

【お客様インタビュー / 愛媛県 松野町様】

電話回線のIP化 + モバイル端末導入・内線化 による業務効率化

2022年の庁舎建て替えを機に、ネットワークインフラの見直しやテレワーク・ペーパーレス会議などの実施に向けた環境整備を検討し、総務省の地域情報化アドバイザーとともに推進された愛媛県の松野町様。

当社のIP-PBX『NX-C1000 for Enterprise』とSBC『NX-B5000 for Enterprise』、ソフトフォンアプリ・WEB電話帳の導入により、電話回線のIP化とモバイル端末の内線化を実現しました。

松野町 総務課 課長補佐 戎様(写真右)と、総務課 主査 音地様(写真左)に、当社ソリューション導入の背景やご感想などを伺いました。



複数人で固定電話を共有する運用から1人1台の電話環境へ

Q. 庁舎建て替えの際に電話システムを更改された背景を教えてください。

音地様: 建て替え前の庁舎はOAフロア※ではなく、電話線などはフロア上に剥き出しの状態でした。

100人程の職員に対し固定電話機は50台程しかなく2~3人の職員で1台の固定電話を共有していたため、誰かが電話を使っていると、自分が電話をかけたい時に使えなかったり、電話がかかってきた場合には自席から離れた場所の電話で対応しなければならなかったりと不便な状況でした。また、自席から離れて電話対応をした際、必要な資料が手元になく結果的に電話の相手方を待たせてしまうといったこともありました。

人事異動や機構改革など配置換えの際は電話の回線工事が必要で、工事業者との日程調整といった業務がその都度発生しており、業務改革の観点からこれらの課題を庁舎建て替えのタイミングで改善出来ればということで、電話システムの更改を進めました。

※OAフロア: 配線などを敷設・収納するために床が二重構造になっているフロア

Q. 当社ソリューションの導入で電話が全てIP化されましたが、実際の使い方を教えてください。

音地様: 今回の業務改革の一環で職員にはノートパソコンを各自1台貸与しているので、そこにソフトフォンをインストールし、基本的にはそのソフトフォンから内線・外線をかけるという運用にしています。また、各課に代表の固定IP電話機を1台置いています。電話の着信に気付けないといったことを抑制するためのもので、固定電話が鳴ったら誰かがソフトフォンで電話を取るといった運用を行っています。

さらに、宿直室など特定勤務の職員、外出の多い町長や副町長などにはスマートフォンを貸与し、そこにもソフトフォンアプリを入れて活用しています。

電話がある場所に縛られない業務体制で取り次ぎもスムーズに

Q. ソフトフォン導入後、どのような変化がありましたか？

音地様: 1人1台ずつ電話を持っている形になったので、電話を使うのに誰かの状況を伺って...ということがなくなりました。取り次ぎの際も、複数人で電話を共有していた時は、取り次ぎ相手を特定しづらかったのですが、今はWEB電話帳から取り次ぎ相手を選んで直接取り次げますし、相手が電話に出られる状況かどうかというの、電話をかければすぐにわかるようになりました。

また、ソフトフォン利用の際はBluetoothのイヤホンを使って通話しているので、通話中でも両手が自由に使えるという点も便利です。通話をしながら自席から離れた場所に資料を探しに行くといったことが容易にできたりするので、業務効率化に繋がっていると思います。

戎様: 人事異動の時期になると、以前は回線工事に加え配置図・内線番号表を書き換えるといった作業も発生していましたが、現在は軽微な設定変更やWEB電話帳の更新だけで済むようになりました。コロナ禍の当時、各自が電話を持つことで固定電話機の共有を回避できたので、感染予防という点でも良い環境になったと思います。



関連施設を含めた一元管理によりコストを抑制、職員の負荷も削減

Q. 支所や保健センター・診療所、保育園といった関連施設の電話システムも集約・一元管理されていますが、これも本庁の電話回線のIP化がきっかけとなったのでしょうか？

音地様: そうですね、当初は建て替えのある本庁のみ機器の更新をするという想定でしたが、施設ごとに電話の基本料金などを洗い出した結果、コスト削減のため電話回線を集約する方向になりました。利用頻度は低いのですが電話を置いておかなければならない施設もあり、集約によってそれらの回線費用が削減できていると思います。

