

[導入事例]

地域に密着した地元企業によるサポートでIP コミュニケーションを実現 住民サービスとコストダウンの両立を図る

熊本県人吉市



人吉市は、市役所別館の移転を機にIP Telephonyを導入した。その構築とハウジングサービスを提供するのが、地元人吉市でシステム構築や運用を手がけるイクストライド社。元々ISP事業を行っていた同社はネットワークに強く、地元ならではのきめ細かい対応で、人吉市役所の信頼を勝ち得た。そのイクストライド社がネットワークとIPコミュニケーション実現のために選んだのがシスコ製品。今回のIP Telephonyでは、ルータやスイッチと共に、呼制御サーバ「Cisco CallManager」と「Cisco IP Phone」が利用されている。現在球磨地方10市町村のネットワークを運用する同社では、市役所や各役場にIP Telephonyを導入することによって、各市町村間の通話を内線化し、利便性を高めると共に、財政難に苦しむ地方自治体の支援を目指す。

導入の背景 / 課題

- ・市役所別館の移転に伴い、従来のPBXをそのまま移行すると、本館と別館が内線にならないため通話料がかかってしまう。また、転送ができないので、本庁舎と別館を間違っかけてきた住民に対してかけ直すよう頼まなければならない、それでは住民サービスの低下につながってしまう。
- ・PBXは残して本館と別館を専用線でつなぐことも考えたが費用面で難しかった。

導入ソリューション

- ・IPコミュニケーション
 - Cisco CallManager
 - Cisco IP Phone 7960G
 - Cisco IP Phone 7912G
- ・シスコネットワークングソリューション
 - Catalyst3560
 - Catalyst3550
 - Catalyst2950
 - Catalyst2940
 - Cisco 3725
 - Cisco 2651XM
 - Cisco 2621XM

導入効果(期待される導入効果)

- ・本庁舎と別館、水道局などが内線通話で話せるので、住民は市役所の代表電話にかければ、電話をかけ直すことなく必要な部署に電話を回してもらえるようになった。
- ・県外通話を従来の電話からIP電話サービスにしたことにより、電話代が節約できた。
- ・2005年度中に市内16カ拠点の内線化されるのにもない、通話コストの大幅な削減を期待している。
- ・将来的には近隣町村も同じイクストライド社が提供するIP電話網につながる予定で、市町村同士の無料通話も実現予定。

市役所別館の移転を機に、 IP Telephony導入を決定

人吉市は九州山地に囲まれた盆地で、市の中心部を球磨川が東西に貫通。鎌倉時代初期から明治維新までこの地を治めた相良氏700年の城下町であり、歴史的建築物が多数存在する。その歴史あるたたずまいは小京都とも言われ、春は桜、夏は球磨川下りにラフティング、秋は紅葉、冬は温泉に球磨焼酎と四季折々に楽しめる風光明媚な温泉地である。

その歴史ある人吉市の市役所で、この度「Cisco CallManager」と「Cisco IP Phone」を活用したIP Telephonyが導入された。しかも、運用は地元企業に任せるとい、従来自治体ではあまり見られなかったアウトソーシング契約による導入である。

人吉市役所がIP Telephonyを導入するきっかけとなったのは、市役所別館の移転だった。従来の別館が老朽化したため取り壊すことになり、少し離れたところに移転が決定。従来のPBXをそのまま移行すると本館と別館が内線にならないため、通話料がかかるうえ、転送もできない。

移転と併せて機構改革も行ったため、従来教育委員会だけが入っていた別館に経済部も入ることになった。このような環境で本館と別館が内線でつながっていないと、経済部宛に従来の代表番号に電話をかけてきた住民に対して、かけ直すよう頼まなければならない。これでは住民サービスの低下につながってしまう。本館と別館を専用線でつなぐことも考えたが費用面で難しく、なんとかならないものかと検討を行っていた。

そこで、従来から庁内LANや地域イントラネットで業務を委託していた地元企業のイクストライド社に相談したところ、既にLANはあるのでそこに電話も統合できるとアドバイスを受ける。その経緯について人吉市役所 企画部 財政課 管財係 和泉伸明氏は、「構内IP電話というものを本当に知らなかったんです。話を聞いてみると、既にある庁内LANを使うということで、それなら配線も完了しています。引越しまでそんなに時間がなかったこともあり、時間的にも素早い構築ができそうだと思います」と語る。

