# 固定電話廃止と内線撤廃

## - スマートフォン全社導入を企業変革の推進力へ -

三菱商事

### 三菱商事株式会社

| | |
|---|---|
| 業種 | 総合商社 |
| 従業員数 | 79,900名 |
| ご担当者 | ITサービス部 ITインフラチームリーダー 次長 三浦弘晶氏<br>ITサービス部 ITインフラチーム 中島由香子氏 |

| 課題・背景 | 効果 |
|---|---|
| PBX(電話交換機)の老朽化により、電話環境のあるべき姿を見直した | 自席に縛られることない新しいワークスタイルを実現 |
| 働き方改革のため、全社スマートフォン化を推進 | 固定電話からスマートフォンへ、スムーズに移行できた |
| 自社の電話帳はスマートフォンを想定していなかった | PCだけでなくスマートフォンからも電話帳へアクセス可能に |

三菱商事株式会社は、2019年度からの3ヵ年の新しい指針として「中期経営戦略2021～事業経営モデルによる成長の実現～」を策定。固定電話と内線を原則廃止し、従来は限定的に配布されていたスマートフォンを全社員に配布するというチャレンジを決断した。

新たなワークスタイルの要として、「PHONE APPLI PEOPLE」(旧:連絡とれるくん)を採用。同社は、これまで固定電話のみを利用していた内勤社員も含め、約8千台のスマートフォンを配布。例外的に固定電話を継続する社員も含め、約1万人が「PHONE APPLI PEOPLE」(旧:連絡とれるくん)を利用することになる。

## PBXリプレイスを期に全社員にスマートフォンを配布<br>自席と固定電話に縛られる働き方からの開放を目指す

PBX(電話交換機)が老朽化による更改の時期を迎え、電話環境のあるべき姿を徹底的に検討。固定電話の廃止に関し、検討開始時に実施した社内アンケートでは約4割の社員がネガティブな意見を持っていた。しかしこの先も固定電話が必須となる環境が継続していくことは考えにくく、全社員にスマートフォンを配布し、自席に縛られることなく仕事ができるワークスタイルを目指す、という結論に至った。

## 期待通りの使い方ができ、圧倒的シェアを誇る<br>「PHONE APPLI PEOPLE」(旧:連絡とれるくん)を選定

従来同社は自社向けに開発した電話帳を利用してきたが、スマートフォンからのアクセスが想定されていなかった点が課題となっていた。また、課題解決にあたっては、社外サービスを有効活用し、自社向けにカスタマイズしないことが大前提だったという。そこで、PCとスマートフォンからアクセス可能な、新たな電話帳サービスの検討を始めた。

「スマートフォンへの移行を円滑に実施する上で、固定電話で実現できていた機能が継続される点は、重要なポイントでした。「PHONE APPLI PEOPLE」(旧:連絡とれるくん)は従来同様、組織階層から人が探せるほか、スマートフォンからもPCと同じイメージで利用できる点が評価されました。また、名刺管理システムと連携できるため、社内外を問わず着信時や着信履歴から発信者名が確認できます。シェアが高いことで、さまざまなユーザの意見が反映され、画面や操作感が洗練されている印象を受けました。」

## 固定電話の原則廃止に加え、内線の仕組みを撤廃<br>その裏にある企業変革への意図

同社は今後、固定電話からスマートフォンへの移行に加え、内線の撤廃も行う予定である。スマートフォンと「PHONE APPLI PEOPLE」(旧:連絡とれるくん)を用いて、これまでとは違う、新たな働き方を目指す。DXへの流れもあり経営のITへの関心度も高まって来ている。


Web 電話帳クラウドサービス

**PHONE APPLI** PEOPLE (旧：連絡とれるくん)

人の価値を高め、生産性を向上させる“人”中心のクラウドサービスです。
キーワードやスキルで社内の専門家を、名刺データからお客様を簡単に探しだし、最適なコミュニケーション(チャット、メール、電話、Web会議)がとれ、コラボレーションを活性化させます。大手企業を中心に150万ライセンス活用されています。

※出典:MM総研「Web 統合電話帳アプリケーションの市場規模調査」(2020年7月)

フォンアプリ

https://phoneappli.net/product/service/papeople/