また、保健センター・診療所は、以前はISDNとアナログ回線で合計3回線ほどしかなく、それが全て埋まってしまいうケースがありました。以前は、本庁とのやり取りでも1回線を使っていましたが、現在は内線という形になり通話料も無料になりましたし、外線は全体で回している状況なので回線がパンクするということはありませんでした。

戎様: 新型コロナウイルスのワクチン関係で、保健センターなどへの電話問い合わせがかなり多い時期がありましたが、その時も不都合なく対応できる状況でした。

Q. 職員の方の反響はいかがでしたか。ソフトフォン導入前の雰囲気なども教えてください。

音地様: 本庁職員から保健センターの職員などに電話をかける場合、なかなかつながらず何度もかけ直すということが多々ありました。現在はそういったことがなく、ストレスなく電話ができるようになってきているという印象です。

戎様: 先ほども話が出ましたが、代表電話の取り次ぎなどの場合、特定の職員にすぐに電話を回せるようになったのが良いですね。以前は一旦課に電話を回して、そこから担当者へという形でしたが、今は取り次ぎ相手がいれば直接電話を回せるので、ワンクッション減らすことができました。

音地様: 導入前については、パソコンで電話を取るという説明がなかなか難しく、職員側も戸惑う部分が多かったと思います。

戎様: システム自体は慣れればとても使いやすいものなので、今となっては何も不都合なく皆さん当たり前のように使っていますし、むしろ「便利になった」と感じてもらえていると思います。

導入時に使い方をシンニチさんに説明していただいたので、職員もすぐに理解できました。

ただ、やはり受話器タイプで話したいという声も一部ありましたし、住民の皆さんが、パソコンに向かっている職員が電話をしていることに気づかない、という状況が導入当初は見受けられました。

場合によっては住民の方を少しご不快にさせてしまうことも当初はあったため、お客様対応の多い窓口では、敢えてUSB接続の受話器を利用するという工夫をしています。

インパクトの大きかった電話システム更改、さらなる業務効率化に向けて

Q. 本庁と各施設が一体となって実現している業務効率化を今後拡張する予定はありますか？

音地様: 現在、学校関連の施設のシステム更新やネットワークの見直しを行っており、今後庁舎のネットワークに集約することが可能となる見込みです。学校の電話に関する現在の課題や費用対効果を含め、集約することで改善できるのであれば実行を検討していきたいと考えています。

Q. 導入いただいたソリューションなどについて、今後期待されることやご要望があればお聞かせください。

音地様: コロナ禍での分散勤務などを通して、場所を限定せずに仕事をするには柔軟な電話システムが必要だと痛感しました。庁舎建て替えを機にあらゆる見直しをしましたが、電話システムの更改が一番インパクトが大きかったように思います。

現在の要望としては、電話のグループ通話のような機能があるといいねという話が出ています。2人での話で解決しない場合など、必要な人を追加で呼び出して複数名での通話ができる機能があればよりスムーズに業務が進められるのではないかなと感じています。

また電話帳機能で相手方の離席状況が一目でわかるようになると、さらに使いやすいですね。

職員からは、ソフトフォンアプリ上にチャット機能があれば、そこに不在連絡を残せて便利という声が多くあったので、ご検討いただけると助かります。

———ありがとうございました。

上記のご要望の他、通話録音や音声認識の活用に関するご見解も伺いました。

当社の既存ソリューションや機能などで対応ができそうな内容もあり、引き続きシンニチ様と共に松野町様にとって最適なお提案を行っていく予定です。

【本件のニュースリリース】

[松野町の電話システムを効率化・ネクストジェンの音声ソリューション](#)

[～愛媛県のDXモデル自治体の新しい取り組みをシンニチと共に支援～](#)

松野町様では電話システム更改以外にも、無線環境の整備、ICカードによる取り扱い情報などの管理、電子決済の導入といったDX化を実現されており、

[総務省地域情報化アドバイザー優良事業事例](#) としてその取り組みが紹介されています。