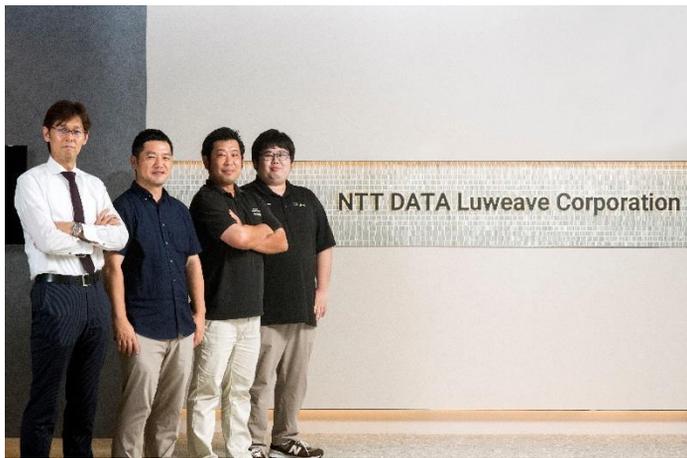


ISソリューション事業本部
ネットワーク開発部 NW1
システムエンジニア
佐藤 遼平

本社機能を含む12拠点で固定電話を400台から80台程度まで抑制

各拠点の事情を考慮しながら全国展開を進めているため、2023年8月現在で全てを入れ替えた状況ではない。だが、本格的な検討から約1年となる9月には、対象とする全12拠点のうち9拠点で全社統一のクラウドPBXへの移行が完了する。また、スマートフォンで通話できるソフトフォンの利用が進み、リモートワーク利用者からは好評なため、統合したNTTデータ・フィナンシャル・ソリューションズの従業員分を含めライセンスを400名分まで増やす予定だ。

これまでの導入効果について、管理本部 情報システム部 宮島 正輝は「当初の課題は克服できています。BCPの観点で、その有効性の検証が難しいものの、先日の台風では電話について何ら心配することなく在宅勤務できました。以前であれば不安を感じながら台風当日に出社していたので。



管理本部
情報システム部
宮島 正輝

号を整理してコストを削減できており、コストの高い固定電話を12拠点で80台程度に抑えられる見込みです。さらに、固定席に縛られなくなったためフリーアドレス制度導入の後押しにもなりました」と説明する。また、今回の切り替えによって使われていなかった電話番号を整理してコストを削減できており、コストの高い固定電話を12拠点で80台程度に抑えられる見込みです。さらに、固定席に縛られなくなったためフリーアドレス制度導入の後押しにもなりました」と説明する。

そして、廣瀬は「運用管理者が感じるわずらわしさ、アップグレードや変更作業などもクラウド管理、操作性の良さにより解消され、ソフトフォンが利用できるため社員の働き方改革にも一役買うことができてます」と話す。森山は「CiscoのクラウドPBXは、Voice Gateway自体もローカルに必要なく、クラウド上でVoice Gateway機能を利用でき、通話品質も安定しています。当社としても自信を持って社外に提案し、お客様のDXに貢献していきたいと思います」と語った。

