



あおぞら銀行

ハイブリッドな働き方に最適なクラウド電話システムを導入 ビジネス変革を支えるコミュニケーション基盤を再構築

2020 年度から 3 ヶ年の中期経営計画「AOZORA 2022」を推進中のあおぞら銀行は、従来の Cisco Unified Communications Manager による IP 電話に加えて、新たにクラウド型の電話システム Webex Calling を導入。ニューノーマルのハイブリッドな働き方とビジネスモデル変革に適合する、新たなコミュニケーション基盤の再構築に取り組んでいます。

部門や企業の垣根を越えた
ビジネスのコ・ワークとデジタル化が
成長イニシアチブとなる。
今回のプロジェクトは、そのための
コミュニケーション基盤改革です。

— あおぞら銀行 常務執行役員 チーフテクノロジーオフィサー
山田 知行 氏

製品 & サービス

- ・ Webex Calling
- ・ Webex Meetings
- ・ Webex Devices (Room Kit Plus / DX シリーズ)
- ・ Cisco Unified Communications Manager
- ・ プロフェッショナルサービス

課題

- ・ 社給スマートフォンの購入コストや端末管理の業務負荷が高く、テレワーク拡大の足かせに
- ・ FMC サービスによる利用では在宅勤務者がオフィスでの IP 電話が持つ豊富な機能が活用できない

ソリューション

- ・ 番号やキャリア回線が自由に選べる、BYOD 化で端末管理の業務負荷とコストを削減
- ・ 段階的なクラウド移行が可能、Webex Meetings やデバイスともシームレスに連携
- ・ パーソナライズ設定で BYOD への抵抗感や働き過ぎの不安を払拭

結果～今後

- ・ 各部署に機能説明および要望ヒアリングを実施した上で、希望する部署から順次利用を開始
- ・ 2021 年内に FMC サービスから Webex Calling への移行を完了予定



あおぞら銀行
常務執行役員
チーフテクノロジーオフィサー
山田 知行 氏

常務執行役員 チーフテクノロジーオフィサーの山田 知行氏は、あおぞら銀行が目指す姿とその実現のためのアクションを、次のように話します。「『AOZORA2022』は、新たな金融の付加価値を創造し社会の発展に貢献する、他にはない日本の"新たなパートナーバンク"に成長するための3 年の実行プランです。当行の強みであるスペシャルティファイナンスやリテール、地域金融機関との連携などの各業務分野で DX によるイノベーションを実行し、高い専門性、優れた機動力と柔軟性を武器に豊富なアイデアから生み出される商品や相対での高品質なコンサルティングサービスを個人のお客様、事業法人、金融法人のお取引先に提供するためには、部門や企業の垣根を越えたビジネスのコ・ワークとデジタル化が成長イニシアチブとなると捉えています。ここではコミュニケーションが、これまで以上に重要となります。」

課題



あおぞら銀行
インフラストラクチャー管理部門
システムインテグレーション第三グループ
課長
木村 俊介 氏

今回のプロジェクトの経緯をインフラストラクチャー管理部門 システムインテグレーション第三グループ 課長の木村俊介氏は、次のように話します。「COVID-19 感染拡大対策としてのテレワーク対象者の大幅な拡大に加えて、金融業界もさまざまな環境変化があり、ビジネスを支えるコミュニケーションのあり方にも進化が求められています。当行は以前からオンプレミスの Cisco Unified Communications Manager にてシスコ IP 電話を活用しており、2017 年の本社移転時からは外出の多い営業部門を中心に約 800 台の社給スマートフォンの配布とFMC (Fixed Mobile Convergence) によるスマホ内線化、Webex Meetings と Webex デバイスの活用など積極的なコミュニケーション基盤の刷新を実行してきました。しかし、社給スマートフォンの購入・維持コストや端末管理の業務負荷が高く、それがテレワーク拡大の足かせとなっていました。また FMC サービスによる利用では在宅勤務者がオフィスでの IP 電話が持つ豊富な機能を活用できない点にも、不安がありました。」

