



NTTコミュニケーションズ株式会社様

音声コミュニケーションの
非効率を解消し、
企業のワークスタイル変革を支援する
新たなIP電話サービスを開発。

Case Study2

**IP電話サービスの
高付加価値化をめざして**

先進のテクノロジーを活用して「コミュニケーション」の新たな価値を創造し続ける

「ICT Solution Partner」をスローガンに、お客様の経営課題の解決に貢献する利便性の高いサービスを開発・提供するNTTコミュニケーションズ様。同社では、2003年4月、企業の通信コスト削減ニーズに応えるIP電話サービス「Phone IP Centrex」をいち早くスタートするとともに、その付加サービスや各種IP電話関連サービスの拡充に力を注いできました。

そんな取り組みの一環として同社では「Phone IP Centrex」に「Microsoft Office Communications Server (※)」(以下、OCS)を連携させ、リアルタイムに着信電話を転送するサービスの開発に着手。OCSを活用したシステム構築で豊富な実績をもつ日本ユニシスとともにプロジェクトを進め、2009年8月、お客様のワークスタイル変革と生産性向上に大きく貢献する「Phone Collaboration with Microsoft Office Communications Server」の提供を始めました。

※ Microsoft Office Communications Server
「ユニシス」全席状況確認、ファイル転送、Web会議などの機能を統合的に提供する「ユニシス」を基盤



NTTコミュニケーションズ様。ブロードバンド・ユビキタス社会の実現に向けて、常に「お客様第一」の視点から多彩なサービスを提供しています。

そんな同社が近年提案に力を注いできたサービスの一つがIP電話サービス「Phone IP Centrex」です。これは、外線・内線や内線同士との接続、保留転送といった基本的なPBX(構内交換機)機能をネットワーク側で提供する企業向けの高品質なIP電話サービスです。離れた拠点間でも内線通話は無料、外線通話も全国一律3分8.4円(税込)という低料金を実現し、お客様の通信コストの削減に貢献しています。

2003年4月にスタートした同サービスは、当初、こつした通信コストの削減効果で大きな注目を集めました。しかし、その

NTTコミュニケーションズ株式会社	
営業開始日	1999年7月1日
資本金	2,117億円 (2009年3月31日現在)
本店所在地	東京都千代田区内幸町1丁目1番6号
従業員数	8,500名 (2009年6月30日現在)
事業内容	電気通信事業など

後、多くの通信事業者が同種のサービスに参入した結果、競争が激化し、新たな付加価値の創造によるサービスの差別化が求められていました。

「当社では、より多くのお客様にIP電話のメリットを享受していただけるよう積極的な営業活動を展開する一方、サービスの高付加価値化に注力してきました。その一例が、IP電話とモバイル電話を連携させた「Phone ユビキタス」です」

こう解説するのは、ビジネスネットワークサービス事業部 ユビキタスコミュニケーション部 担当部長の高山充氏です。

Phone ユビキタスは、Phone IP Centrexなどを導入した環境において、外出先PHSとの定額での内線通話が可能にするソリューションであり、2007年10月のサービス開始以来、携帯電話に



吉崎 明彦氏
ビジネスネットワークサービス事業部
販売推進部



山口 健一氏
ビジネスネットワークサービス事業部
ユビキタスコミュニケーション部



市川 雄一氏
ビジネスネットワークサービス事業部
ユビキタスコミュニケーション部
担当課長



高山 充氏
ビジネスネットワークサービス事業部
ユビキタスコミュニケーション部
担当部長

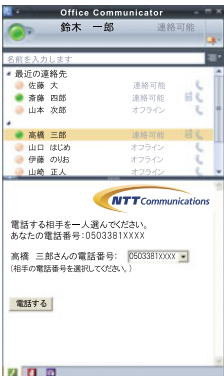
関する通信コスト削減を狙う多くの企業で採用されています。

IP電話と情報システムを連携させ、便利で快適なコミュニケーション環境を実現

これに続いてNTTコミュニケーションズは、IP電話と企業内で使われる業務アプリケーションをシームレスに連携させた新たなサービスの開発に取り組みました。「企業がIP電話を導入するメリットはコスト面だけにとどまりません。音声やデジタルデータに変換して伝達するIP電話の最大のメリットは、音声通信と情報システムの融合が容易になることにあります。そこで当社では、IP電話と業務アプリケーションを連携させることで、お客様のワークスタイルを変革する便利で快適なコミュニケーション環境を提供しようと考えたのです」(高山氏)

