



**クラウド型外線通話サービスの導入で  
新事業所の電話設備や電話回線の  
敷設工事が不要に  
キャリアが入り乱れた電話回線契約を整理し、  
会計処理にかかるコストを削減**

導入の目的：電話業務の負担軽減、業務効率化、働き方改革

<b>課題</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 東京事業所の移転に際し、複雑化している電話回線契約の整理が課題に</li> <li>● 移転先のオフィス面積が縮小され、電話交換機の設置が困難に</li> <li>● 移転までの限定された期間の中で迅速に電話システムを構築したい</li> </ul>
<b>対策</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● クラウド型の外線通話サービスDirect Calling for Microsoft Teamsを導入することで電話交換機の設置や電話回線の敷設工事を不要に</li> <li>● スマートフォンのMicrosoft Teamsアプリに外線通話を着信させることで内線電話機の導入も不要にした</li> </ul>
<b>効果</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 不要な電話番号契約を整理して業務を効率化</li> <li>● 電話に関する設備をなくすことで新事業所のスペースを有効活用できるように</li> <li>● 親切かつ丁寧な導入支援によりスムーズにクラウド電話システムを導入</li> <li>● 外線通話のクラウドサービス化により留守番電話や通話の文字起こしが可能に</li> </ul>
<b>展望</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 最新のAIを活用した業務効率化</li> <li>● 全国拠点にDirect Calling for Microsoft Teamsの水平展開を</li> </ul>

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

※2025年7月、社名変更により、ドコモビジネスソリューションズはNTTドコモビジネスソリューションズに、NTTコミュニケーションズはNTTドコモビジネスになりました。そのため取材日は2025年3月ですが、新社名にて掲載しております。

## 課題

### 移転を目前に電話システムの見直しと、 複雑化している電話回線契約の整理が急務に

創業から70年の歴史を持つエイト日本技術開発は、東京都中野区に東京本社、岡山県岡山市に岡山本店を構え、全国に58の拠点を有する総合建設コンサルタントだ。従業員数は1,000名を超え、そのうち900名弱となる技術系社員のほとんどが高度な技術資格を有するプロフェッショナル集団でもある。道路やトンネル、橋梁、下水道、ダムなどのインフラ設計から都市計画の立案、ドローンを利用した調査・点検業務まで幅広い分野で行政が関わるプロジェクトに貢献している。

同社は東京事業所ビルの老朽化により新オフィスへの移転を計画。2024年6月の実施に向けて、執務室のフリーアドレス化に伴う社内システムの再構築と併せて、電話システムの見直しを進めることとなった。



株式会社エイト日本技術開発  
総合企画本部 情報システム室  
主査 鈴木智由氏

「旧事業所の電話回線契約については契約担当者の退職などの社内事情により、未整理状態でした。回線数が多かっただけでなく、NTT回線、ソフトバンク回線、KDDI回線と複数のキャリアで契約しており、契約者名義もバラバラでした。事業所移転に際して状況を確認しましたが、非常に複雑で、整理が困難でした」と、株式会社エイト日本技術開発の総合企画本部 情報システム室主査を務める鈴木智由氏は語る。

移転先の新オフィスは面積が限られ、電話交換機を設置するスペースがない。電話番号と電話システム両方の整理を進める必要に迫られていた。一方で、新たに契約する社内システムもトラブルなく導入しなくてはならない。タイトな期限の中で最適な電話システム

を構築するという課題に直面していたのだ。

同社が導入を検討したのが、NTTドコモビジネスとNTTドコモビジネスソリューションズの両社（以下、ドコモビジネスグループ）が提供する「Direct Calling for Microsoft Teams」だ。「事業所の移転にあたり、基本的なシステムはクラウドベースで構築するという方向性は社内で決まっていた。また、新事業所はフロアのほぼ全域がフリーアドレス席となり、従来のような内線転送はできません。日によって座る席が変わり、在宅勤務を前提とした『新しい働き方』になるからです。これらを念頭に置いたうえで、最終的に私たちのニーズに合うと感じたのがドコモビジネスグループのサービスでした」と鈴木氏は当時を振り返る。

## 対策

### 決め手は“導入の容易さ”

### 徹底したサポートでコストの削減とスムーズな移行を実現

お客さまと一緒にこの移転プロジェクトを担当したのは、NTTドコモビジネスソリューションズ中国支社の原田宏俊と井上英斗だ。詳細をヒアリングした井上は、「Direct Calling For Microsoft Teams」の導入を推奨した。「すでに導入されていたMicrosoft 365 E5をうまく活用したいとお話や、自社でもサービスの利用経験が豊富であったことから、Direct Callingの導入を推奨しました」（井上）

Direct Callingは、Microsoft Teamsを活用したクラウド型の電話システムだ。従来の電話機や交換機を必要とせず、Teamsアプリのインターフェースを用いてスマートフォンやパソコンから外線通話が可能になる。部署の代表番号をナンバーポータビリティでTeamsアカウントに付与することで新オフィスには電話回線の敷設工事が不要になる。スマートフォンのTeamsアプリで代表電話番号の発信が可能になるのだ。すでに導入されていたMicrosoft 365 E5のTeams電話ライセンスを利用することで、検討に挙がっていた他サービスよりもランニングコストが抑えられる点も導入の後押しとなった。

Direct Callingを選んだ理由について、「限られた検討期間の中



NTTドコモビジネスソリューションズ株式会社  
中国支社ソリューション営業部門 第三グループ  
第三チーム課長補佐 井上英斗

で、仕様書やマニュアルがわかりやすく、移転までに導入できると確信できた点が決め手となりました。また、複数キャリアが入り乱れた電話回線契約も一本化でき、使われていなかった代表電話番号を解約することで、新オフィスの電話に関するすべてがスッキリしました」と鈴木氏は答える。

