

< I P 電話システムの主な特長 >

I P 電話システムの特長は、以下のとおりです。
(囲みについては、技術的な特長となっています。)

【お客さま利便性のさらなる向上】

1. お客さま対応上の社内コミュニケーションの強化

フル I P 化により、離れた拠点にある本社と全国の 1 0 2 支社やその支社管下の約 1, 6 0 0 支部などがあたかも同じ拠点にあるかのように内線電話化し、拠点間での転送などを実現します。これにより、お客さまからの電話に迅速かつ円滑な対応が可能となり、お客さま対応上の社内コミュニケーションの強化を図ります。

- P B X を廃止し、I P 電話機を I P ネットワークに直接接続する方式としたため、I P 電話機と I P 電話機の間余分な機器がなくなり、また、外線との接続においてもアナログ部分がないため、飛躍的に音質が向上しています。
 - これまでの C T I (※) は、P B X が業務サーバーと同一拠点に設置されている必要がありましたが、フル I P 化したことで、S I P サーバーがどの拠点にある業務サーバーとも I P ネットワークで直接接続可能となり、業務連携が容易になりました。
- (※) C T I とは、電話や F A X をコンピュータシステムに統合する技術。

2. お客さま向け電話番号の継続的な利用

従来、事業所の移転、統廃合などにもない、お客さま向け電話番号を変更せざるを得ないケースがありました。今回、I P 電話番号 (0 5 0 番号) を採用することにより、お客さまサービスの充実を目的とした事業所の移転や統廃合にあたって、既にお客さま宛てにご案内している電話番号は将来にわたって継続的にご利用頂けるようになります。

3. お客さま向け電話機能の拡充

お客さまへの電話について、すべて発信番号通知を可能とし、また、全拠点の時間外メッセージを本社で一括管理するなど、重要なお客さま接点にあたる電話サービス機能を拡充することで、より丁寧なお客さま対応が可能となります。

【業務プロセスの見直しと効率化の推進】

1. 電話料金 (基本料・通話料) の削減

フル I P 化とあわせ、外線電話に安価な I P 電話サービスを利用し、通話料の約 5 0 % を削減します。また、外線電話の回線をセンターに集中させることにより、外線電話の回線数を 1 1, 0 0 0 回線から 5, 0 0 0 回線に絞り込み、基本料の約 4 0 % を削減します。

- P B X の保守など設備にかかるコストを削減し、また、外線も集約化して現在の 1 1, 0 0 0 回線を半分以下の 5, 0 0 0 回線にまで減らします。各拠点を結ぶ回線は既存の I P ネットワークに相乗りさせることで、回線の追加コストを抑えました。

2. 電話交換設備のセンター集中化

拠点ごとに設置していた P B X (約 1 2 0 台) を廃止し、センターに集中して新たな S I P サーバーを採用し、システムを構築します。これにより、拠点ごとに実施していた保守業務などを廃止し、保守コスト、業務負荷の削減を図ります。また、センター集中設置により、一層のセキュリティ強化を図ります。

- P B X では、ビルに入る必要があったメンテナンスを、運用センターからリモートで実施することが可能なため、組織変更時の対応なども大幅なスピードアップが図れます。

3. 無線 I P 電話の導入

全国の営業拠点（支社・支部）では、既にパソコンを無線 LAN 化しており、組織変更などにもなうレイアウト変更時の LAN 回線工事の必要はありません。今回、I P 電話機に無線 LAN コンバータを接続し、無線 LAN に対応させることにより、従来の電話回線工事を不要とし、営業拠点における柔軟な組織変更を可能とし、さらなるコスト削減を図ります。

- ▶ パソコンからも電話からも配線がなくなることにより、レイアウト変更時の配線工事が完全になくなり、大幅なコスト削減を実現しました。

4. 営業職員用ハンディ型 I P 電話の導入

営業拠点（支部）や研修室に、営業職員用の通話料負担が少ない共用のハンディ型 I P 電話を導入し、お客さまとのコミュニケーションを円滑にし、より丁寧なお客さま対応を実現します。また、I P 電話システムは、オープンシステムを採用しており、営業職員用パソコン「eNavit（イー・ナビット）」の画面からお客さまを指定するだけで、ハンディ型 I P 電話を直接操作することなく外線発信できる連携機能などを独自開発しています。

- ▶ I P 電話システムは、Solaris や Linux を採用し、機能の拡張性を実現しました。これにより、業務連携や新たなコミュニケーションツールなど新機能の開発が容易になりました。今回は営業職員向けの営業ツールと電話機との連動機能を自社開発しています。
- ▶ この第一生命独自機能の開発により、営業職員にも安価な I P 電話サービスを提供することができるようになりました。

5. 二重化による信頼性確保

センターを完全二重化しており、万一のセンター被災時にも縮退することなく、継続して電話を利用可能としています。また、本社・支社の社内パソコン・ネットワークの二重化や、従来の加入者電話を一部残すなど、ネットワークおよび I P 電話サービスの障害対策も講じています。

- ▶ S I P サーバーなどの I P 電話システムは 2 サイト構成をとっており、万一のセンター被災時にも縮退することなく、継続して電話を利用可能としています。

以 上