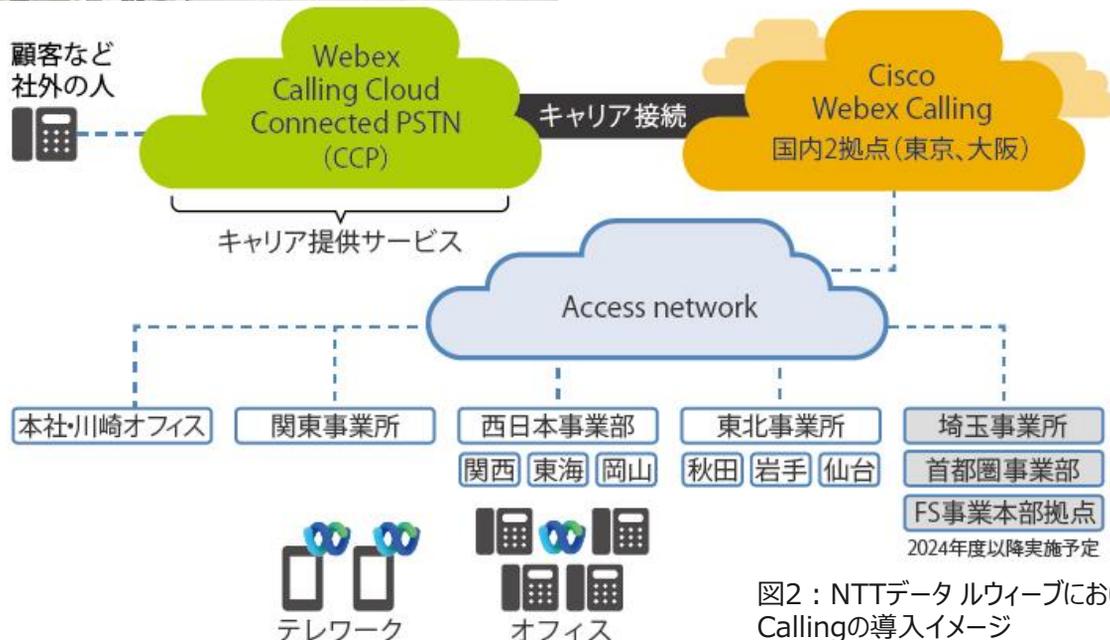
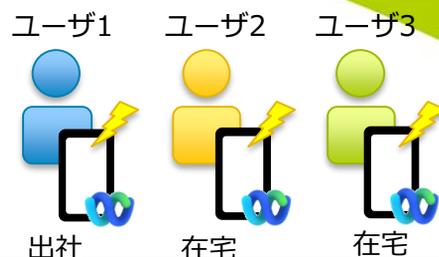


図2：NTTデータ ルウィーブにおけるWebex Callingの導入イメージ

Webex Callingで着信と転送操作

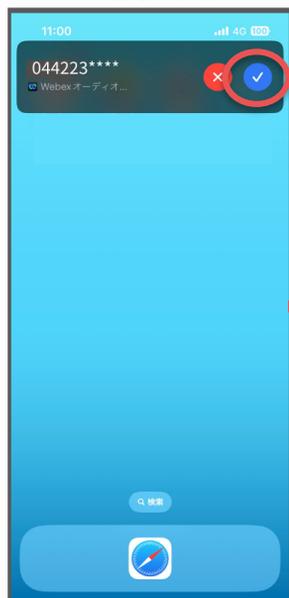
Webex Callingであればスマホで代表電話が着信できて、発信元の情報転送もできます！

1. 予め代表番号を着信する端末（ユーザー）を決めておきます。
2. お客様が当社代表番号へコールする。
3. 上記1で設定したユーザの端末が同時着信する。（以下図の通り）
4. 以下手順にそって、電話対応します。



①着信画面

✓をタップ



②通話画面

「保留」をタップ



③保留画面

「→転送」をタップ



④転送画面

転送先を入力



製品紹介



webex Webex Calling by Cisco



従来オフィスに設置していた電話交換機（PBX）を個別に設置する必要がなく、クラウド上でサービス提供するクラウド型電話システム。インターネットに接続できる環境であれば場所を問わず、固定電話機、PC、スマートフォン等、様々なデバイスで、今使用している電話番号もそのまま利用可能。

<https://network.nttdata-luweave.com/cisco-webex-calling/>

NTTデータ ルウィーブ株式会社

お問い合わせボタンをクリック、またはQRコードを読み取ってお問合せください。

ISソリューション事業本部 ISS営業部
〒210-0024 神奈川県川崎市川崎区日進町1-14
JMFビル川崎01

Tel : 044-223-4903
E-mail : network@nttdata-luweave.com
<https://network.nttdata-luweave.com/>

問い合わせ
Click

