

高橋酒造株式会社

創業明治三十三年

高橋酒造株式会社

本社から他拠点へスムーズに内線転送

PBXのクラウド化で拠点間の連携強化

導入サービス: Arcstar Smart PBX



高橋酒造株式会社
専務取締役
高橋 昌也氏

「設備を持たないことで、電話の設置された『場所』に、働く『人』が縛られる必要もなくなります」



高橋酒造株式会社
生産管理部長
高橋 博行氏

「既存のPBXと併用して段階的に導入しています。クラウド型PBXならではのスピード感で導入が完了しました」

課題

- ・代表電話へのお問い合わせを他拠点へ内線転送し、スムーズな顧客対応を実施したい

対策

- ・既存設備にクラウドPBXを追加し拠点間を内線化
- ・スマホの内線化で社外でも内線通話が可能に

効果

- ・変化するビジネス環境への柔軟な対応
- ・BCP対策としての活用にも注目

課題

代表電話へのお問い合わせを他拠点へ内線転送し、スムーズな顧客対応を実施したい

数多くの造り酒屋が集まる熊本県人吉市。この地にて、110年以上にもわたり本格米焼酎の伝統を守り続けてきたのが、「白岳」「しろ」で知られる高橋酒造株式会社だ。地域有数の生産量、そして全国区の知名度により、この球磨地方を代表する大手蔵の1つとして数えられている。同社は積極的にITを活用してきたが、現在は複数の拠点間を連携するための電話環境の最適化に取り組んでいる。

従来の電話設備は、本社工場と研究所、営業所、球磨焼酎ミュージアム「伝承蔵」など、計6拠点でそれぞれオンプレミスのPBXで構築していた。このような状況で、特に困っていたのが拠点間での電話取り次ぎだった。同社・専務取締役の高橋昌也氏は、それまで抱えていた課題について次のように語っている。「お客さまからのお問い合わせは本社の代表電話で一括して受けているのですが、必ずしも窓口だけで完結することばかりではなく、工場やミュージアムとの連携が必要になることも多いのです。しかし、拠点をまたぐ内線転送ができなかったため、お客さまに電話番号を伝えてかけ直してもらったり、担当者から折り返したりといったことを日常的に行っていました。これでは非効率ですし、顧客満足度の低下にもつながってしまいますので、早急に改善したい課題でした」。

企業情報

社名 高橋酒造株式会社

従業員 76名(2016年10月現在)

事業概要 熊本県人吉市において本格米焼酎である球磨焼酎の生産を行う代表的な酒造の1つである。代表ブランド「白岳」「しろ」は全国でも高い知名度を誇っている。球磨焼酎ミュージアム「伝承蔵」などを通じ、地域の伝統と文化を担う使命を果たしている。

URL <http://www.hakutake.co.jp/>

対策

既存設備にクラウドPBXを追加し、
拠点間を内線化。スマホの内線化も実現

課題を解決するために同社が選択したのは、NTTコミュニケーションズのクラウド型PBXサービス「Arcstar Smart PBX」による拠点間の内線化だ。「場所や規模に縛られずに導入できるクラウド型のArcstar Smart PBXならば、今後変化するビジネス環境に合わせて柔軟にオフィス環境を整備できると考えました。設備を持たないことで、電話の設置された『場所』に、働く『人』が縛られる必要もなくなります」(高橋昌也氏)。

さらに、Arcstar Smart PBXはオンプレミスのPBXと併用でき、段階的に導入できる点にも注目したという。利用者の数に応じて導入規模を柔軟に設定できるクラウド型PBXは、同社の課題に対する最適解だった。

現在、既存のPBXを併用しながら、各拠点の通信設備を段階的にクラウド化している。同社のITを統括する高橋博行氏は、導入の状況について次のように説明する。「導入期間は申し込みから2～3週間程度でした。クラウドならではのスピード感で導入が完了しました。一度に通信設備を全て入れ替えると従業員が対応しきれないので、段階的に導入しています」。