テレワーク対象が全社員に拡大するハイブリッドな働き方に最適なコミュニケーション基盤のあり方を模索する中、同行はシスコから Webex Calling の紹介を受けます。木村氏は採用の理由を「Webex Calling は発表間もなく、まだ国内での導入事例も少ない段階でしたが、シスコのプロフェッショナルサービスを活用することで何ができるのか、どのようにすれば既存環境と連携させて現状課題が解決できるのかが明確になりました。回線や場所の制約を受けない今後の電話基盤のあり方としての先進性と、これまでの課題を払拭できるソリューションとしての期待を高く感じました。シスコとはこれまでの取り組みでの実績と信頼関係もありましたので、DX 推進のため他社の導入状況を見てからではなく、先行することでそのメリットをいち早く享受したいと考え、採用に踏み切りました。」と語ります。

ソリューション

Webex Calling は、柔軟なサブスクリプションモデルで提供されるエンタープライズグレードの包括的なクラウド通話およびチームコラボレーション ソリューションです。常時稼働の Webex クラウドにより優れた一元管理機能、セキュリティおよび信頼性が常に最新の状態で提供されます。

番号やキャリア回線が自由に選べ、 BYOD化で端末管理の業務負荷とコストを削減

Webex Calling は場所を選ばずどこからでも、内線番号、ダイヤルイン方式 (DID) 番号、ディレクトリ URI (電子メール形式のアドレス)、またはディレクトリベースのダイヤルを使用して電話をかけることができます。

また、シスコパートナーである大手キャリアの通話プランが自由に選択できる高い柔軟性を持ちます。

「Webex Calling を活用することで、社員は自己所有のスマートフォンで外線、内線の発着信や転送などの電話機能が、オフィスにいるときと同様に利用できます。特に代表番号が使えることでオフィスに電話番を置かずに済むようになる点は、FMC では実現できなかったメリットです。管理側としても BYOD が実現することでアプリケーションの管理のみで完結し、端末管理業務および調達コストも大きく削減できます。加えて、内線通話が無料という FMC のメリットも包含する点も魅力です。」(木村氏)

段階的なクラウド移行が可能、 Webex Meetings やデバイスともシームレスに連携

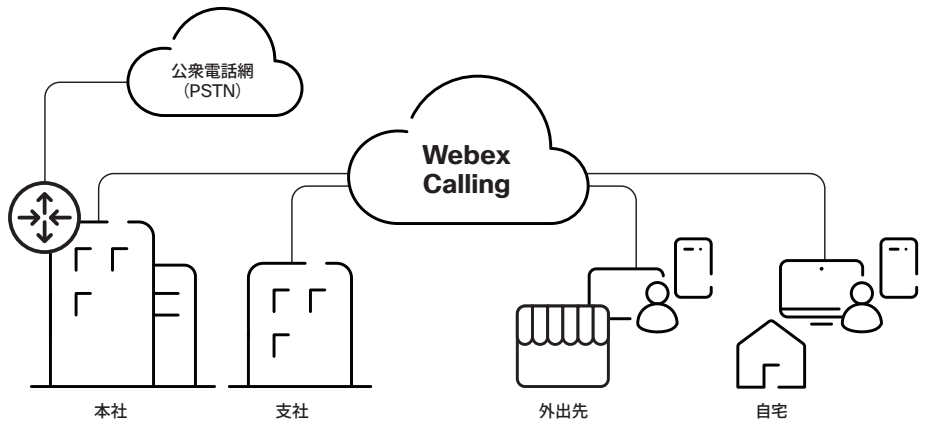
Webex Calling は、クラウドとオンプレミスが混在するネットワークに対応する同期されたディレクトリとダイヤルプランを提供します。また、Webex プラットフォームにより Webex Meetings やデバイスとのシームレスな連携も可能です。「当行ではオンプレミスの CUCM を残し、業務内容に応じて使い分けしています。また、すでに利用中の Webex によるオンラインミーティングやビデオ会議とも連携しやすく、コラボレーションの強化にもつながります。」(木村氏)

パーソナライズ設定で BYOD への抵抗感や働き過ぎの不安を払拭

Webex Calling はパーソナライズされたボイスメールボックスで電話を受けることができます。「夜間や休日など勤務時間外は電話を受けない、といった設定も可能であり、社員の BYOD に対する抵抗感が払拭できます。また、利用状況の一元的な管理は、見えづらい在宅勤務での社員の働き過ぎの抑制にもつながるでしょう。」(木村氏)