## 効果

### 通話のDXが職場環境を変えた

### 内線電話の不要化で業務効率が大きく改善

官公庁などの公共事業が顧客となる事業の性質上、3月の繁忙期には社員の残業時間が増加し、リモートワークなどの働き方改革もなかなか浸透しなかったというエイト日本技術開発。しかし、Direct Callingを導入して電話の使い方を整理したことで、職場環境が大きく変化し始めていると総合企画本部 DX推進室室長 藤田

亮一氏は語る。

「大きかったのは、東京事業所における内線文化がなくなりつつある点です。DX推進室が進めているDXの全社展開に先立って社員一人ひとりにスマートフォンを配布しましたが、内勤の社員は内線電話のみを利用してスマートフォンは使わなかった。配布したスマートフォ

ンを箱から取り出しもしていない社員もいました。しかし、Direct Callingの導入によりスマートフォン1台で内線電話も外線電話も対応できる環境が整いました。つまり、社員が内線電話に縛られることなく、働き方を選べるようになります。これは弊社のDX推進に大きく貢献しています」(藤田氏)

そして、予想以上に効果的だったのが、新技術を積極的に活用し、社内に広めてくれる「アーリーアダプター」の存在でした。アーリーアダプターとは新しい商品やサービスをいち早く取り入れる人のこと。「Direct Callingで電話を受けると内容をそのまま文字起こしできるので、それが非常に便利だと言って使いこなしていく社員が出てきました。特に講習はしていないのですが、技術系の社員を中心に活用方法を見つけ、アーリーアダプターになってくれています」(藤田氏)

エイト日本技術開発では、移転の1年以上前に移転準備委員会を設置。しかし、移転準備委員会のメンバーは全員が兼務で、通常業務の傍ら、移転に関わるプロジェクトを進める必要があった。また、移転のために必要な工数は膨大で、移転委員会のメンバーはリソース不足に悩まされることになった。今回の移転プロジェクトを成し遂げた取締役執行役員 東京支社長 神野洋氏は、「移転委員会



株式会社エイト日本技術開発  
取締役執行役員  
東京支社長 神野洋氏



株式会社エイト日本技術開発  
総合企画本部 DX推進室  
室長 藤田亮一氏

のメンバーは少数精鋭。それぞれが適切に役割を果たすことでトラブルなく、事業所の移転を実行できたと思っています。迫りくる移転スケジュールを前にして、電話システムの移行一つとっても無駄な作業は極力避けたい、というのが本音でした」と振り返る。

クラウド型の電話サービスを導入することは、作業の少なさという点で大きなメリットだった。フリーアドレス化を伴う350名規模の事業所移転という命題に際して、さまざまなシステムの導入検討に委員会の各人が時間を取られていた。しかし、Direct Callingの導入は違った。「Direct Callingの導入で行ったのは代表電話番号の設定と転送用電話番号の割り当てで、移行にかかる労力は非常に少なかったです。この規模の事業所の内線システム移行について、実際の作業は半日程度で完了しています」(鈴木氏)

また、ドコモビジネスグループとしても、業務で実際にこのサービスを使っていたからこそ、お客さまにより熱の入った説明ができた。

「Direct Callingはまだそれほど普及しているシステムではありません。ただ、自分たちで使っている中でこれほど使いやすいのなら、お客さまにももっと使ってほしいと思いますし、だからこそ丁寧に提案や導入支援もできたのだと感じています」(井上)

## 展望

### 働き方改革のその先へ

#### システム導入をきっかけに「Win-Winの関係」をめざす

東京事業所の移転で大きな改革を進め、社内システムの効率化に成功したエイト日本技術開発。しかし、まだ立ち止まるつもりはない。今後は最新のAIを活用した業務効率化に取り組むとともに、社内全体に波及させていくと神野氏は語る。

「現在、Direct Callingは東京事業所と北関東支店のみで導入しています。これを全国各地の支社、支店に導入していきたいと考えています。」

東京事業所、北関東支店のサービス導入を機に、岡山本店を初めとする他の事業所にも展開させていく動きが本格化しそうだ。「以

前、岡山でも内線電話をなくそうという動きがありましたが、具体的に進められず、頓挫してしまいました。東京事業所におけるDirect Callingの導入により、岡山本店でも導入を検討しやすい機運になってきているのではないのでしょうか」と藤田氏は語る。

「今回の移転では、電話システムでのサービスを中心に支援させていただきます。NTTグループには多彩な領域でさまざまな提案ができるだけのポテンシャルがあります。目の前の課題を解決するシステムを導入するだけでなく、中長期の目線でお客さまとさまざまな事業と一緒に進めていく、Win-Winの関係を築いていければと考え

ています」と原田は語った。

価値ある環境を未来につなぐことをパーパスに掲げるエイト日本技術開発では、インフラやシステムの導入にとどまらず、地域からグローバルまで、幅広い領域において長期的な発展をめざしている。ドコモビジネスグループには、こうしたお客さまの想いに寄り添い、ともに歩みながら社会の発展に貢献していくことが期待されている。



NTTドコモビジネスソリューションズ株式会社  
中国支社 ソリューション営業部門  
第三・第四グループリーダー 原田宏俊



### 株式会社エイト日本技術開発

事業概要：東京本社、岡山本店を基軸に、国内に58の事業所を有する総合建設コンサルタント。創業以来70年、道路・橋梁・河川・都市計画など多岐にわたる分野で社会インフラの整備・保全に貢献している。

URL: <https://www.ejec.ej-hds.co.jp/>

お問い合わせ

**NTTドコモビジネスソリューションズ株式会社**

〒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](http://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。

