

S&I NEWS LETTER

2023
SPRING | 04

自治体 | 金融 | コンタクトセンター

お客さまの DX をサポート！ 次なるチャレンジは “スマートビル”

代表取締役社長

藤田和夫

2023 年度がスタートしました。

新型コロナウイルスへの感染対策は継続されながらも、これまであった規制は緩和され、経済活動も正常化が進み、以前の日常に戻りつつあります。一方で、コロナ禍で大きく変化した働き方は定着し、テレワークを含めた柔軟な働き方やデジタル化は一層加速しているのではないのでしょうか。

今回は、2022 年度の振り返りとして、お客さまの DX 化を支えた S&I の取り組みを 3 つのテーマに分けてご紹介するとともに、今年度の新たなチャレンジとして掲げている「スマートビル/スマートシティ」への取り組みをご紹介します。

INDEX

1. お客さまの DX を支える 3 つの取り組み

- ① 利便性と強靭性を両立！ネットワーク環境の構築支援で「自治体 DX」の推進を支える
- ② 脱・固定電話！ FMC 対応 PBX サービスで金融業界の働き方を変える「金融 DX」
- ③ 在宅対応も実現！データの活用で対応業務に新たな価値を「コンタクトセンター DX」

2. 持続可能な社会への貢献、スマートビル/スマートシティ領域へのチャレンジ

利便性と強靭性を両立！ネットワーク環境の構築支援で「自治体 DX」の推進を支える

2022 年度、S&I でもっとも多く行った DX 推進支援の 1 つが、「自治体様向けのネットワーク環境の構築」です。

総務省が 2021 年度～2025 年度までの期間に取り組むべき施策をまとめた「自治体 DX 推進計画」を発表したことを受け、多くの自治体で、デジタル技術を活用することで、職員の業務環境の整備や住民に対する行政サービスの拡充を進めようとする取り組みが活発になっています。S&I においても、ネットワークシステムのリプレイスや市庁舎の建て替えに伴うテレワークや業務改善を目的としたネットワーク環境の改善に加え、最近ではコンテンツのデジタル配信や新しい鑑賞体験の創造を目的とした観光施設や文化施設のネットワーク環境の整備をご支援させていただく機会が増えており、2021 年度と比較しても大きく伸びたビジネスの 1 つです。

ある自治体様の案件では、ネットワークシステムのリプレイスに伴い、職員の皆さんが快適に業務を行えるように環境整備をさせていただきました。そこでポイントとなったのが、「セキュリティの強化」と「回線環境を考慮したネットワークトラフィック制御の最適化」による通信基盤の安定運用の実現です。

従来、自治体では情報漏えい対策を重視し、マイナンバーなどのデータを扱う「個人番号利用事務系」、地方公共団体を相互に接続するための「LGWAN 接続系」、機密データを扱わない「インターネット接続系」に分離した三層分離型のネットワーク構成が採用されています。一方で、コロナ禍を経て、自治体でもテレワークの推進や業務効率化が図られるように

