

- ✓ Zoom電話が日本に初上陸
- ✓ 2わずか2年で全世界100万加入獲得（シェア獲得スピード歴代No.1）
- ✓ 日本の音声基盤環境の向上を牽引する
- ✓ エクシオのZoom Phoneソリューションをご紹介
- ✓ Zoom Phone事例を掲載

Zoom Phone 解説ガイドブック



エクシオグループ株式会社

ICT第2ソリューション営業本部
デジタルコンサルティング本部

〒150-0002 東京都渋谷区渋谷3丁目29番20号
TEL : 03-5778-1111(代) www.exeo.co.jp

©2021 EXEO Group, Inc. All rights reserved

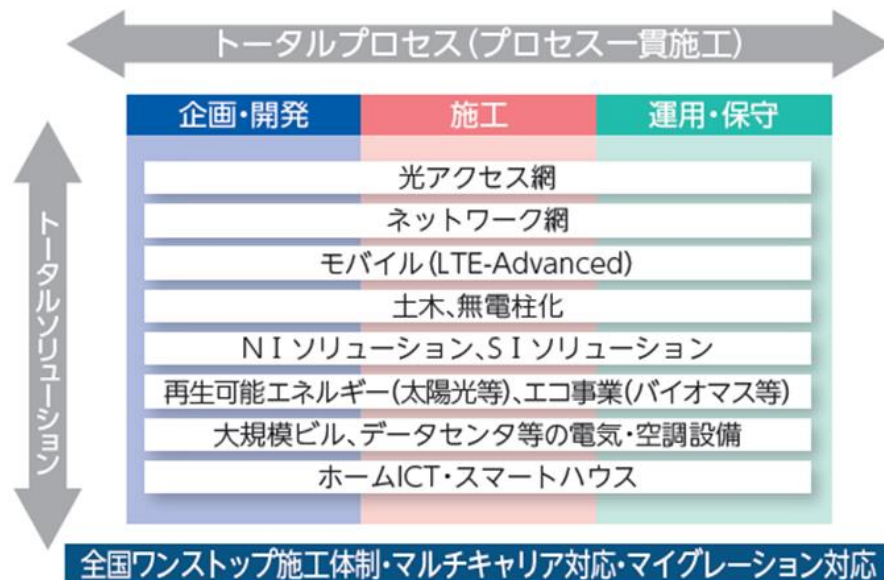
1. はじめに
2. Zoom Phone とは
3. Zoom Phone の 5 つのメリット
4. リモートワークで 4 つの課題解決
5. システム概要
6. エクシオグループの強み
7. Zoom Phone 事例
8. Appnedix

The slide features two large, abstract geometric shapes. A pink shape is located in the upper left quadrant, and a blue shape is in the lower left quadrant. Both shapes have a diagonal orientation and a rounded bottom edge.

1. はじめに

エクシオグループの会社概要

会社名	エクシオグループ株式会社
創立	1954年5月17日
資本金	68億88百万円
株式	東証一部上場
代表者	船橋 哲也（代表取締役社長）
売上高	連結5,733億円／単独2,982億円
従業員数	連結14,374名／単独4,134名
本社	東京都渋谷区渋谷3丁目29番20号



- 電気通信事業者のインフラ構築・保守を65年間以上支えてきた技術力
- 全国に展開している技術センタ、協力会社
- 超大型施設などのネットワーク構築・運用で蓄積した課題解決力
- 施工及びIT技術者の教育、育成

技能五輪国際大会で5度の金メダル



Cisco CCIE (24) CCNP (221)

ITストラテジスト (5) システムアーキテクト (11) プロジェクトマネージャ (9) ネットワークスペシャリスト (95) 他多数

エクシオグループのソリューション全体像

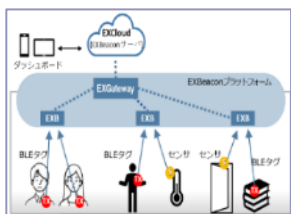


・エンジニアリング+インドアのコンサルティングから設置・保守運用までワンストップフルレイヤで提供



5G基地局

・設置コンサル・設置運用保守



端末配線ネットワーク

- ・各種カメラ
- ・WiFi/ビーコン/
- ・中古スマホ(iPhone)

