

株式会社札幌ドーム



SAPPORO DOME
Hiroba

uniConnectによるスマートフォン内線化による電話システムの刷新

会社の電話番号の発信を個人のスマートフォンで実現

「発信元番号表示」「セルフ転送設定」機能がもたらすワークスタイル変革と社員満足度向上

▶ 導入の背景

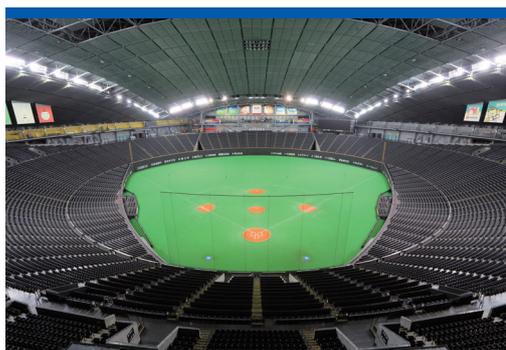
- PBXの老朽化に伴うリプレイス
- 個人所有の携帯電話の利用におけるセキュリティリスクの改善
- 業務の効率化促進

▶ 導入の理由

- 会社の固定番号での発信の実現
- 精算不要な通信費の公私分計
- 発信者番号通知機能
- アドレス帳の管理によるセキュリティ向上
- 既存の内線固定電話とのシステム連携

▶ 導入の成果

- スマートフォン内線化による電話の取り次ぎ業務の減少
- 取引先への個人携帯番号の秘匿による社員満足度の向上
- BYOD/2台持ちなど多様なニーズに対応



株式会社札幌ドーム

創 立 : 1998年10月
 本社所在地 : 北海道札幌市豊平区羊ヶ丘1番地
 (札幌ドーム内)
 資 本 金 : 10億円
 従 業 員 数 : 66名 (2014年11月現在)
 事 業 内 容 : 札幌ドームの管理運営業務全般

札幌ドームは、移動式の天然芝サッカースタジアムを持ち、サッカー・コンサドーレ札幌と、プロ野球・北海道日本ハムファイターズの本拠地となっているユニークなスタジアムです。ほかにも、コンサートや展示会など、さまざまなイベントに対応できる全天候型ドームです。

株式会社札幌ドームは、指定管理者として札幌ドームの管理運営をおこない、各種イベントを円滑に運営できるようサポートすると共に、飲食・グッズ販売や展望台営業、そして計画的な設備更新などを通じて、安定的なドーム運営・高品質なサービスの提供に力を注いでいます。

株式会社札幌ドームは、1998年、北海道で唯一の5万人の動員が可能な大規模イベント施設『札幌ドーム』の運営会社として、各種イベントの誘致や、施設運営・管理を行うために、北海道札幌市に設立されました。

札幌ドームが目指すのは、エンターテインメントビジネスを通じて、来場されるお客様はもちろん、選手やアーティストといった出演者など関わるすべての人へ、新たな価値と感動を届けること。そのための社員の業務効率向上と個人情報保護などセキュリティの強化を目指して、スマートフォン内線化ソリューション『uniConnect』の導入に踏み切りました。

広大な敷地すべてが社員のワーキングスペース

札幌ドームの敷地面積は、約30万平方メートルと広大だ。支店や支社はないものの、広大な敷地内のあちこちで、社員は業務に動いている。その一方で、取引先の来訪など、受付からの内線呼び出しに取り次ぎの手間がかかっていたり、そのため来訪者を待たせてしまうというもどかしさがあった。札幌ドームに来場されるすべてのお客様・取引先などの関係者に、ホスピタリティに溢れるサービスを提供するためには、まずは敷地内に点在する社員の業務効率の向上が必要不可欠だ、と札幌ドームは考えていた。



「すべての社員は個人の携帯電話を業務に使っていました。そのためプレフィックス番号を付けて通話をする自動で会社請求になるサービスを利用していましたが、会社としては、取引先のアドレス情報を個人の携帯電話に残すということは、コンプライアンスやセキュリティの観点からも見過ごせず、個人の携帯電話をそのまま使わせる現状を放置できなかった」と株式会社札幌ドーム 施設部 設備課 課長代理の松重一正氏は語る。札幌ドームでは、13年前に導入したPBXがメーカー保守の期限を超過しており、故障すると交換部品が調達できないというリスクを抱えていた。PBXのリプレイスを好機と捉え、IP-PBXやソフトフォン、携帯電話やスマートフォンの内線化など、近年の電話通信環境のトレンドを徹底的に調査し、通信環境の見直しを進めることにした。

スマートフォン内線化で目指す『ワークスタイル変革』

PBXのリプレイスにおける札幌ドームの掲げる方針は明確だった。社員の業務効率化、個人情報等のセキュリティ強化を掲げ、私物の携帯電話番号を業務で使わせないことが必須の条件となった。さまざまな調査を進める中、東京で開催された展示会にて松重氏の目に留まったのが、エス・アンド・アイのスマートフォン内線化ソリューション『uniConnect 3』だ。会社の固定番号での発信がスマートフォンで実現できるuniConnectは、社員がどこにいても会社の番号に着信する電話を受けられるようになり、電話の取り次ぎ業務の減少効果が見込めると考えた。札幌ドームでは、すでに携帯電話のBYOD (Bring Your Own Device) は浸透していたが、個人契約のスマートフォンに会社のダイヤルイン番号を付与して、スムーズに公私分計できるuniConnectの仕組みに目を奪われたと言う。

