

2014年10月7日

日本郵便、郵便局から社内センターへの問い合わせ対応業務に クラウド型 PBX サービス「Arcstar Smart PBX」、 「ナビダイヤル」などを採用

～クラウド化で導入費用を大幅に削減し、効率的な問い合わせ対応業務を実現～

NTT コミュニケーションズ(以下：NTT Com)は、日本郵便株式会社(以下：日本郵便)が、郵便局から、資金管理に関する社内の問い合わせを一元的に受け付けるために新設した「資金管理センター」の問い合わせ対応業務に、NTT Com の全国統一受付番号「ナビダイヤル」およびクラウド型 PBX サービス「Arcstar Smart PBX」などを組み合わせたソリューションを提供します。

現在日本郵便は、資金管理センターを東日本に設置しており、東日本の一部(約 5,000 の郵便局からの問い合わせ対応)を対象に 2014 年 6 月より運用を開始しています。

また、10 月 3 日に、西日本に設置する予定の資金管理センターにおいても本ソリューションの採用が決定し、最終的には東日本全域と西日本を含めた全国約 24,000 の郵便局からの問い合わせをカバーする形で、2015 年度に順次運用を開始する予定です。

本ソリューションでは、PBX のクラウド化によって、導入費用を従来のオンプレミス型^{*1}PBX で実現した場合と比べて大幅に抑え、導入までの工事期間の短縮も実現しています。

1. 背景

日本郵便は、郵政民営化以降、さまざまな面での業務の改善や効率化、コスト削減に取り組んできました。

郵便局の業務においては、資金の配送依頼など、資金管理に関する支社への問い合わせが日常的かつ頻繁に発生します。日本郵便は、この資金管理に関する問い合わせ対応業務を効率化するため、各支社にあった資金管理部門を集約して資金管理センターを設立し、効率的な受付体制の実現を検討していました。

検討の結果、業務上のニーズを満たし、クラウド化により導入コストも格段に抑えることができる NTT Com のサービスが採用されました。

2. ソリューションの特長

NTT Com は、全国統一受付番号「ナビダイヤル」の利用により、支社ごとの問い合わせ窓口を東日本、西日本それぞれ一本化し、自動音声ガイダンスによる適切な窓口への誘導(着信前の転送)を実現しました。

また、クラウド型 PBX サービス「Arcstar Smart PBX」を組み合わせることによって、資金管理センターから遠隔地の支社の問い合わせ窓口への内線転送(着信後の転送)も可能にし、問い合わせをしてきた郵便局に対するかけ直しの依頼などを未然に防ぐことを可能にしています。

さらに、導入コストと運用コストを抑え、導入スピードを早めることも実現しました。

(1) 「ナビダイヤル」：既存窓口の一本化・問い合わせ内容による振り分け

「ナビダイヤル」は、「0570」で始まる全国共通の電話番号で電話を受け付け、IVR(自動音声応答)によって適切な応答窓口に割り振ることができるサービスで、顧客向けのコールセンターなどで利用されています。

資金管理センターでは、本サービスを利用し、各支社で受付していた資金管理に関する窓口を「0570」の電話番号で一元化し、IVRにより業務用件毎にコールを振り分けることで問い合わせにかかわる業務の効率化を実現しました。

なお、「0570」の電話番号は、支社別に末尾数字を設定することにより、IVRで「所属支社番号」を入力することを省略し、さらに、郵便局から着信したトラフィックデータの支社別分析を容易にしています。

(2) 「Arcstar Smart PBX」：他の窓口への内線転送・導入コスト大幅減

「Arcstar Smart PBX」は、従来型のPBX^{*2}を使用せずに、NTT Comのクラウド基盤上にあるIP電話サーバによりPBX機能と内線機能^{*3}を実現するサービスです。