クラウド電話サービス Webex Calling

クラウド上にある PBX (電話交換機) になぐだけで、スマホや PC、専用の電話機*などで場所を選ばず、信頼性の高い固定電話番号を利用できるサービスです。



ニューノーマル時代の場所にとらわれない 自由な働き方を実現

- ・専用アプリを経由して固定電話あての通話を受けられ、在宅勤務やテレワークに利用できます。
- ・さらに、内線転送やグループ着信、部署別の番号振り分けにも対応。
- ・ニューノーマル時代のビジネスコミュニケーションを円滑にします。



東京「03」大阪「06」など 信頼ある電話番号がスマホで使える

- ・東京の市外局番「03」や大阪の市外局番「06」など、信頼性の高い固定電話番号を利用可能。
- ・あらゆるビジネスに欠かせない安心できる窓口をつくれます。
- ・また、今利用している番号をそのまま利用することも可能です。



個人所有のスマホやケータイでも 利用できる

- ・個人のスマホからでも利用できるのも、会社からデバイスを配布しなくても OK。
- ・自分が気に入っている端末で使える上に、会社用と個人用で複数台のスマホを持つ必要もありません。
- ・すべてのデバイスの状況や設定をクラウド上で管理できます。

*シスコ専用製品のみ使用可能。Webex Calling では 110 番、119 番、118 番への発信はできません。



商号 株式会社あおぞら銀行
設立 1957年4月
本店所在地 東京都千代田区麹町 6-1-1
拠点数 国内:21 本支店、1 出張所
海外:3 駐在員事務所
従業員数 2,332人
(2021年3月31日現在)
URL <https://www.aozorabank.co.jp/>

あおぞら銀行は注力分野における専門性を高めることにより、ユニークで専門性のあるビジネスモデルを強化しています。そして、お客さまから真に信頼される“進化する「頼れる、もうひとつのパートナーバンク」”をめざしています。行員一人ひとりが大きな責任を持ち、より一層の専門性を身につけた「志があり温かみのある専門家集団」。これがわたしたちがめざす、少数精鋭のあり方です。

結果～今後

あおぞら銀行では2021年5月、Webex Callingのシステム構築が完了。2021年7月から各部署に機能説明および要望ヒアリングを実施した上で、希望する部署から順次利用が開始されています。

今後の展望について木村氏は「Webex Callingの外線、内線機能とWebex Meetingsを必要に応じて選択できることで、社給スマホを持たない社員も自身の端末で安心してテレワークできる環境が整いました。2021年内には、FMCサービスからWebex Callingへの移行を完了させたいと考えています。」と語ります。

最後に山田氏は、シスコへの期待について次のように結びました。「シスコはネットワーク、コミュニケーションのデファクトスタンダードであり、高い信頼性を誇るメーカーとして長くお付き合いしてきました。当行がこれから推進するビジネス変革、デジタル化を支えるインフラとして、また社会貢献の基盤としてもさらに信頼性が重要となりますので、ノートラブル、ノーダウンでのサービス提供に期待しています。」

その他の詳細情報

Webex Callingの詳細は、<https://www.cisco.com/jp/go/webex-calling> を参照してください。

シスコ コンタクトセンター

自社導入をご検討されているお客様へのお問い合わせ窓口です。

製品に関して | サービスに関して | 各種キャンペーンに関して | お見積依頼 | 一般的なご質問

お問い合わせ先

お電話での問い合わせ

平日10:00-12:00, 13:00-17:00

0120-092-255

お問い合わせウェブフォーム

cisco.com/jp/go/vdc_callback



©2021 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco、Cisco ロゴ、Webex by Cisco、および Webex は、Cisco Systems, Inc. またはその関連会社の米国およびその他の一定の国における商標登録または商標です。本資料またはウェブサイトに掲載されているその他の商標はそれぞれの権利者の財産です。

「パートナー」または「partner」という用語の使用はCiscoと他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。(2106R) この資料の記載内容は2021年8月現在のものです。この資料に記載された仕様は予告なく変更する場合があります。

シスコシステムズ合同会社

〒107-6227 東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウン・タワー

2268-2109-000-F

webex by cisco