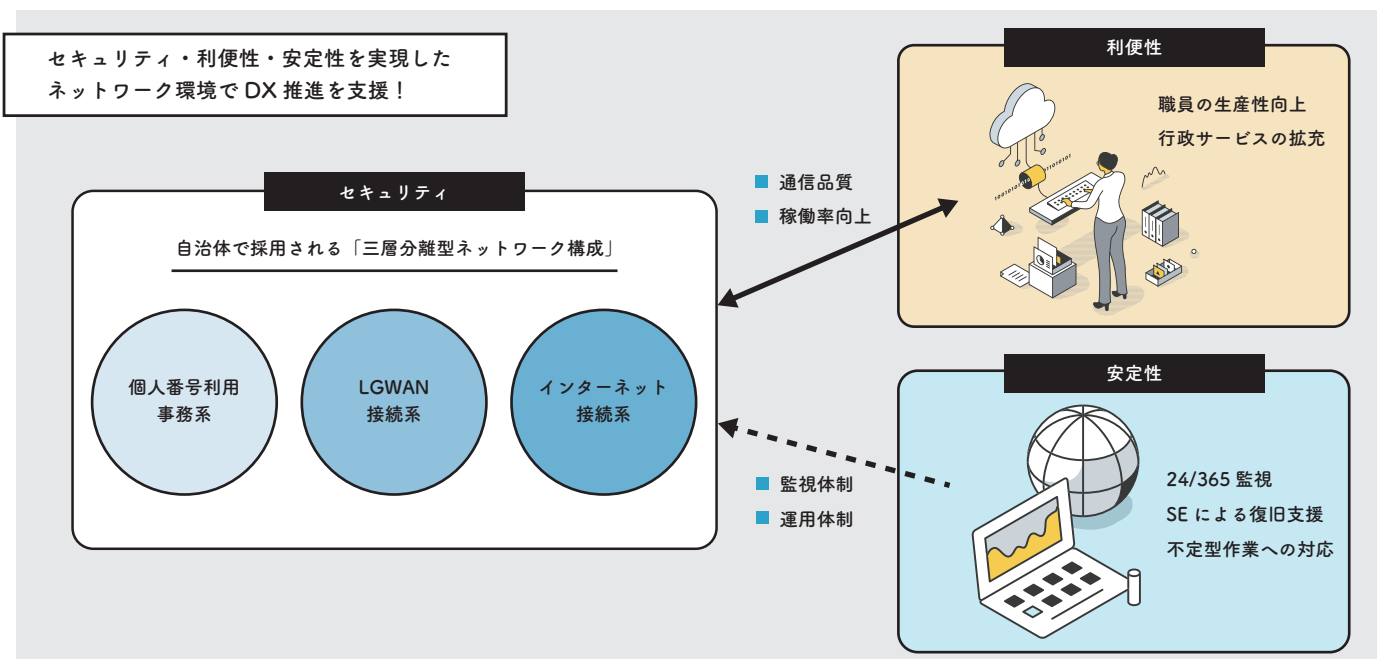
なり、内部環境へのリモートアクセスやパブリッククラウドへの接続など利便性と強靭性を両立したネットワーク環境が求められるよう変化しています。

このように、DX を進める上で、IT インフラ環境におけるネットワークシステムの柔軟性、パフォーマンス、可用性は重要な基盤となる要素の 1 つであり、最適化されたネットワーク無くして DX は実現できません。

S&I では、お客さまの課題や環境に応じて最適な環境はどう在るべきかを最優先に考え、密なコミュニケーションと徹底したプロジェクト管理により、高い通信品質で安定した運用を可能にするネットワーク環境の構築に取り組んでいます。

特に、ネットワークシステムは構築して終わりではなく、安心してご利用いただけることが重要と考え、株式会社ネットエンジニアリングサービス様（以下、NES）と株式会社アクシス様の協力のもと、さまざまなお客さまのニーズに対応できる運用体制を整えています。ネットワーク技術に精通した NES 様が運営するセキュリティーセンターを中心に運用管理することで、S&I の担当 SE と連携したスピーディーな復旧対応や定型外作業への柔軟な対応を実現しており、安心して運用をお任せいただけます。

今後も、ネットワークインフラ環境の整備から運用保守までをワンストップで提供することで、DX 推進のための強力な基盤をご提供してまいります。





脱・固定電話！ FMC 対応 PBX サービスで金融業界の働き方を変える「金融 DX」

2 つ目は、「金融 DX」です。これまで押印文化や、雇用時に業務内容の定めがなく、チームに与えられた仕事をみんなで取り組む仕事の仕方が主流であるが故に、なかなかテレワークが浸透しなかった金融業界でも、コロナ禍を経て働き方が大きく変わりつつあります。S&I は、**金融のお客さまの DX 推進支援**において「**電話環境の改善**」をお任せいただく機会が非常に増えています。

必要なセキュリティ対策を施した上で、社内勤務とほぼ同等の PC 環境を場所を問わず利用できるなど、約 87% の金融機関がテレワークに取り組んでいる^{*1} といいます。

一方で、足枷となっているのが「電話環境」です。テレワークの増加に伴い固定電話への入電に対応できない、取次業務のために誰かが出社せざるを得ないといったケースは少なくありません。このような場合で多く検討されるのが固定電話からスマホへの置き換えですが、単純な置き換えでは担当部門への転送や、休暇中 / 会議中などに取次をお願いするなど、固定電話だからできた対応はできなくなります。

