1万1000台のスマートフォンを導入し、 場所にとらわれない働き方を実現



第一生命株式会社

一生涯のパートナー

第一生命

₩ Dai-ichi Life Group

従業員数 61,335名

01/3334

生命保険

ご担当者 ITビジネスプロセス企画部 フェロー 太田俊規氏 ITビジネスプロセス企画部 マネジャー 岡田恭明氏

課題・背景

効果

固定電話の制約が 働き方改革の障壁に

端末に情報を残すと、 情報漏洩のリスクが生じる

電話の取次ぎが 社員の負担となっていた 固定電話機の 約1万台削減に貢献

クラウド管理の電話帳で セキュリティを担保

コロナ禍の在宅勤務において、 スムーズな電話応対を実現

定電話による制約が、働き方改革の障壁に

2018年-2020年の中期経営計画の一環として、働き方改革を推進している第一生命保険株式会社。従業員が場所にとらわれずに働けるために、内線電話のスマートフォン化を進めていた。同社は2019年に軽量・薄型ノートPCを全社導入。営業担当やFPなど外出の多い従業員は、ノートPCとスマートフォンを利用することで、場所にとらわれない働き方が可能になった。しかし、一方で内勤職は、ノートPCを持ち帰ったとしても、お客さまや同僚からの連絡先はオフィスの固定電話のままで

あった。このことが、従業員の自由な働き方を制限してしまっていた。そこで、固定電話に依存しない自由な働き方を実現するために、同社はスマートフォンおよびWeb電話帳の導入を検討した。

中でも重要視していたポイントは「端末に情報が残らないこと」「リアルタイムの着信表示」である。約6万人の従業員が在籍する同社では、従業員やお客さまに関する情報を大量に扱っている。端末に情報を保持している場合、端末の交換時

にデータ移行などの作業負荷が発生する。また万が一端末を紛失した場合に、端末内の情報が漏洩する危険性がある。そのため端末内に情報が残らず、セキュリティが担保できるクラウド管理の電話帳を必要としていた。さらに、スマートフォンであれば、直接本人が電話を受けるため、電話の取次ぎは不要となり、業務の効率化ができると考えた。クラウド管理の電話帳を活用し、着信時に個人名と所属を表示することで、スムーズな電話応対にも効果を発揮した。



コロナ禍でのコミュニケーション維持、固定電話機の約1万台削減に貢献

同社は2020年4月に、内勤職の約1万1000人に対してスマートフォンを配布。それと同時期にPHONE APPLI PEOPLE (旧:連絡とれるくん)を内勤職向けに導入した。コロナ禍の4月は従業員のほとんどが在宅勤務になり、対面での会話がなくなった。そのため内線での連絡頻度が急増。端末の追加配布も実施し、結果として約2万3000台の固定電話のうち、約1万1000台を減らすことができた。

「在宅勤務において自宅でもスマホで内線が利用でき、Web電話帳で簡単にコミュニケーションをとることができて良かった」と従業員から評判の声が上がっている。また、従業員の人事異動にも柔軟に対応でき、電話帳の情報を常に最新の状態に維持できている。今後、同社はチャットやリモート会議などの複数のツールを導入し、より一層効果的にスマートフォンを活用することを検討している。

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)