この発想に基づき同社は連携対象となるアプリケーションに関するリサーチを実施。最終的に「OCS」を選択しました。

OCSは、オフィスにおけるリアルタイムで円滑なコミュニケーション環境の構築を支援するマイクロソフトの企業向け製品



画面内の氏名をクリックするだけで電話がかけられる(画面はイメージ)

であり、プレゼンス(在席状況)確認、ファイル転送、Web会議などの多彩なツールを統合した「ユニファイド・コミュニケーション」を実現します。同社では、これらの機能のうちプレゼンス確認に着目してIP電話との連携を図りました。

ビジネスネットワークサービス事業部 ユビキタスコミュニケーション部 担当課長の市川雄一氏がその理由を説明します。

「私たちは、Phone IP Centrexをお客様にもっと便利に活用してもらうためにはどのような機能が必要になるか——さまざまな角度から検討を重ねてきました。その結果、「デスクで執務中」「会議中」「外出中」といった着信者の状況に合わせて、固定電話やモバイル、ボイスメールなどから最適な手段を選んで電話を受けられることができれば、受信者／発信者それぞれの時間と労力のロスを最小化できると考えました」

そこで同社では早速、プロジェクトチームを発足させるとともに、開発パートナー選定のコンペを実施。2007年12月、複数の応募先の中から日本ユニシスが選定されました。

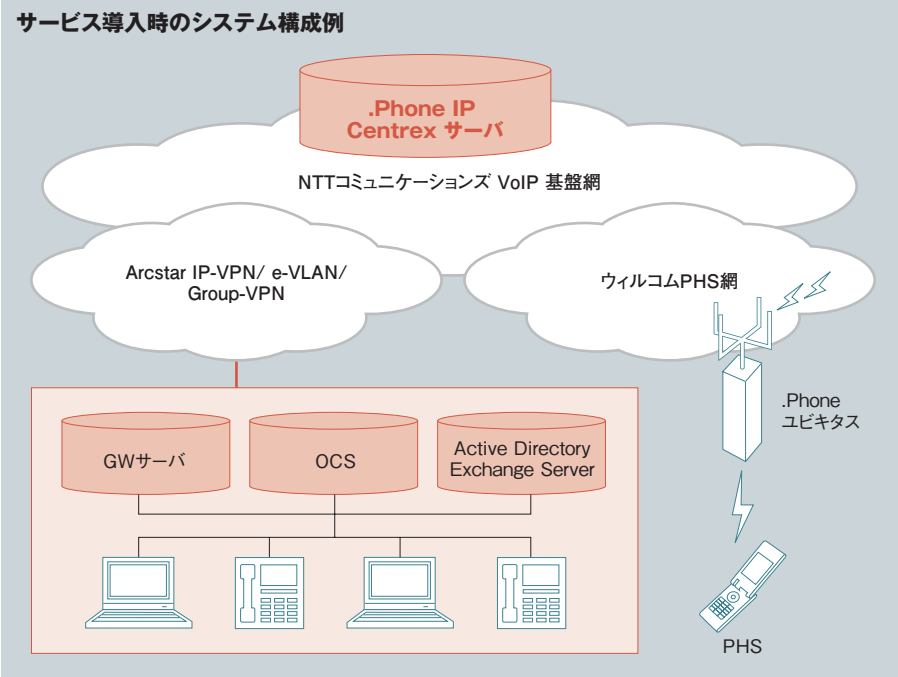
日本ユニシスは、数年前にNTTコミュニケーションズ様の料金明細のWeb確認システムの構築をサポートした実績に加え、これまでも自動車、食品、ゲームソフトウェアなどさまざまな企業向けにOCSを活用したシステムを構築してきました。こうした実績やノウハウが評価され、今回のパートナーに選ばれたのです。

ストレスのない電話転送を実現するため 入念に検証を繰り返す

システムの要件定義においては、Phone IP CentrexとOCSの間でどのようなプレゼンス情報を伝達するかが最大の検討課題となりました。

プレゼンス情報の伝達手法としては、OCSから常時 Phone IP Centrexへプレゼンス情報を伝達する方法と、着信のたびに Phone IP CentrexからOCSにプレゼンス情報を参照していく方法という、主に2つの選択肢が考えられました。