「**固定電話の良いところをスマホに取り込むことで利便性・機動力を向上させたい。**」

S&I はこうしたニーズにお応えする PBX ソリューション

「uniConnect(ユニコネクト)」をご提供しており、大手金融機

関様でも採用いただきました。uniConnect は、会社番号での発着信や転送、自動応答などがスマホで行えるとともに、各拠点に PBX を設置する必要がなくなるため、全国各地に多くの支店を抱える銀行、証券会社様などでは、運用コストの抑制も期待できます。また、ご指定のデータセンター等への導入や、クラウド基盤上からの提供も可能です。

最近では、コミュニケーションも多様化し、相手やシチュエーションに応じて連絡手段を使い分けなければならないケースも増えています。こうしたニーズに対し、uniConnect は Microsoft Teams や Google Workspace などの UC ツールとの連携にも対応しています。S&I では、uniConnect の提供を通じて、**より自由なコミュニケーションの実現で企業の DX 推進をサポート**しています。

(※1 引用元： <https://fit.nikkinn.co.jp/post/detail/fm0074>)

uniConnect の 7 つの特長

- 会社の電話番号での発着信が可能
- 固定電話では当たり前の「保留・転送」も利用可能
- 携帯通話回線の利用で安定した音声品質
- マルチキャリア対応
- 時間外や不在着信時の転送設定も自由自在！
- 万が一紛失した場合も安心の「リモートワイプ機能」
- フリーアドレスにも最適な「代表着信機能」



在宅対応も実現！データの活用で対応業務に新たな価値を「コンタクトセンター DX」



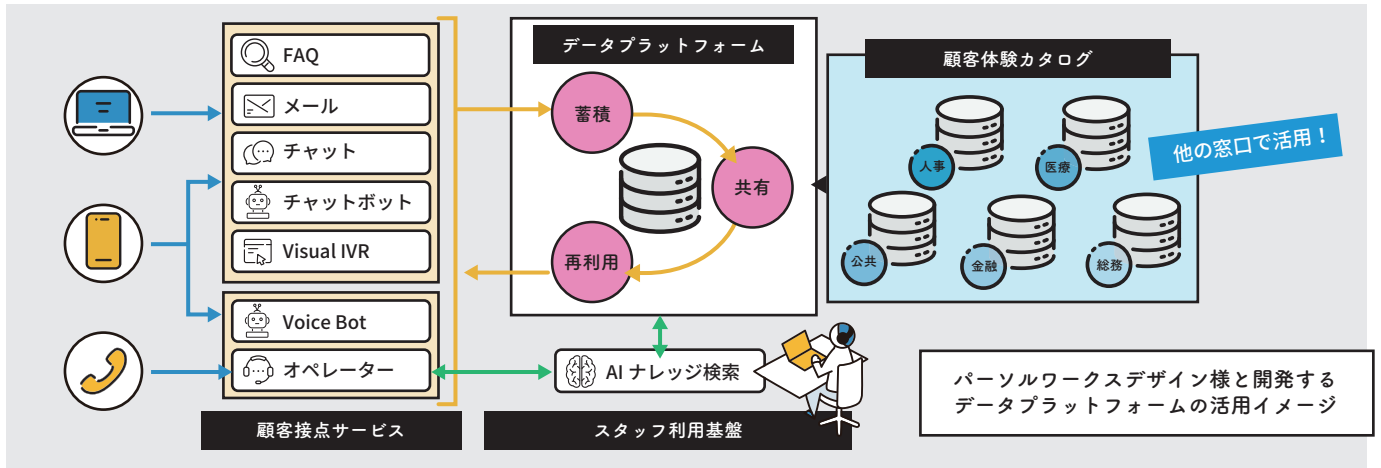
3 つ目は、「コンタクトセンター DX」です。コンタクトセンターにおける対応業務は、お客さまの負担を最小限にするエフォートレス対応が求められる時代に突入しています。そうした中、AI を活用したチャットボットや自動対応などさまざまな IT サービスの導入が進む一方で、データの利活用に課題を抱えるセンターが増えています。

