

「固定電話のクラウド化」から始める企業のBCP対策

豪雨災害を教訓に Zoom Phone 導入を決意。場所を問わず受話できる組織体制を構築。



有限会社大町自動車学校（以下、大町自動車学校）は佐賀県杵島郡大町町に本社を置く、自動車学校です。佐賀県内に大町校、鍋島校の2校を展開し、各種自動車教習のほか、高齢者教習やペーパードライバー教習などを通じて、地域の交通安全に貢献しています。その一方、近年では先進的なデジタル施策でも脚光を浴びています。代表的な取り組みは、2021年に開始した「**デジタル教習原簿**」です。教習生が利用する紙の教習原簿をクラウドに移行。**自動車教習の定番であった教習原簿へのはんこの押印を、全国の自動車学校で初めて廃止しデジタル化**しました。そのほか、オンライン学科講習やドローンスクールの開校など、数々の先進的な取り組みは業界内でも多くの注目を集めています。2016年に代表取締役役に就任した鶴田英司氏は「**自動車学校として地域に選ばれ続けるためにも、アナログな業務環境から早く脱却しなければならないという焦りがありました**」と、取り組みの背景を語ります。

2度の豪雨災害を受け、クラウドPBXへの移行によるBCP対策強化を決定

さまざまなデジタルソリューションの導入を通じて業務改革に取り組む大町自動車学校ですが、2022年にはZoom Phoneの導入も行っています。しかし、そこには業務改革とは別の大きなきっかけがありました。

創立: 1960年9月5日

本社所在地: 佐賀県杵島郡大町町

業界: 自動車学校

課題: 2度の豪雨災害により、固定電話を始めとしたインフラに大きな損害を受ける。災害リスクの軽減のため、BCP対策強化が求められていた。

導入ソリューション: Zoom Phone

導入成果: 固定電話はクラウド PBX である Zoom Phone に完全移行し、BCP 対策強化を実現。電話業務の効率化や社内コミュニケーションの活性化も進んだ。

Zoom Phone 導入した直後、職員が『この電話、すごい!』と感動の声を漏らしていました。私は、デジタル化を推進するうえでは、こうした感動がとても大切だと思っています。最新のツールに触れることで、職員のデジタル化への意識が醸成され、業務改革に前向きになれるのだと思います。

鶴田 英司 氏

代表取締役

導入にあたっては、Zoom の皆様からの手厚いサポートが印象的でした。些細な疑問に懇切丁寧に対応していただいたことで、スムーズに仕様を理解することができました。

坂田 崇氏

株式会社佐賀電算センター SE

2019年と2021年の夏、大町校が2度の大規模豪雨に被災しました。被害は甚大で、事務所内のPCや固定電話、教習原簿などの紙の書類はほぼすべてが水没し、使い物にならなくなりました。数日に渡って停電が続き、道路も各所で通行止めとなったため、職員や教習生と連絡が取れない状況が続きました。こうした被災経験を経て、災害時にも事業継続できる体制の必要性を痛感しました。

鶴田 英司 氏

代表取締役

そこで、大町自動車学校は **BCP（事業継続計画）の対策強化** を決定。災害時の事業継続計画や連絡体制の見直しなどのほか、固定電話のクラウド PBX への乗り換えに動き出します。鶴田氏は情報システム戦略策定を支援している株式会社佐賀電算センター(以下、SDC)に、クラウド PBX の導入について協力を要請。同社の社員であり PBX に知見を持つ SE・坂田崇氏の紹介を受け、坂田氏を中心にクラウド PBX の選定を進めていきます。

坂田氏は「デスクフォン（固定型電話機）を提供していること」などの要件をもとに製品を抽出し、Zoom Phone を含む 2 製品で比較検討を実施しました。その結果、Zoom Phone の導入が決まります。その理由を坂田氏は次のように語ります。

「Zoom Phone の音質は、他の製品に比べても格段に優れていました。私は以前、PBX の開発に従事した経験があり、なかでも音質設計に長期間携わっていたのですが、Zoom Phone の音質の高さには驚きました。また、他社のクラウド PBX が使いきれないほどの機能や設定項目があるのに対し、Zoom Phone は、必要な機能が過不足なく備わっている印象で、**設定項目もシンプル**。クラウド PBX を初めて導入する企業には最適だと感じました」(坂田氏)

そして、**コストパフォーマンスの高さも導入の大きな決め手になりました**。導入前の試算によれば、従来の固定電話に比べ、Zoom Phone 導入後のランニングコストは月額にして約 60% 減の見込み。「かけ放題」や社員個別の電話番号発行などを組み合わせられる Zoom Phone の柔軟な料金体系は、コスト削減の面でも大きな効果が期待できました。導入を決めた大町自動車学校は、2021 年末ごろから導入プロジェクトに着手することとなります。