検討を開始したのが2004年10月頃、5社でコンペを行い、最終的にイクストライド社の提案を採用することに決まったのが12月の末。引越しは2005年3月19日から21日の3連休で行うことが決まっていたので、2005年の年明け早々から構築作業が始まった。

地域に密着した地元企業によるサポートでIPコミュニケーションを実現
住民サービスとコストダウンの両立を図る
熊本県人吉市

地元に着したサポートで実績を重ね、
IP Telephonyでもハウジングサービスを提供

今回のコンペは、イクストライド社を含めて5社が参加した。途中費用面で折り合わず2社が辞退。残った3社の提案を選定委員会で検討し、同市は最終的にイクストライド社の提案を採用した。選定委員会の作業部会で実際に選定に当たった和泉氏は、その選定理由を次のように語る。

「まず地元にも本社を構えているというところで、導入後のメンテナンス作業に安心感がありました。そして構築のスピードです。やはり東京や福岡から担当者が来て、決裁権のある上司はそちらにいるとなると、素早い判断が下せません。その点イクストライド社は、社長自ら市役所に来てその場で決断してもらえるので、短期間の構築ということ考えるとその点も大きかったですね。もちろん他社は名だたる大企業なので、規模の面で不安という意見もありました。ただ、イクストライド社とは地域イントラネットの頃からの付き合いがあり、技術面、対応面とも信頼できることがわかっていました。提案内容もインパクトがあり、よくまとまっていたので最終的にイクストライド社に決定しました」



「ネットワークはできましたので、それをいかに有効活用するかを今後考えていきたいですね」

人吉市役所
企画部
情報課 課長
荒巻 通 氏

「イクストライド社との付き合いは、2002年の庁内LAN敷設と地域イントラネットの構築が最初です」と人吉市役所 企画部 情報課 課長 荒巻通氏が語るとおり、同社は従来から人吉市のネットワーク構築にかかわってきた。イクストライド 代表取締役社長 樺木裕孝氏は、「当社はもともとこの地域でプロバイダ業務を行っていました。2002年頃から電子自治体が動き出し、地域イントラネットなどの構築に関わり始めました。電子自治体になれば、当然つながり続けなければならないので、トラブルが起きたときにすぐに対応する必要があります。近くにいる当社がそこを引き受けて、原因の切り分けや解決を行っているうちに、その積み重ねが信頼を生んだということだと思います」と語る。

その実績が評価され、現在球磨地方10市町村の電子自治体基幹網は、イクストライド社がハウジングサービスを提供している。その運用実績もあり、今回のIP Telephonyでも、サーバを預かっている。ハウジングについて和泉氏は、「まず役所に置くメリットがないんです。あっても何かできるわけでもなく、場所をとるだけです。われわれの仕事は住民サービスであって、機器の保守ではありません。もちろん預けることによって傍受されるといった問題があるなら別ですが、既に電子自治体基幹網に必要なサーバなどを預けていて、問題ないことはわかっています。それに、イクストライド社に置いてもらった方が、万一の障害対応も速いので安心です」と語る。また、荒巻氏も「ハードに接続しているそれぞれの回線状況なども監視してもらっているので、安心して使えます」と語る。



クラスター構成でイクストライド社内に設置されている、Cisco CallManager

現在の4拠点から今年度中に16拠点増やし
さらなる通話料削減を目指す

今回イクストライド社が提供したシステムは、図の通り。現在、市役所の本庁舎と別館および、水道局、人吉三中の4拠点がつながっている。イクストライド社に「Cisco CallManager」をクラスター構成で置き、ゲートウェイで各拠点を結んでいる。各拠点にはスイッチとIP Phone、そして公衆網に接続するためのルータがあるだけだ。IP Phoneは現在4拠点で約180台。本年度中にカルチャーパレスなど16カ所にも展開予定で、すべてが繋がればIP Phoneが約100台増える予定。IP Phoneのデフォルトのソ

地域に密着した地元企業によるサポートでIPコミュニケーションを実現

住民サービスとコストダウンの両立を図る

熊本県人吉市



「われわれの仕事は住民サービスであって、機器の保守ではありません。したがって、IP Telephonyのサーバなどは、イクストライド社に置いてもらった方が、万一の障害対応も速いので安心です」