技術力を培う
豊かさを求める
社会に貢献する



みんなを「つなぐ」と
未来はもっと明るく楽しい



エッジコンピューティング

・AI/IoT/ドローン/4Kカメラ



クラウド・セキュリティ

・データセンタ/サーバ/アプリケーション

エクシオグループの音声ソリューション



最適なシステム提案

エクシオグループはトップブランドを中心に販売代理店契約している**マルチベンダ**でございます。
お客様と共にご要望に応じたシステムを検討し実績のあるメーカー・機器サービスの中から
最適なシステムをご提案致します

zoomphone

NEC
UNIVERGE

FUJITSU

NEXTGEN
connect to the next generation

CISCO

Microsoft

NTT東日本

NTTコムウェア

安全な移行計画

安全な移行を第一に考えた移行計画で、切替・更改を実施致します

トータルサポート

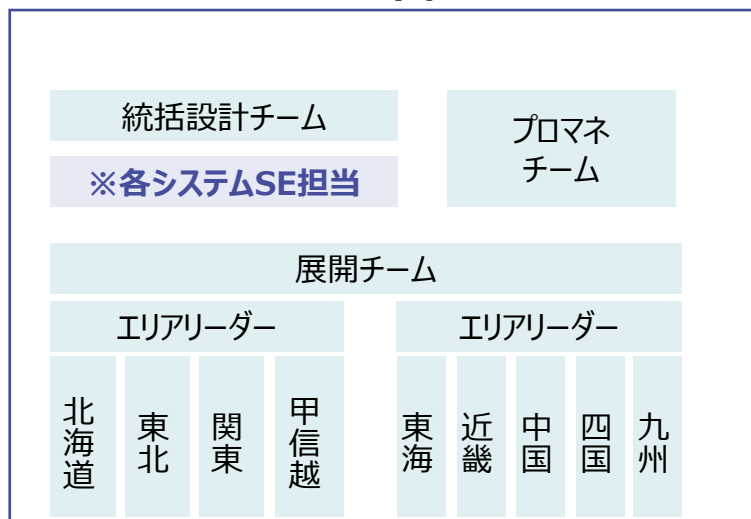
ご提案にあたっては**保守や維持運用までを視野に入れたトータルのサポート**をさせていただきます

■ 高品質な施工

フルイヤーソリューション

- ・ 設計～構築～保守までの一貫対応
- ・ 各支店・グループ会社と連携した全国施工体制

プロジェクト体制例



※各システムSE担当

アプリケーション
サーバ
ネットワーク
配線

■ 保守サポート

24時間365日体制のカスタマーサービスセンター



- ・ お客様環境を24時間365日ノンストップでサポートいたします。
- ・ 北海道から沖縄まで全国各地のオンサイト拠点から迅速に対応いたします。
- ・ お客様のご予算、ニーズに合わせたサポートメニューを各種ご用意しております。
- ・ マルチベンダシステムの煩雑な保守契約及び連絡窓口の一本化を実現します。

運用支援サポート

- ・ クラウドが主流となりリソース不足となった社内システム担当者様になり変わり一部業務を代行します

<代行業務例>

- － 日々の維持増・変更作業
- － 電話回線・内線の調査や割当管理

A large pink shape is located in the upper left quadrant, and a large blue shape is in the lower left quadrant. Both shapes are partially cut off by the edges of the slide.

