

クラウド PBX およびスマートフォンを導入し、固定電話を撤廃

京都中央信用金庫（理事長 白波瀬 誠）は、ドコモグループの法人事業ブランド「ドコモビジネス」を展開する NTT コミュニケーションズ（以下、NTT Com）が提供するクラウド PBX およびスマートフォンと付随するアプリケーション（以下、本ソリューション）を導入しました。本ソリューションの導入により、業務効率化とコミュニケーション円滑化を実現します。

1. 背景

地域の金融機関では、少子高齢化や人口減少といった社会構造の変化に対応するため、デジタル技術を活用した働き方改革や業務効率化が求められています。当金庫では、従来からオンプレミス*型の音声システムを利用してきましたが、各拠点に設置された PBX や通信機器の運用・管理の負担、外出先からの電話応対など、業務効率化や多様な働き方の実現に向けて改善の余地がありました。

当金庫は DX 戦略に掲げる「デジタル活用による劇的な業務効率化」に向けた施策の一つとして、このたび NTT Com が提供する音声システムを導入し、全支店の固定電話を撤廃しました。固定電話の代替として、全職員へスマートフォンを導入し、外出先からの内線通話利用やメール・チャットの閲覧が可能な環境を構築することで、運用・管理と業務の効率化を実現しました。

2. 本ソリューションの概要・特徴

クラウド PBX とスマートフォンでの内線利用を可能にするサービスを活用した音声システムに加え、業務に適したスマートフォン・アプリケーションを組み合わせたものです。主な特徴は以下の通りです。

（1）音声システムの更改

オンプレミス型 PBX からクラウド PBX への更改により、柔軟な音声システムの構築を実現しました。モバイル内線化サービスと組み合わせることで、スマートフォンでの内線・外線の利用が可能となり、全支店の固定電話をスマートフォンに置き換える、管理コストの削減に加え、外出中の職員とのコミュニケーションの円滑化を実現しました。

（2）全職員へのスマートフォンの導入

全職員にスマートフォンを貸与し、内線通話機能およびメール・チャット利用、名刺管理などのアプリケーションを導入することで、場所を問わず業務効率の向上を実現します。

3. 今後の展開

本ソリューションの導入は当金庫が中期経営計画で掲げる「DX 戦略」の一環であり、今後も幅広い分野でのデジタル化を推進し、業務効率の向上を図ることで、地域社会の発展に貢献してまいります。

以上

※) システムの稼働やインフラの構築に必要となるサーバーやネットワーク機器、あるいはソフトウェアなどを自前で保有し運用するシステムの利用形態のこと。