札幌ドームは、自分たちの目指すワークスタイルを中心に検討を重ね、最終的に4社から受けた提案の中から、設計、構築から保守、運用アウトソーシングまでを担うNECネットエスアイが提案していたIP-PBX『UNIVERGE SV9500』とuniConnectを連携させたPBXリプレイス案を採用した。

札幌ドームには、従来から施設内のあちこちに約200台もの内線専用の固定電話機が備えられている。事務所内の各社員のデスクにあった多機能電話と既設の内線固定電話の両方をUNIVERGE SV9500に收容し、uniConnectをスマートフォンの内線化に特化させ、それぞれが連携する構成を選択した。各部門の代表番号にかかってきた電話は、基本的にソフトフォンで対応し、固定電話の台数を減らすなどの工夫も取り入れられている。これによりPBXリプレイスを行いながらも、既設の電話環境は極力維持しつつ、スマートフォンを内線化する仕組みが実現した。IP化を図った結果、クレームや脅迫電話対応の強化という観点で、通話内容をすべて録音するという要望も同時に実現することができた。



札幌ドーム施設内のuniConnectシステム

「発信者番号通知」でuniConnectを採用

数あるスマートフォン内線化ソリューションの中でuniConnectが採用された最大の理由は、エス・アンド・アイの特許技術でもある「発信者番号通知」だ。

uniConnectの特長は、社内外問わず、スマートフォンからダイヤルイン番号で発着信できることであり、PBXを経由して着信が転送されるにも関わらず、発信者の電話番号がスマートフォン上に表示される点だ。

他社のソリューションでは、会社の番号にかかってきた電話をスマートフォンで受ける場合、PBXに割り当てられた転送用の特番が表示されてしまい、どこからかかってきた電話かを判別することができない。しかし、uniConnectの場合、発信元の番号がスマートフォン上に正しく表示されるのだ。

uniConnectは、管理者の負担を軽減するために、ユーザー自身で留守電設定や転送設定などが簡単かつ自由にセットできるように設計されている。海外出張や会議中、休日など、電話に出られないことが予想できる場合は、自身で設定を有効にして留守番電話やオフィスに転送することもできる。「スマートフォンを内線化したことで、業務効率の向上だけでなく、社員満足度の向上にもつながった」と鈴木宏和氏は語る。イベント開催などで土日祝日に勤務する社員の場合、平日に休暇を取得していても、容赦なく取引先からの電話が鳴る。こうした社員は、uniConnectの転送設定をかしこく便利に利用しており、評価も上々だと言う。

1台のスマートフォンに会社と個人の電話番号を集約

uniConnectが採用された理由は、もう一つある。スマートフォンが持つ携帯電話番号とは別に、会社の固定番号を持たせることができる点だ。uniConnectでは、専用ダイヤラーを利用して発信すると、相手先には会社の固定番号が表示される。また会社の固定番号にかかってきた電話は、すべてスマートフォンに着信する。つまり業務の電話はすべて会社の番号に



株式会社札幌ドーム 施設部 設備課
松重一正 課長代理 (右)、鈴木宏和氏 (左)

集約できるのだ。社員の多様なニーズに応えたいと考える札幌ドームにとっては、1台のスマートフォンに個人と会社の2つの番号を別々に持たせることができる点は重要だった。「プライベートな携帯番号を取引先に伝える必要がなくなり、特に女性社員からは喜ばれている」と、松重氏は目論みどおりとも言える社内での評価を強調する。

加えて、ダイヤラーアプリケーションを使い分けることで、プライベートとビジネスの通話料が簡単に分計できる点も評価された。uniConnectを通じた発信は、PBXであるuniConnectシステムから発信先への固定電話発信のみ通話料がかかるという仕組みだ。一方で、BYODの場合、スマートフォンの標準ダイヤラーから発信した通話料は契約者個人が負担することになるが、uniConnectを通じた業務通話の通話料は個人には請求されないため、精算手続きなどの負担もない。

鈴木氏は「ワークスタイルの変革に自ら積極的に取り組まれているNECネットエスアイ社だからこそ、最適な提案をしてくれた」と、同社には高い信頼を寄せる。既設の環境との親和性を大切にしながら、既存のPBXとuniConnectを連携される技術力を評価する。uniConnectの導入を通じて、NECネットエスアイの提唱する『ワークスタイル改革』の実現で、ビジネスアップなどに期待を寄せている。

さらなるワークスタイルの変革に期待

PBXリプレイスとuniConnectの導入で、札幌ドームは新たなワークスタイルを手に入れ、よりスムーズなコラボレーションが進められる環境が整った。「スマートフォンの登場で、私たちのライフスタイルは大きく変わりました。生活におけるあらゆる利便性が向上したと言っても過言ではない。新しい技術を適切な方法でオフィスに採用していくことで、私たちのワークスタイルやオフィス環境はもっと変わっていくでしょう。今回の導入は、その変革の最初の一步とも言えます」。松重氏は、技術の進歩を見据えながら、札幌ドームのさらなるワークスタイルの変革を思い描いているに違いない。

お問い合わせ

エス・アンド・アイ株式会社 <http://sandi.jp/>

〒103-8507 東京都中央区日本橋箱崎町30-1 タマビル日本橋箱崎 TEL: 03-5623-7353 E-Mail: info@sandi.co.jp

関西営業所 〒550-0013 大阪府大阪市西区新町2-4-2 なにわ筋SIAビル

TEL: 06-6536-6126

中部営業所 〒460-0003 愛知県名古屋市中区錦町3-1-1

TEL: 052-857-5070

西部営業所 〒812-0011 福岡県福岡市博多区博多駅前3-26-29 九勤博多ビル6F

TEL: 092-482-5326

※製品内容は、予告なく変更される場合があります。※記載されている会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。

