

平成20年2月29日

第一生命保険相互会社  
株式会社NTTデータ  
富士通株式会社

## **第一生命保険がIP電話システムを開発・導入**

～ 全社電話網の刷新によるお客さま利便性のさらなる向上、業務効率化の実現 ～

第一生命保険相互会社（本社：東京都千代田区、社長 斎藤 勝利、以下 第一生命）は、株式会社NTTデータ（本社：東京都江東区、社長 山下 徹、以下 NTTデータ）、富士通株式会社（本社：東京都港区、社長 黒川 博昭、以下 富士通）の協力を得て、お客さま利便性のさらなる向上と業務プロセスの見直し、効率化などを目的に、社内パソコン・ネットワーク（注1）を活用したIP電話システムを導入し、全社電話網を刷新します。

今回、インターネット・プロトコル（IP）（注2）に対応したIP電話機、SIPサーバー（注3）を社内パソコン・ネットワークに直接接続し、全社電話網のフルIP化を実現しました。平成20年2月までに、本社機構（IP電話約4,000台）の切替えを完了し、平成21年4月までに、全国の102支社やその支社管下の約1,600支部など（IP電話約24,000台）についても切替えを実施します。

IP電話の導入台数は合計約28,000台、IP電話回線数（注4）は約3,000回線で、全国2,000拠点をIPネットワークで統合した国内最大規模のIP電話システムとなります。本システムの企画は第一生命、構築・運用サービスの提供はNTTデータ、最先端IP技術および機器の提供は富士通が実施しました。

本システムの導入にかかるコストは約40億円で、導入により電話回線基本料や通信料を含めた通信コストについて恒常的に現在の40～50%（約30億円/5年間）を削減させることが可能となります。また、従来の電話交換機（PBX）や煩雑な課金事務をIPインフラ上に整理・統合し、全社的な内線電話網の維持管理コスト削減も期待しています。さらに、これまで本社、支社にしかなかった内線電話網を支部まで拡大し、社内通話をフルIP化することで、社内通話料の無料化を実現します。

これにより、内勤職員約10,000名、営業職員約42,000名が利用可能な内線電話網となり、本社・支社・支部に至るコミュニケーション・連携強化を図ります。

また、営業職員用パソコン「eNavit（イー・ナビット）」においても、パソコンの画面からお客さまを指定するだけで、IP電話として外線発信が可能となる機能を独自開発し、営業職員とお客さまとのコミュニケーション強化を同時に実現していきます。

今後、第一生命では、フルIP化した全社電話網を活かし、機動的な簡易型コールセンターの設置などさらなるお客さま対応の充実、グループウェアソフトとの連携など業務プロセスの見直し・効率化を図っていきます。

### < 参考 >

IP電話システムは、株式会社NTTコミュニケーションズのIP電話サービスを利用し、PBX・アナログ電話機を富士通のSIPサーバー（IPテレフォニーシステムCL5000）・IP電話機（CL170D）に置き換えています。また、NTTデータよりIP電話システムの構築・運用サービスの提供を受けています。

- （注1） 社内パソコン・ネットワークとは・・・社内のパソコン、サーバーなど情報機器を結ぶIPネットワーク
- （注2） インターネット・プロトコル（IP）とは・・・インターネット上の通信方式
- （注3） SIPサーバーとは・・・内線電話に必要な電話交換機能を備えたサーバー
- （注4） IP電話回線数とは・・・IP電話サービスを利用するための同時接続数

## < 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、統廃合などにとまらぬ、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 回線を半分以上の 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IP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、IP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IP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IP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、IP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IP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。

- IP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IP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IP電話サービスの障害対策も講じています。

- SIPサーバーなどのIP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