



在宅勤務時の電話対応、PBX老朽化の課題に対し電話環境を刷新 在宅勤務時の外線電話対応と将来のフリーアドレス化への体制を実現

導入の目的：業務効率化、働き方改革、DXなど

課題	<ul style="list-style-type: none"> ●在宅勤務、フリーアドレス実施時の外線電話の利便性が低かった ●自社のサーバールームに設置のPBXが老朽化していた ●外線の設定変更時やPBXの点検立会時の負担が大きかった
対策	<ul style="list-style-type: none"> ●同社に親和性の高い「Direct Calling for Microsoft Teams」を紹介 ●導入前にIT部門向け、全体向けのトライアルを実施しハレーションを防止 ●「お客さま設定サポートデスク」で導入を支援
効果	<ul style="list-style-type: none"> ●導入後、目立ったトラブルはなく、ユーザーがスムーズに利用 ●在宅勤務時の利便性が向上 ●PBXの入れ替え費用が不要、保守・運用面の負担も軽減
展望	<ul style="list-style-type: none"> ●現在約130台ある固定電話を廃止し、フリーアドレスにも対応可能に ●RPAやAIを活用して、業務を効率化したい

株式会社ドコモビジネスソリューションズは全国のお客さまへ営業活動を行うNTTコミュニケーションズ株式会社のグループ会社です。

課題

在宅勤務時の外線着信ができず、PBXの老朽化も課題となっていた

ボードライダーズジャパン合同会社は1984年設立。オーストラリア発祥のサーフ系スポーツブランドを源流とする日本法人で、現在はアクションスポーツを中心としてサーフ・スケートボードアパレル、スノーボードウェア、スポーツシューズ、ウェットスーツ、アクセサリーの製造および卸販売を手掛けている。同社が展開するQUIKSILVER、BILLABONG、ROXY、RVCA、ELEMENT、DC Shoesといったブランド名は、マリンスポーツの愛好者以外からもよく知られている。同社の抱えていた業務課題について、同社IT INFRASTRUCTURE LEAD (ITインフラ担当リーダー)の榎本悠二氏に伺った。

「全体的に言うと、アパレル業界はIT分野においてやや遅れている傾向があると思います。PCを使っていないところもありますし、注文伝票も手書きでFAX送信されることがあります。私はネットワークやサーバーといったITインフラの管理とともに組織全体のIT導入やDX化を

担っていることもあり、今回、DX化の第一歩として電話環境の刷新を決めました」

また、刷新を決めた理由について、次のような要因もあったと言う。

「弊社の業務にはBtoB、BtoCの両方がありますが、一般のコンシューマーさんからの問い合わせや約80店舗存在する直営店との



ボードライダーズジャパン合同会社
IT INFRASTRUCTURE LEAD 榎本悠二氏

連携などの業務において電話は必須と言えます。弊社は月曜日、火曜日は出勤が義務付けられていますが、水曜日から金曜日までは在宅勤務が認められており、自宅ではオフィスの外線電話を取ることはできないため、連絡して折り返してもらうなどの対応が必要でした。また、PBXの老朽化も課題となっており、リフレッシュも難しいということでしたので、電話環境全体の刷新を検討しました」

榎本氏は、PBXの老朽化による一番の弊害は管理負担の増大だと続ける。

「例えば着信時に何コールで留守番電話に切り替えるかといった

設定を変更する場合、業者さんに依頼しなければならず、そのたびに費用がかかっていました。そうした設定変更の問い合わせは、2～3カ月に1回の頻度でしたが、費用的な観点から見送ることもありました。また、PBXの保守契約上、3カ月に1回程度の頻度で検査が入るのですが、そちらの対応にも意外に時間を取られていました」

そこで2～3社のサービスを比較検討した結果、Microsoft 365のコミュニケーションハブ「Microsoft Teams」からの外線発信を実現するサービスである「Direct Calling for Microsoft Teams」の採用に至ることとなった。

対策

Microsoft Teamsを利用中のため

「Direct Calling for Microsoft Teams」のほぼ一択に

今回の事案を担当したのはドコモビジネスソリューションズ神奈川支店の営業担当だった。

「回線の取りまとめなどの相談をお受けしている中で、PBXの老朽化が課題となっていること、リモートで仕事をされている方が多いことが分かりました。また、既に業務においてMicrosoft Teamsをご利用されていることもあり、ほぼ一択ということで『Direct Calling for Microsoft Teams』をご紹介しました」

Direct Calling for Microsoft Teamsを推薦した理由は、ほかにもあったと営業担当は話す。

「榎本さまも話された通り、アパレル業界にはまだまだレガシー的、アナログ的な部分が残っているため、切り替える際には『簡単に使うことができる』というイメージのサービスがよいのではないかと考えました。Direct Calling for Microsoft Teamsであれば、既に使用されているMicrosoft Teamsのボタンの横に電話のボタンが付くだけです。表面的にはまったく刷新したようには見えず、Microsoft Teamsに電話機能を集約したように見えます。そうした点もボードライダーズジャパンさまの社内環境と親和性が高いのではないかと考えました」

