



固定電話システムをスマートフォン・クラウドPBXに更新し住民サービスの品質向上と職員の働き方を改善

導入の目的：自治体DXなど

課題	<ul style="list-style-type: none">職員の私用スマートフォンの業務利用をなくしたい他課への電話についても迅速に取り次ぎたい老朽化した代表電話の交換システムを刷新したい
対策	<ul style="list-style-type: none">固定電話をスマートフォンに置き換えて、つながりやすい電話環境を実現PBXをクラウドPBXに更新して運用・管理の負担軽減MDM「あんしんマネージャー NEXT」により端末の一元管理による業務効率化導入時に複数回の研修を実施し、スムーズな移行を実現
効果	<ul style="list-style-type: none">私用スマートフォンの業務利用がなくなり、外出先でも通話可能に個人や課内への呼び出しが可能となり、住民に対して応対の待ち時間を短縮
展望	<ul style="list-style-type: none">スマートフォンとPCの連携など、活用範囲を拡大していきたい庁内を無線化し、「どこでも働ける」環境を整備したい

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。

課題

私用スマートフォンの業務利用、他課の電話の取り次ぎに課題があった

神奈川県真鶴町では、2024年末に従来の固定電話を中心とした電話システムを、スマートフォン+クラウドPBXの新システムに更新しました。その背景について、今回の電話システム更新に携わった真鶴町町長室の加藤美優氏に伺った。

「真鶴町は起伏に富んだ地形で、車1台がやっと通れるような狭い道路もあります。そのため、大雨や台風などの影響で木が倒れ、道をふさいでしまうといった事態がしばしば発生することもあります。土日や休日には、担当者がそうした有事の際の電話を私用のスマートフォンで受けざるを得ず、私用スマートフォンを業務に使用するのはいかがなものか、という話が出ていました。また、そうした電話を受ける頻度が所属している課や職務によって大きく差があることも問題となっていました」(加藤氏)

一方、固定電話に起因する問題も顕在化していたという。

「当時は庁内の各課の“島”に固定電話が1～2台配置されていました。どこの自治体さんにも言えるのかもしれません、各課が少人



真鶴町
町長室
加藤美優氏

数で職務にあたっていることもあり、緊急時などには課の“島”に誰もいないといった状況も発生します。こうした場合、住民からの電話は隣の課などが取ることになりますが、職務内容が全く異なるため、対応が難しいこともあります。また、今日中に折り返し連絡ができるかどうかを確約できず、『戻り次第ご連絡します』というような曖昧

な回答になってしまったこともありました」(加藤氏)

さらに、代表電話の交換システムの老朽化も課題になっていたという。

「代表電話はまず電話交換手が電話に出て、各課の固定電話に転送する仕組みでした。使用するPBXは10年ほど前からのリースで、

大きな据え付け型のものをずっと使用していました。システムは老朽化していましたが、代替機がなく、あったとしても予算などの関係から更改が難しいということもあり、『これまで固定電話でできていたことは切り替え後もできるようにしてほしい』という条件で更新をお願いすることになりました」(加藤氏)

対策

スマートフォン+クラウドPBXの組み合わせを採用

そうした真鶴町の要望を受け、NTTドコモビジネスソリューションズではスマートフォンとクラウドPBXを組み合わせたシステムを提案した。その経緯について、神奈川支店の新堀雄基は話す。

「2023年ころから小林伸行町長が掲げる『スマートタウン真鶴』を実現するため、我々は何ができるか、ということをディスカッションさせていただいておりました。町長ご自身がデータの利活用などの最新技術に明るく、その意向を受けた高橋室長も知識が豊富な方で、ワーキンググループを立ち上げて職員の皆さんのお困りごとをヒアリングしていました。真鶴町さまは、こうしたトップダウン型とボトムアップ型がうまく融合して進められていたと感じています。こうした過程で、行政DX化の1つとして、固定電話を廃止し、職員1人1台の業務用スマートフォンを導入する施策が出てきました」(新堀)



NTTドコモビジネスソリューションズ株式会社
ソリューション営業部 神奈川支店 第1グループ 第1チーム
主査 新堀雄基



NTTドコモビジネスソリューションズ株式会社
ソリューション営業部 神奈川支店 第1グループ 第1チーム
井島功貴

こうして、スマートフォン130台+クラウドPBX+MDM「あんしんマネージャー NEXT」の導入が決定された。この組み合わせについて、同神奈川支店の井島功貴は次のように説明する。

「オンプレミス型のPBXが老朽化していたこともあり、スマートフォンとクラウド型PBXをご提案させていただきました。クラウドPBXにすることで、物理的な交換作業がなくなり、管理負担が軽減されます。また、企業さまや自治体さままでスマートフォンを導入するにあたり、懸念されるのは紛失時の対応です。さらに、複数のスマートフォンに一括でアプリケーションをインストールするのはかなり手間がかかります。そこで、紛失時に端末をロックする機能やWeb上で複数のスマートフォンに一括でアプリケーションをインストールする機能を持つMDM『あんしんマネージャー NEXT』をご提案しました」(井島)

効果

スマートフォンの導入で住民対応の品質が向上

今回、電話システムを丸ごと更新するという大掛かりな施策となつたが、事前に研修を複数回実施したこともあり、大きな混乱はなかつたという。

「導入前には全職員さま向けに、約1時間半の研修を2回行いました。クラウドPBXのアプリケーションを使って通話する仕組みですので、アプリケーションの概要と使い方についてお話しさせていただきました。また、電話交換手の方に対しても、運用開始前に約1時間の研修を行いました。導入予定のIP電話とスマートフォンをその場に用意して、電話がかかってくるシチュエーションをパターン化し、『この場

