

IPstageのSIP連携機能を活用し CTI導入を視野に全国規模でIP本格導入

金属装飾サインの製造・販売を手がけるオガワは、OKIのIP-PBX「IPstage EX300」およびIP&モバイル ビジネスホン「IPstage MX/SX」のSIP連携機能を活用し、全国7拠点を結ぶ社内ネットワークのフルIP化を実現した。狙いはCTIを活用し、受注センター構築に向けたネットワーク環境の整備にある。

ビル壁面に設置される立体的に金属で作られた社名ロゴや、デザインが施された屋上のサインなどは「金属装飾サイン」と総称される。オガワ(本社・広島市安佐北区、小川芳範社長)は、その企画、設計、製作、施工を全国規模で展開する、優れた専門性を強みにしている企業だ。

屋外掲示用の他にも自動車の車種の銘板や手すり用の点字文字プレートなど、多彩な金属装飾製品を手がけており、顧客企業はさまざまな業種・業界に及ぶ。

同社は今年7月、本社近郊の花みどり工場に金属サイン事業を集約したのを機に通信ネットワークを一新。OKIのIP-PBX「IPstage EX300」、IP&モバイル ビジネスホン「IPstage MX/SX」

を用いて同工場と本社、そして東京、大阪、仙台、名古屋、福岡の各支店・営業所を含む計7カ所を結ぶ内線網のフルIP化を実現した。

全拠点のIPstageをSIPで連携

このネットワークの中核となるのが総社員数の7割近く(約100名)が勤務する花みどり工場に設置された「IPstage EX300」である。内線にはIP多機能電話機45台のほか、PHS基地局(IP対応)経由でOKIのPHS端末「UM7588」20台が利用可能となっている。

花みどり工場では事業集約に伴う人員増に対応するために、今回、LANを一新した。データ系とは別にレイヤ3スイッチを用いて、音声用のLANが新設されている。さらに、LAN



オガワ
管理本部
情報システムグループ
課長
島崎正氏

配線が難しい場所ではIP電話機が設置できないことからPHS端末が導入された。

「IPstage MX/SX」が配置されたその他の拠点では、IP多機能電話機が10台前後と少ないことから、音声とデータはLANで共用して使われている。

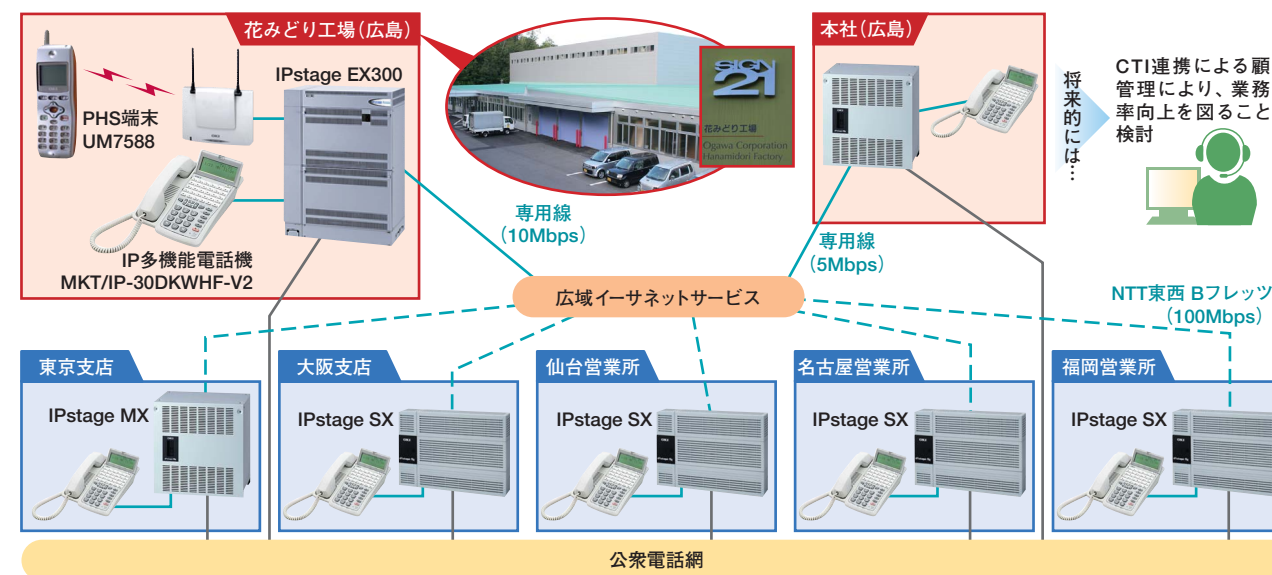
各拠点のIPstageは、おのおの独立したPBX/ビジネスホンとして機能するが、同時にWANを介してSIPで連携し、広域な1つの内線網を実現している。ネットワークは中国電力系のエネルギー・コミュニケーションズの広域イーサネットサービスを採用し、アクセス回線として花みどり工場は10Mbps、本社は5Mbpsの専用線を、それ以外の拠点は100MbpsのBフレッツを使用している。