S&I では、従来のビジネスであるコンタクトセンター基盤や通話録音システムの構築に加え、**2022 年度より Genesys Cloud CX の取り扱いを開始、BCP 対策やオペレーターの柔軟な働き方の実現もご支援**しています。そして、エフォートレス対応、在宅対応、音声認識技術の活用など、業務領域の課題解決にフォーカスした取り組みを進めています。

その取り組みの 1 つとして、BPO 事業を展開されるパーソルワークスデザイン株式会社様（以下、パーソルワークスデザイン）と共に、オペレーターとお客さまの対話における暗黙

知データを収集・蓄積し、ナレッジとして利活用する共同研究を 2018 年より進めています。特に、オペレーターの頭の中にしか存在していなかった暗黙知（経験値など）に注目し、**パーソルワークスデザイン様が採用するセンター運営メソッド KCS (Knowledge Centered Service) と AI の学習プロセスを融合させ、運用の中で暗黙知を蓄積→学習→活用**という一連のフローを確立、**2022 年度には、類似性のある窓口業務での再利用を可能にするデータプラットフォームの開発・構築を実施**しています。

蓄積したデータを汎用的に使えるデータとして再利用することで、スピーディーな窓口立ち上げや対応業務の効率化、品質向上が期待できます。今後は、**センターを運営される他のお客さままでの利活用も視野に入れ、コンタクトセンター業界におけるデジタル化とデータマネジメントの推進に貢献**できることを目指しています。



2 | 持続可能な社会への貢献、スマートビル/スマートシティ領域へのチャレンジ

エネルギー問題や貧困問題、教育格差など、近年、AI やIoT 技術の活用で現代社会が抱える問題の解決を目指す「Society 5.0」の実現への取り組みの1つとして、スマートシティ、スマートビルへの注目が高まっています。

スマートビルとは、IoT の活用により効率的な管理が可能なオフィスビルや商業施設のことを指し、メリットは、ビル全体のエネルギー管理を一元化し、空調や照明などを適切な管理で省エネ化が可能になるほか、その中で働く人の行動データを収集、分析し、勤務状況の管理やセキュリティ向上など、業務の効率化や快適な環境を提供できる点です。

注目されるもう1つの背景として、リモートワークの普及や働き方改革への取り組みなどを通じて、オフィスビルの在り方も大きく変化し、単純な箱物として扱うのではなく、そこで働く人の快適性や働きやすさを向上させるための1つの要素へシフトしていることも挙げられるでしょう。

なぜ、今 S&I は、この領域にチャレンジするのか。労働人口の減少を背景に、人材の確保は企業の成長を左右させる企業にとっても重要な課題となっています。その解決策の1つとして、**従業員の生産性と創造性を向上させ、健康と幸福を維持することは、企業にとって重要な取り組みとして掲げられています。**

従来、S&I では、企業のビジネス成長を支える IT パートナーであることをモットーに、法人のお客さまはもちろん、自治体や病院、データセンターなどのインフラ環境の整備から、AI やデータの利活用を前提とした業務領域における課題解決のご支援まで、多くの実績を積んでまいりました。そして、**スマートビル/スマートシティ領域へのチャレンジは、多くのお客さまに対して、これからの社会が抱える課題を解決し、新たな価値を提供しつづけるための重要なミッションと捉えています。**

スマートビルの実現は、① 電気設備や空調設備など、「ビル全体を管理するシステム」、② ビル設備に関わるさまざまなデータを収集、管理する「ビル OS」、③ 働く人にさらなる付加価値を提供するための「アプリケーション」、そして、④ それらを統合・連携するための「ネットワークインフラの整備」の4つの要素から構成されており、特に、③、④の領域においては、S&I の強みを十分に発揮できると考えています。

既存ビジネスであるネットワークインフラ事業を拡張させ、**スマートビルを実現するための基盤構築事業を強化させるとともに、働く人の利便性・生産性の向上を目的としたアプリケーションの開発支援およびデータの利活用を通じて、お客さまのビジネスはもちろん、持続可能な社会の実現に貢献してまいります。**