人吉市役所
企画部 財政課 管財係
和泉 伸明 氏

フッキーは、使いやすいよう導入前にイクストライド社で作り込んだ。

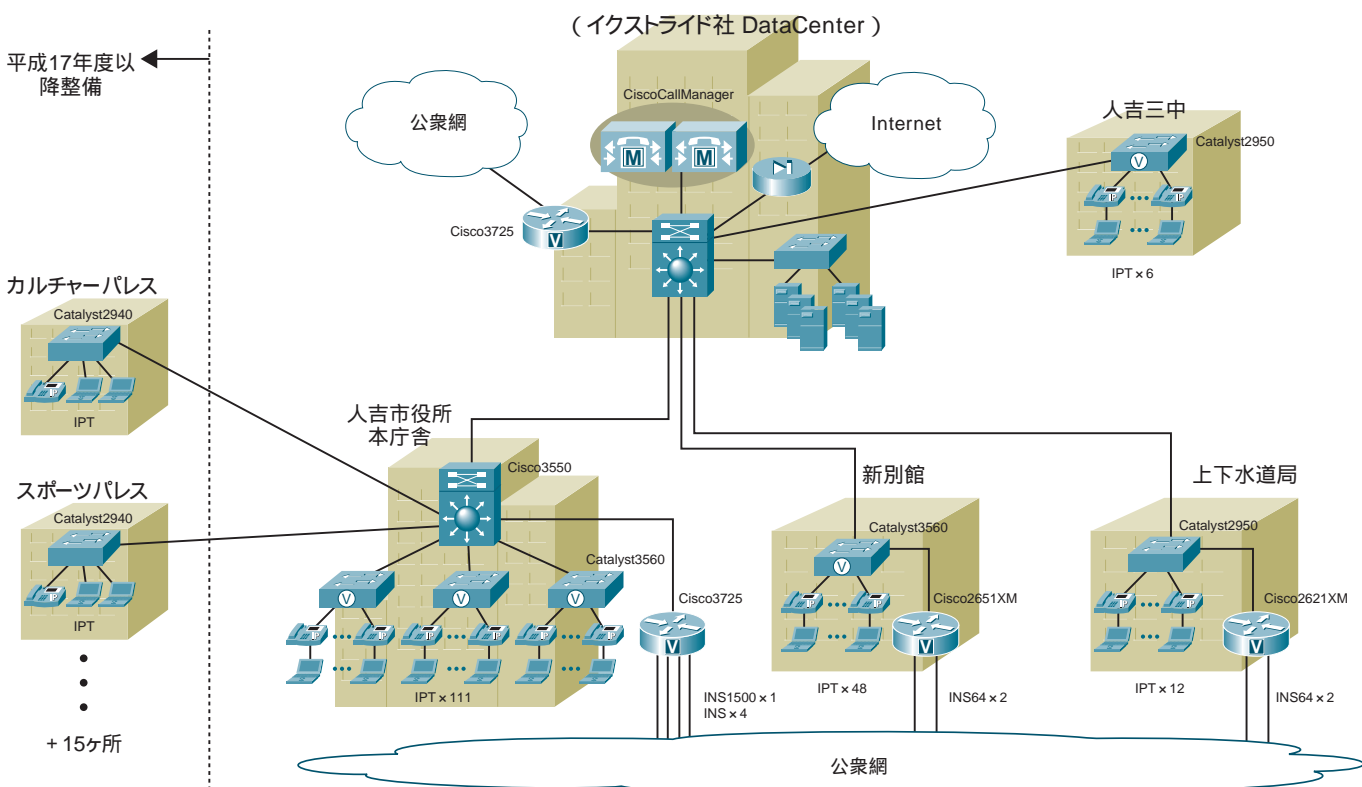
県外通話には法人向けのIP電話サービスを利用して、通話料金削減を図った。

市役所での運用は、外線がかかってくると交換手が一手に受けて該当部署に回す方式をとっている。今自治体でもダイヤルインが導入され始めているが、人吉市は今のところそのような予定はない。その点について和泉氏は、「市役所に電話を掛けてこられる方は、全ての方が、用件をどの部署が担当しているかまでを把握なされているわけではありません。そこを交換手がお客様のご用件を聞き出し、該当部署を割り出して転送しています。それをダイヤル・インにしてしまうと、たらい回しや間違いの元となり、サービス低下につながってしまうので、いまのところ電話交換業務に関しては、削除すべきでないサービスであるとして交換手を配置しております。」と語る。