将来の受注センター構築を見据える

企業が内線を含む電話網のフルIP化を推進する理由の1つとして、業務の効率化が挙げられよう。今回、オガワが新ネットワークを構築した狙いもまさにここにあった。

ネットワーク構築を手がけた管理本部 情報システムグループの島崎正課長は導入の背景をこう説明する。

「一昨年頃から、受注センターを設けて、各拠点の営業マンに対する顧客



将来的には...
CTI連携による顧客管理により、業務効率向上を図ることも検討

からの電話を広島で一括対応することで、顧客対応の迅速化、業務の効率化が図れないかというアイデアが浮上してきました。具体的な導入プランはこれから検討する段階ですが、こうした展開に対応できるネットワーク環境をまず整備しておきたいと考えました」

フルIPネットワークでは主要拠点に配置したSIPサーバーを用いて、全拠点のすべての電話機を集中管理する「IPセントレックス型」が広く知られている。これに対してオガワの新ネットワークは、各拠点に主装置を設置、SIP連携機能でこれらを一体運用する「分散型」の構成が採られている。

実は同社も当初は「IPセントレックス型」のシステムを検討していたという。しかし最終的に「分散型」が選択された最大の理由は「停電対策」だった。

花みどり工場は広島駅から車で1時間ほどの山あいに位置する。この立地条件もあってか「年に1、2度は復旧に数時間かかる停電がある。その間、営業拠点で電話が受けられないという事態は絶対に避けなければならない」(島崎課長)というのだ。

これを解決できる選択肢として残ったのが、①IPセントレックス型を採用しつつ停電時でも発着信を確保でき

る「サバイバルボックス」を各拠点に配備する形と、②小規模な主装置を使った分散型システムの2つであった。

同時に将来の受注センター構想にも対応するため、ネットワークの一体運用が可能であること。さらに受注センターで受けた顧客からの電話を営業マンに転送する際、トラフィックの増大や音声品質の劣化を回避するため、1リンク接続が可能なのが要求条件とされた。

オガワでは、これらの条件を満たしたうえで、最も安価なシステム提案を通信機ベンダー各社に求めた。その結果、採用されたのがOKIの分散型のプランだったのだ。決め手となったのはOKIの「IPstageシリーズ」がSIP連携とCTI連携の両方をサポートしつつ、最も安価だったことだ。

管理の効率化にも貢献

島崎課長は「今回のネットワーク更改は、特に機能の拡充やコスト削減を意図したものではない」というが、実際には導入に伴って、いくつかのメリットが生じている。

その1つが、いずれの拠点にも4ケタの内線番号だけで接続できるようになったことだ。3ケタの拠点番号と、4ケタ

の拠点内の内線番号のダイヤルが必要だった旧ネットワーク時代に比べて、拠点間のコミュニケーションを図りやすくなったという。出張時に他拠点の電話を利用する際でも、とまどうことがないのもメリットだ。

また、IPネットワークで接続されたことで、花みどり工場で全拠点の集中管理が可能になったのもメリットの1つといえる。花みどり工場のPCからIPネットワークを介して各拠点のIPstageの管理画面にログインし、短縮ダイヤルや転送先の設定情報を適時、変更することが可能になっている。

さらに、IP電話機の導入で席替え時に内線番号変更や配線をひき直す必要がなくなり、内線電話帳の更新などの負担も軽減された。

当面の目標は、今後のCTI導入により業務改善をいかにして成功させていくかといっただけ。OKIではCTIの構築ノウハウを活かし、効果的なシステム提案を行っていきたいという。

お問い合わせ先

OKI
沖電気工業株式会社
〒108-8551 東京都港区芝浦4-10-16
TEL: 03-3454-2111 (代)



▼花みどり工場出荷を待つ金属装飾サイン

全デスクにIP多機能電話機が配備されている

花みどり工場に設置されたIPstage EX300