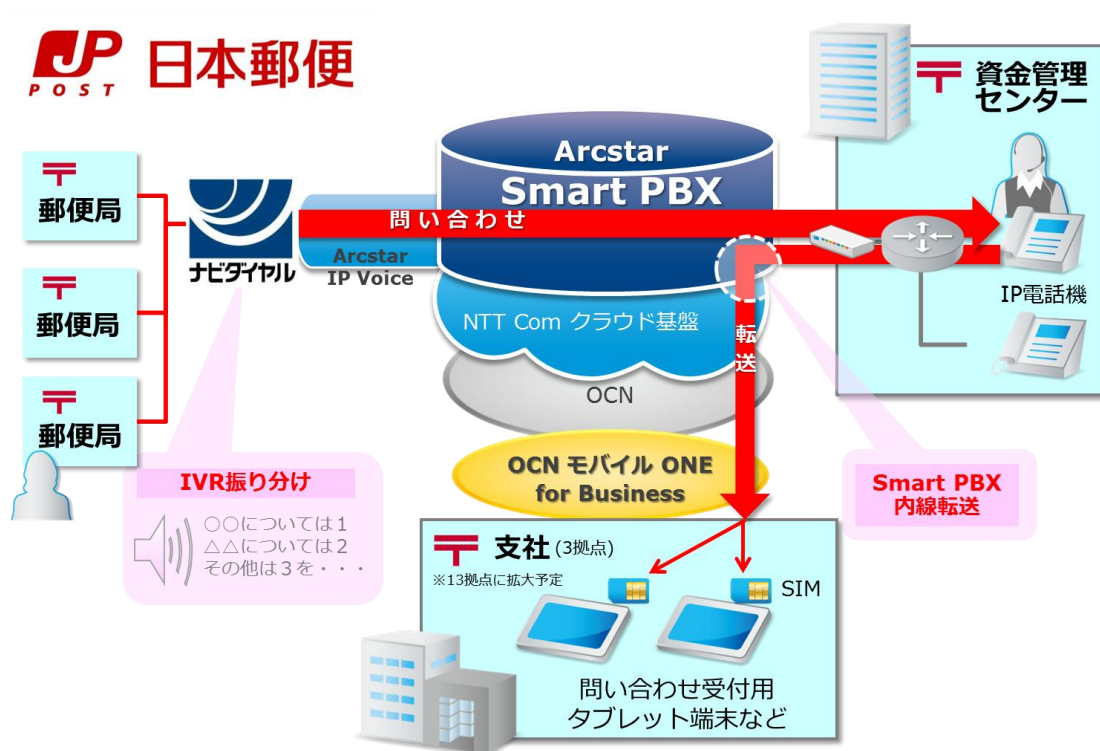
問い合わせをする郵便局がかけ直しをしなくて済むよう、「Arcstar Smart PBX」により資金管理センターから各支社及び本社への内線転送を可能にしています。

転送機能はオンプレミス型のPBXでも実現できますが、本件の場合、1台あたり1,000～2,000万円かかるPBXを資金管理センター(2カ所)と各支社(13カ所)及び本社(1カ所)の約16カ所に設置する必要があり、導入の費用がかかるだけでなく、導入後の維持運用にもコストがかかることが課題でした。しかし「Arcstar Smart PBX」を採用し、PBX機能をクラウドで実現することにより、導入費用を劇的に抑えることに成功しています。また、固定資産となるPBXの維持管理も不要となりました。

(3) 「OCN モバイル ONE for Business」を活用し、タブレット端末を安価な内線端末として利用

スマートフォンやタブレット端末の内線化も可能な「Arcstar Smart PBX」の特長を活かし、「資金管理センター」から各支社(問い合わせ窓口)へ転送されてきた問い合わせについては、タブレット端末を固定IP電話機の代替として利用しました。また、タブレット端末には低価格で高速通信が可能なSIMカード「OCN モバイル ONE for Business」を導入し、音声通信^{*4}を実現しています。これにより、支社内でレイアウト変更があった際にも、回線などの工事の必要なく対応することができます。

<システム構成イメージ>



- * 1 : 機器・設備を自社で保有し、維持管理も行うこと。
- * 2 : Private Branch eXchange の略。企業での電話サービスの利用に使う電話交換機。
- * 3 : 外線発信機能には「Arcstar IP Voice」を利用。
- * 4 : 「Arcstar Smart PBX」のアプリケーションを利用し、IP 電話による音声通信を行う。