イクストライド社は、約4年前からネットワークにはほぼ全てにおいてシスコ製品を採用しており、今回のシステムもIP-PBX、ネットワーク機器、IP Phoneなどすべてシスコ製品を利用した。その理由について横木氏は、「シスコ製品は、エントリーからハイエンドまで同じIOSなので、メンテナンスが非常に容易です。それにサポートがしっかりしているので、信頼感があります。自社で実際に使ってみてよいため、お客様にもお勧めしています」と語る。



市役所の一般の職場に設置されたCisco IP Phone7912G (上)。電話交換室に設置されたCisco IP Phone7960G。





「シスコ製品は、エントリーからハイエンドまで同じIOSなので、非常にメンテナンスが容易で、サポートもしっかりしています。自社で実際に使ってみてよいものなので、お客様にもお勧めしています」

イクストライド株式会社
代表取締役社長
縦木 裕孝 氏

住民サービスを低下させることなくコストダウンを実現 市町村同士の内線化も視野に

人吉市役所に IP Telephony が導入されたことによるメリットは3つある。

まず1つめは、本庁舎と別館、水道局などが内線通話で話せるので、住民は市役所の代表電話にかければ、電話をかけ直すことなく必要な部署に電話を回してもらえるようになったことだ。

2つめが、県外通話のコストダウン。従来の電話からIP電話にしたことにより、かなり電話代が節約できた。

そして3つめが、各拠点を内線化することによる通話コストの大幅ダウンだ。現在つながっているのは4拠点のみだが、今年中に市内16拠点到増える予定。さらに、将来的には他の町村も同じイクストライド社が提供するネットワークにつながってくる。来月には複数の近隣町村役場での導入も決まっている。そうすると、市町村同士の無料通話も可能になり、一層の利便性アップとコストダウンが可能になる。

さらにイクストライド社は、ネットワークがつながることによって、たとえば各自自治体共通に必要なソフトウェアなどについてはベンダーに一括購入させてもらえるよう交渉するなど、財政難に悩む自治体を、さまざまな形でサポートしている。

施設管理など、構築したネットワークを活かして 住民サービス向上とコストダウンを目指す

人吉市役所では、将来的にはこのネットワークを施設管理に利用したいと荒巻氏は次のように語る。

「たとえば高圧受電は30分間の最大電力で年間の基本料金が決まってしまうので、一定量を超えると大幅なコスト増につながります。これを防ぐための遠隔監視ができないかと考えています。また、子供たちを守るため、学校の監視なども考えられると思います。三位一体改革で、地方財政は大変厳しいので、地道なコストダウンが必要です。ネットワークはできましたので、それをいかに有効活用するかを今後考えていきたいですね」

地方自治体の厳しい財政状況のなか、大胆なシステム導入でコストを削減しながら、住民サービスを維持した人吉市。これから地域ネットワークの発展と共に、より一層の住民サービス向上とコスト削減の両立を実現させていくことだろう。

Profile

熊本県人吉市

市役所:熊本県人吉市麓町16番地
職員数:376人(2005年4月1日現在)

人吉市は、熊本県の南部、人吉盆地の西南端に位置している。南は鹿児島、宮崎両県に接しており、熊本、宮崎、鹿児島の3都市へ約1時間でアクセスできる。人吉市は相良氏の城下町であり、相良氏は鎌倉時代初期に鎌倉幕府の地頭として入国して以来、幾多の戦乱を経つても、明治維新までの700年間、大名としてこの地を治めた。そのため、国指定史跡の人吉城跡をはじめとする歴史的な建築物が多く、その落ち着いたたたずまいから小京都とも呼ばれている。市内の中心を日本三急流のひとつに数えられる球磨川が流れ、球磨川下り、ラフティングなどを楽しむことができる。また数多くの温泉宿が建ち並び、温泉町でもある。
<http://www.city.hitoyoshi.kumamoto.jp/>



シスコシステムズ株式会社

URL: <http://www.cisco.com/jp/>

問合せURL: <http://www.cisco.com/jp/go/contactcenter>

〒107-0052 東京都港区赤坂2-14-27 国際新赤坂ビル東館

TEL: 03-6670-2992

電話でのお問合せは、以下の時間帯で受付けております。

平日 10:00 ~ 12:00 および 13:00 ~ 17:00

お問い合わせ先