導入に際してはトライアルなども実施し、固定電話全廃を目標として慎重に進めたと言う。

「今回のような無形商材の場合、目で見たり耳で聞いたりといった、

体の視覚や聴覚といった部分から入っていかないと認知することは難しいという特徴があります。スムーズな導入には、ユーザーの皆さんに使っていただくためのIT面でのしっかりとした検証と、実際に使っていただけるような社内気運の醸成の両面が必要です。そのため榎本さまと綿密な打ち合わせを重ね、まずはIT担当部署内の少人数でトライアルを実施して検証・評価していただきました。その後、アレルギーやハレーションを極力減らした状態で導入できるよう、大きな会議室を用意して各部門のスタッフさまに実際に触れていただき、使い勝手などを認知していただきました。固定電話をすべてなくすというのはかなり大きな変革だと思うのですが、担当部署の皆さまの調整力もあり、導入に対する社内気運をうまく醸成することができました。WBS(Work Breakdown Structure)とまではいきませんが、それに近い形で導入を進められたと思います」

導入に際しては、「お客さま設定サポートデスク」もご利用いただいたと振り返る。

「本製品にはMicrosoft、リセラー、ドコモビジネスソリューションズの三者が関わっており、少数精鋭のIT部門の皆さまがいちいちどこに問い合わせるかを検討するのは時間の無駄だと思っていましたので、『お客さま設定サポートデスク』のご利用をお勧めしました。最低でも新規システムが無事にオンボーディングするまでは使っていただけとよいのではないのでしょうか」

効果

リモートワーク時の利便性アップ

保守・運用面、コスト面でも効果を実感

Direct Calling for Microsoft Teams導入後の効果について、榎本氏に伺った。

「何か不具合や支障が出た際は、すぐにIT部に連絡いただくよう体制を整えておりましたが、目立った問い合わせがないですし、音質なども問題なく使えているのではないかと考えております。現在は外線

電話のみ切り替えており、固定電話は内線電話として利用しております。130台近くある固定電話をす



べてなくす計画ですが、その際にもそれほどハレーションは生じないのではないかと想定しています」

最も大きな効果は、在宅勤務時などリモートワーク中も外線電話を受けられるようになったことだろう。またPBXがなくなったことで、保守・運用面でも効果が出ていると言う。

「まずはPBXの検査立ち会いがなくなりました。また、設定変更の際も業者さんへの問い合わせがなくなり、Direct Calling for Microsoft Teamsのコントロールパネル上で簡単に変更できるため便利になったと感じています。保守・運用にかかる業務量は体感で2～3割減ったのではないのでしょうか」

さらに、コスト面においても効果が出ているのではと推測する。

「もともとDirect Calling for Microsoft Teamsの導入を決めた背景には、コスト面で優れていたという点がありました。また、PBXをクラウド化したことで、設備使用料がなくなって電話代のみになり、クラウドも月額使用料のみで済むようになったことも大きいですね。導入前には2年以内にPBXの入れ替えが必要になると考えていました。PBXの入れ替えとなると数千万円のコストがかかりますから、たとえば5年単位で考えた場合、多分月に何十万円という単位で費用が削減できているのではないのでしょうか」

展望

まずはフリーアドレス対応、

将来的にはRPAやAIを導入して業務効率化を図りたい

最後に、今後の展望について榎本氏に伺った。

「将来的には内線電話もDirect Calling for Microsoft Teamsに集約し、固定電話はすべて廃止する予定です。リモートワーク、特に在宅勤務での利便性を考えて導入したDirect Calling for Microsoft Teamsですが、フリーアドレスとも親和性が高いと捉えています。スタッフが増えるなどで、事務所が狭くなった場合でも、フリーアドレスで対応できると考えています」

また、今後はDX化の進展にも注力していくと言う。

「現状ではまだ難しいですが、将来的には現在受注などに利用しているFAXを廃止したいと考えています。以前、インターネットFAXへの移行も検討したことがありますが、その時点では設備の関係で100%受信できない場合があるということで導入を断念しました。今回、電話を切り替えたことを機に、再度検討したいと思います。また、現在はシステム部門の社員がメインとして担当しているのですが、部

署によってはMicrosoft Excelに手入力が必要な業務もあり、そちらへのRPAの導入を検討しており、今後、さらにDX化、業務効率化を進めていきたいと思っています」

ドコモビジネス営業担当も、今後のDX化への支援を約束する。

「AIについてはまだまだ不透明なところがありますが、まずはAIのどのような特長が業務効率化に寄与するのかを、具体的な事例を交えてご紹介できればと思います。また、RPAはまずは日常のルーティンワークを切り取り、そこからスタートするものですが、現在はどこを切り取るか、切り取った後どうしようかと考えていらっしゃる段階だと思います。そちらについても我々のサービスの導入事例などを共有していきたいと考えています」

今後も、ボードライダーズジャパン合同会社とドコモビジネスの二人三脚のDX化は続いていくだろう。



ボードライダーズジャパン合同会社

組織概要：1984年（昭和59年）設立。2023年にボードライダーズジャパン株式会社からボードライダーズジャパン合同会社へ移行。アクションスポーツを中心としてサーフ・スケートボード・アパレル、スノーボードウェア、スポーツシューズ、ウェットスーツ、アクセサリーの製造、卸販売を手掛けている。QUIKSILVER、BILLABONG、ROXYなど数々のブランドを展開中。

URL：<https://boardriders.co.jp/>

お問い合わせ

株式会社ドコモビジネスソリューションズ

〒108-8118 東京都港区芝浦3丁目4番1号 グランパークタワー
www.docomobs.com

- 記載内容は2025年3月現在のものです。
- 表記のサービス内容は予告なく変更することがありますので、お申し込み時にご確認ください。
- 記載されている会社名や製品名は、各社の商標または登録商標です。