Zoom Phone 活用のポイントは「導入前の業務の見直し」。電話業務を効率化し、導入効果の最大化を図る

Zoom Phone の導入では、仕様の理解や従業員への教育もさることながら、

の導入と同様に、現在の業務を棚卸しし、効率的な形にデザインし直す取り組みが欠かせないのだといいます。

「Zoom Phone は複数の電話番号を発行できるので、従来の電話対応や取次業務を効率化することが可能です。例えば、当校であれば、以前は取引先からの電話も一括して代表番号で受け、その後に担当のマネージャーに取次ぐといったフローを採っていました。しかし、それでは、受付の担当者に業務負荷が集中し、業務効率やサービス品質の低下を招いてしまうため、Zoom Phone の導入後はマネージャークラスには個別の電話番号を発行し、取引先などからの電話は直接担当者が対応しています。こうした**業務効率化を実現するためには、導入前の業務の見直しが必須**です」(鶴田氏)

一方で、大町自動車学校は導入にあたって「**0ABJ 番号**」の取得も行なっています。「0ABJ 番号」とは、IP 電話サービス向けの 050 番号ではなく、固定電話と同じ形式の市外局番から始まる電話番号のことです。Zoom Phone でもこの 0ABJ 番号が利用できます。0ABJ 番号を取得した理由について、鶴田氏は「**050 番号を不審に感じる方も少なくないようです。電話がかかってきたときの安心感や信用度を重視しました**」と語ります。近年、IP 電話サービスの普及に伴い、若年層を中心に 050 番号への忌避感が薄まる傾向も見られますが、ブランディングの観点では 0ABJ 番号の取得は依然、有効であるといえそうです。

災害時のコミュニケーションリスクを軽減。平時の社内コミュニケーションも活性化

2022 年 7 月、大町自動車学校は Zoom Phone の運用を開始しました。**アカウント数は全職員分の 32 ユーザー**。校内に **10 台以上のデスクフォンを設置**し、そのほか教習用のタブレットやスマートフォンなどでも受話が可能です。これにより、同校は固定電話のクラウド PBX への完全移行を達成し、**いつでも・どこでも職員が電話を受けられる柔軟な業務環境を確立**しました。当初の目的である BCP の対策強化が実現したこと、鶴田氏は確かな手応えを感じています。

「以前、大町校が被災した際には、親類の家から職員の安否確認をしたり、被災していない鍋島校までなんとか足を伸ばして、大町校の教習生に電話をしたりと、連絡関係に多大な手間を要しました。また、その後、固定電話などの基本的なインフラが復旧するまでに何日もかかっています。当校は、運良く 2 度の被災を乗り越えることができましたが、災害が経営を左右する重大なリスクであることは間違いありません。そうしたリスクを低減できることができるのは、Zoom Phone 導入の最大の効果だと感じています」(鶴田氏)

鶴田氏は Zoom Phone の導入が業務効率化や社内コミュニケーションの活発化といった副次的な効果も期待していると話します。**代表番号のほか複数の電話番号を取得し、取次業務を最適化したことで、受付の電話対応の負担は大幅に軽減**。職員は公文書作成などの重要業務により多くのリソースを割くことが可能になっています。また、Zoom Phone の導入により、**3 者通話などが可能になり、二校間での活発なコミュニケーションも促進**されます。先進的な施策を手掛ける大町自動車学校にとって、新たな企画やアイデアの発案は重要な業務です。**二校間がコミュニケーションを取りやすい環境は、新たな企画やアイデアが生まれやすい土壌に繋がると考えられます。**

対面サービスのビジネスだからこそ、

が欠かせない

今後、大町自動車学校では管理機能を活用し、Zoom Phoneのさらなる効率的な活用方法を模索していく方針です。通話詳細レポートやモニタリングダッシュボードなどを活用しながら、電話番号やデスクフォンの追加／削減、取次業務の見直しなどを実施。PDCAを回しながら、最適な体制を見極めていきます。

最後に、鶴田氏に大町自動車学校の展望について伺うと「人がやらなくてもよい定型的な業務は、極限まで効率化していくつもりです」と答えました。「教習」という対面サービスを提供する同校にとって、定型業務の効率化・自動化はサービス品質を向上させるうえで欠かせないのだといいます。

“自動車学校のビジネスは、教習生一人ひとりに、いかに質の良いサービス提供や接遇ができるかにかかっています。つまり、私たちの仕事は『人ありき』なんです。だからこそ、人がやらなくてもいい業務はとことん削って、対面サービスに注力しなければいけません。その点、Zoom Phoneは、電話にまつわる無駄な業務を大幅に削減でき、当校にまさにうってつけのサービスでした。これまで固定電話しか利用したことがない方であれば『こんなこともできるのか！』と、きっと驚くはずです。導入するかは別にして、その多彩な機能だけでも知っておいて損はないと思いますね。

鶴田 英司 氏
代表取締役

BCP対策強化を目指し、Zoom Phoneの導入を決めた大町自動車学校。しかし、その効果は組織の全域に波及し、現在では同校のサービス価値をより高める役割も果たしている。