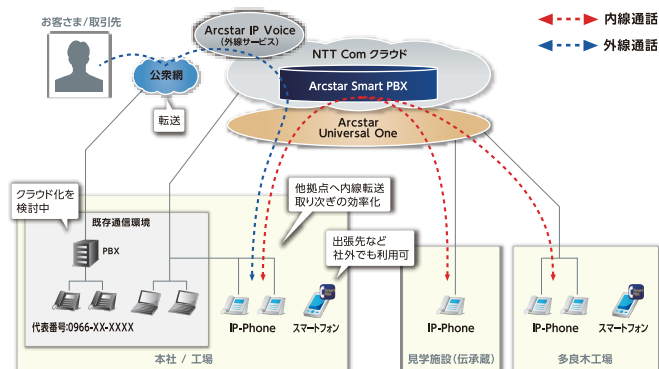
また、スマートフォンの内線化も一部の管理職に導入している。Arcstar Smart PBXの通話アプリを端末にインストールすれば、スマートフォンをそのままオフィスの内線電話として利用でき、外出の多い管理職がどこにいてもスマートフォンの内線で連絡ができるようになった。

効果

変化するビジネス環境への柔軟な対応
BCP対策としての活用にも注目

Arcstar Smart PBXにより、代表電話への問い合わせはそのまま内線で各担当部署へ転送できるようになり、迅速な対応が実現した。これにより、顧客対応に関する当初の課題は解消されたという。また、保守・運用や通話料のコスト削減の効果があつた。これまでのオンプレミスのPBXでは設定変更はすべて工事業者に依頼して行っていたため、相応のコストと時間がかかっていた。Arcstar Smart PBXは内線や転送などの設定変更はすべてPCから即時に行えるようになった。拠点間の通話料はこれまで可視化していなかったものの、外線発信していた分の通話料が内線化により無料にできたので確実に削減した。

図 システム構成イメージ



さらに、高橋博行氏は、今後の展開としてBYOD (Bring your own device)の導入にも注目しているという。「工場の広大な敷地内で電話の取り次ぎをスムーズに行うために、スマートフォンの内線化は有効と見ています。これまで私用の携帯電話を業務に利用していた社員もいました。しかし、内線転送はできませんし、私用/社用の通話料が切り分けできないという問題がありました」。Arcstar SmartPBXならばアプリをインストールして社員のスマートフォンで内線が利用でき、公私分計の問題も解決できる。

現在は4拠点へ導入されているが、順次クラウドPBXの利用拠点を広げていく予定だ。

「長期的な視点では、投資を抑えつつ通信環境を適切に整備していくことを常に念頭に置いています。ビジネスの成長に合わせてスピーディーにシステムを展開し、逆に不要ならばどんどん切り捨てる。こういったことができるのは、やはりクラウド型PBXだからこそ。システムを軽量化することでオフィスを身軽にでき、拠点展開のあり方もこれまでと違ったものにできていると思っています。たとえば、『電話番』というような旧態依然の業務はなくなることができます。人材も含め、すべての資源を本来の競争分野に配置していくことが可能になると考えています」(高橋昌也氏)。

また、先の熊本震災にあたり、本社工場の立地する人吉市は幸い大きな被害はなかったが、オンプレミスのPBXを利用していた熊本市の営業所では停電が発生し、一時電話が不通になったという。「クラウド型PBXは場所に縛られず通信手段を確立でき、さらに無条件転送など状況に応じてクラウド上で設定変更できるなど、BCP対策として適した機能を搭載しているので、今後の備えとして一考したい」と高橋昌也氏は方針を示してくれた。

伝統産業の分野でも、クラウド化やスマートフォンの内線化など新しい通信設備の整備が進んでおり、スピード化や生産性向上に役立っている同社のケースは多くの企業にとっても参考になるだろう。