「発信者にストレスを感じさせることなく電話をつなぐには、できるだけ遅延なく転送することが重要です。そこで、当初はOCSから Phone IP Centrexへプレゼンス情報を常時伝達しておいて、着信後は在席状況に応じてただちに転送する方法を考えていました。しかし、こ



の方法では、Phone IP-Centrex側のデータ処理量が増し、システムへの負荷が増大する懸念がありました(市川氏)

そこで、実際の負荷を検証するためテスト環境を構築。2009年1月～5月にかけてさまざまなパターンを想定した検証作業が続けられました。

「検証の結果、着信のたびに、Phone IP-CentrexからOCSにプレゼンス情報を参照する方法を選択しました。この方法によってシステム負荷を大幅に低減できるうえ、転送のリアルタイム性も十分に確保できることが実証されたからです」

こう語るのは、プロジェクトで主に仕様検討を担当したビジネスネットワークサービス事業部 ユビキタスコミュニケーションズ部の山口健一氏です。

その後も商用レベル環境での負荷試験や、「Click to Dial」(PC上に表示されたユーザー名などをクリックするだけで電話がかけられる機能)などの開発が進められ、2009年8月、「Phone Collaboration with Microsoft® Office Communications Server」がサービスインしました。

ワークスタイルを変革し、抜本的な業務合理化に貢献するソリューション

Phone Collaboration with Microsoft OCSは、外出時はモバイルIP電話へ、会議時は留守番電話へ、また

休暇時はボイスメールをPCへ送信するなど、着信者の状況に応じたリアルタイムかつフレキシブルな電話転送を可能にしました。また、Click to Dial機能によって、いちいち手でダイヤルする必要がなくなるなど、スマートなワークスタイルをもたらします。

この新サービスに対する反響についてビジネスネットワークサービス事業部販売推進部の吉崎明彦氏が語ります。

「現在、さまざまな通信事業者がIP電話サービスを提供していますが、その多くはまだ通信コストの削減を主眼としたサービスにとどまっているのが現状です。これに対して今回私たちがスタートさせたサービスは、例えば受信者がオフィスにいない場合、自動的にモバイルフォンに転送



サービスのピーアールのため展示会などにも積極的に出展している

したり、ボイスメールにして送信するなど、ビジネスコミュニケーションの効率を飛躍的に高める画期的なサービスです。厳しい経済環境が続く現在、単にコストを削減するだけでなく、ワークスタイルを変革して抜本的な業務合理化に取り組み企業が増えています。当社の新サービスは、こうしたニーズに最適なソリューションとして、発表直後から多くのお問い合わせをいただいています」

一方、高山氏は、プロジェクトを振り返って日本ユニシスを次のように評価します。「今回のプロジェクトでは、音声通信に関する当社の技術ノウハウと、日本ユニシスのシステム構築の技術ノウハウを融合できたことが大きく功を奏したと考えています。実際、日本ユニシスは、プロジェクト全般を通じてさまざまなアイデアを積極的に提案してくれるなど、もてる技術とノウハウを最大限に発揮してくれました」

現在、NTTコミュニケーションズ様は、モバイルネットワークや各種のアプリケーションなどをセキュアなネットワーク上で提供するサービス基盤「BizCITY」の整備を進めています。今後、「Phone Collaboration with Microsoft OCS」についても日本ユニシスと共同で、エンドユーザーにサーバなどを用意していただくことなく、BizCITYを通じて提供可能なICT Solution Partnerとしての新たな挑戦が続いています。

IP電話の新サービス

「.Phone Collaboration」のトライアルユーザー募集!

体験無料

『Microsoft® Office Communications Server 2007』を導入済み、もしくは今後導入予定のお客様を対象として、本サービスのフィールドトライアルユーザーを募集しています。詳しくは下記のお問い合わせ先へ。

募集期間
2010年3月末日まで

お問い合わせ先:
NTTコミュニケーションズ株式会社
ビジネスネットワークサービス事業部販売推進部
E-mail:collabo-ocs@ntt.com