合にはこういう風に操作をお願いします』というお話をさせていただきました。研修後には『このパターンはどうしますか』などの質問を1時間ほど受けましたが、中には我々も把握していなかったパターンもあり、新たな気づきを得たのは我々にとって、ありがたかったです。サービス利用開始時には再度訪問させていただき、困ったことがあればその場で対応できる体制を構築して臨みました」(井島)

現在の運用状況について、加藤氏にお聞きした。

「現在は各“島”にあった固定電話はすべて廃止し、固定電話は同時に複数受電する必要のある代表電話、警備室など5台のみとなつ

ています。また、スマートフォンは一般職員全員に支給しています。当初は、平日の時間外や休日にも業務用のスマートフォンを持ち歩くということに心理的な抵抗を持つ職員もいましたが、導入から3ヵ月経った現在では定着しました。固定電話とは違い、外部からの電話を“島”ではなく直接本人に回せますし、担当者が外出先でも電話を取ることができます。結果的に住民の方をお待たせする時間を減らすことができたことは大きいと思います」(加藤氏)

また、管理面でも負担の軽減を実感しているという。

「今回の電話システム導入を検討している段階では、システムの管理は高橋室長1人で行っていました。その体制では、スマートフォンに1台ずつアプリケーションをインストールしたり、データを更新したりといったキッティング作業は現実的に難しかったと思われます。しかし、今年度に新採用した職員にスマートフォンを配布した際には、MDM側で一括操作することができました。クラウドPBXとMDMの導入により、PBXおよび端末の管理業務の負荷が軽減された効果は大きかったと思いま



す。今後、室長から管理業務を引き継ぐ際にも安心です」(加藤氏)

さらに導入効果は、職員の心理面にも見られたという。

「利便性が向上したこともありますが、心理的なストレスが軽減したことでも大きいと感じています。住民の方からの電話には出なければいけませんが、特に勤続年数の浅い職員では隣の課など、仕事内容をよく把握できていない課宛ての電話を受けることはプレッシャーになりますし、住民の方にご迷惑をおかけすることにもなりかねません。また、新採用で入職する職員の中には、そもそも固定電話の使い方を知らず、受話器タイプの電話を取ることに不安を感じる世代の方もいます。そうした点が解消されたこともメリットかなと思っています」(加藤氏)

展望

庁内無線化で「どこでも働ける」環境を構築したい

今後については、スマートフォンの活用範囲をさらに広げていくという展望を持っているという。

「現在、固定電話の置き換え以上の運用を検討しています。たとえば、現在は他課への依頼などはコミュニケーションツールを使用してすべてPC上で行っていますが、それらをスマートフォンに移行するなど、スマートフォンとPCとの連携を強化したいと考えています。また、庁舎内全体を無線化することも検討しています。現在、PCは有線でネットワーク接続していますが、無線化により会議室など庁内のどこでも使い職務に当たれるような環境を整えようと考えています」(加藤氏)

最後に、NTTドコモビジネスソリューションに対する印象を伺った。

「短い納期など、正直こちらが無茶な要求をしているという自覚がある中でも、期間内に最大限できることを実現してくださったところは、同じ社会人として尊敬しています。行政ならではの事情や仕様を細かいところまで確認していただき、代案などもご提案いただきました。知識や技術に長けているだけではなく、人と人として寄り添ってくれたことを含め、今はdBSさんにお願いして良かったな、と感じています。今後も特に通信に関わる部分でご相談させていただくことに

なると思います」(加藤氏)

dBSとしても、今回の導入はマイルストーンとなったようだ。

「我々の使命の1つに、自治体、地域を盛り上げていくということがあります。昨今ますます少子高齢化が進み、住民の皆さまのニーズも多様化していく中で、“その場にいなくても電話が受けられる”スマートフォンを全庁的に導入するというケースが増えてきています。実は今回導入したクラウドPBXについては未だ周辺自治体での導入が進んでいませんが、BCP対策の面からも、今後の行政DX化を考えたときにも、スマートフォンとクラウドPBXの組み合わせは自治体に適していると考えています。今回の真鶴町までの革新的なシステム更新をベストプラクティスとして、全国にどんどん展開していくよう、今後とも応援させていただきたいと思います」(新堀)

真鶴町では、2025年5月に行政サービスのDX推進に関する新たな取り組みを発表。公共施設へのキャッシュレス決済の導入、オープンデータ図書館の開設などを掲げている。町の掲げるキャッチフレーズ「小さくて昔から変わらないけれど、実は最先端。のんびりスマート真鶴」の実現に向けて、今後もNTTドコモビジネスソリューションズとともに真鶴町の先進的な取り組みは続いていくだろう。



神奈川県真鶴町

組織概要: 真鶴町は神奈川県の南西部に位置する、人口約6,000人の県内で2番目に小さい町である。縦に長い半島という形状と、真鶴駅から半島に向かって下るような地形になっていることから、町内全域から真鶴港などの景色を望むことができる。源頼朝が身を隠した「鷦窓(しどのいわや)」や岬の先端に3つの巨岩が並ぶ景勝地の「三ツ石」などもあり、古き良き部分を残しながら、行政DXなどの新しい試みも続けている。

URL: <https://www.town.manazuru.kanagawa.jp/index.html>

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

- 記載内容は2025年9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。