2. Zoom Phoneとは

1 - 1 . Zoom Phoneの概要



電話ソリューション

- シームレスにインテグレーションされたPBX機能
- 国内および海外PSTNアクセス
- 通話をZoomミーティングにシームレスに移行
- **PBX連携**

エンタープライズに
必須な既存PBX連携



一元管理

- シングルポイント管理
- 一貫したアプリ体験
- 通話の詳細レポートと品質モニタリング
- **自動通話録音（無料）**

コンプライアンス
対応



安全で確実

- セキュアなHDボイス
- **回線混雑時でも音声品質向上**
- アダプティブレートコーデックでQoSを実現
- グローバルに分散されたデータセンター

Zoom会議で培った
低帯域の音声品質



\$10/人・月

1-2. リモ



1社員1内線



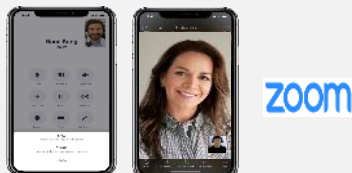
PCのソフトフォンで
全社員に内線を付与

電話応対が多い社員

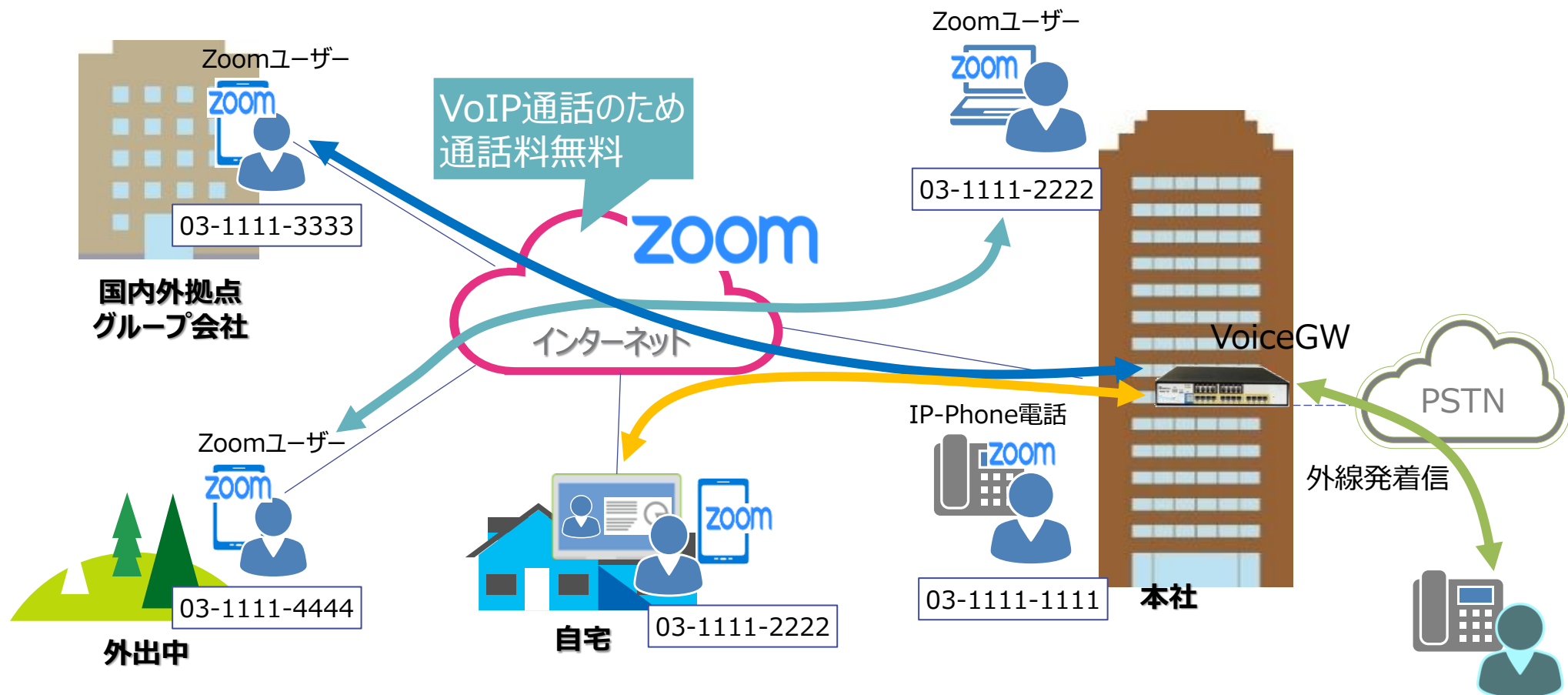


固定IP Phoneで いままで通り

外出の多い社員



スマートデバイスで
どこでも内線化



- ZoomユーザーにPSTNのDIDを付与。外部ユーザでも03番号など0ABJ番号を利用可能。
- 自宅、テレワーク先に居ながら、企業用番号による外線発着信が可能。
- Zoomユーザー同士は、VoIP通話のため、通話料無料。
- スマートフォンアプリ利用で、外出先でもZoomによる通話を利用可能。

1 - 4 . Zoom Phoneとは

zoomphone



A large pink diagonal shape is located in the upper left quadrant, and a large blue diagonal shape is in the lower left quadrant. Both shapes have rounded corners.

3. Zoom Phone の5つメリット

【メリット①】シェアNo1 使い慣れたZoomで
コミュニケーションのシームレス化



コミュニケーション手段の切り替えは、ボタン一つで対応可能

「チャット」をしていたが、時間がかかるので「電話」で話したい
「電話」をしていたが、伝わりづらいので「資料共有」をしながら話したい
1対1で「電話」をしていたが、関係者に入ってもらい「Web会議」にしたい



Zoom Phoneはそのような場合にもボタン一つで切り替え可能！
切り替え時にコミュニケーションを切断することが無いため、切り替え時のストレスがありません。

コミュニケーション手段の統一により、コストや管理の削減にもつながります



【メリット②】 リモートワークでも会社電話



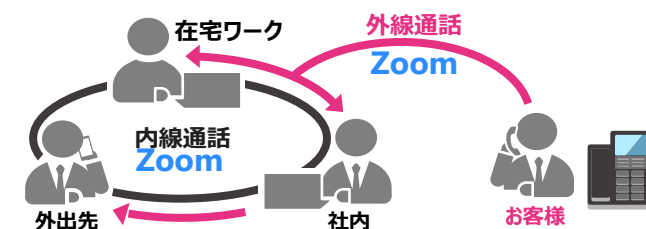
いつでもどこでも内線外線通話

「お客様から社内にかかってきた電話対応が出来ない」
「会社で受けた電話を携帯に掛け直すのが面倒」

Zoom Phoneでは、会社にいなくても、いつでもどこでも会社にかかってきた電話に応答することが可能に！そのまま転送することも可能です。

PC、スマホ、タブレットなど、いつもお使いのデバイスで利用できます。

かける場合も、会社の番号を設定することができ、社員のプライバシーも守られます。



【メリット③】 今までの電話番号をそのまま利用

今お使いの電話番号をそのままご利用できます

Zoom Phone は、SBC（※）と連携することで、**既存の回線や電話番号を変更することなく、Zoom Phone から電話の発信/着信が可能**となります。

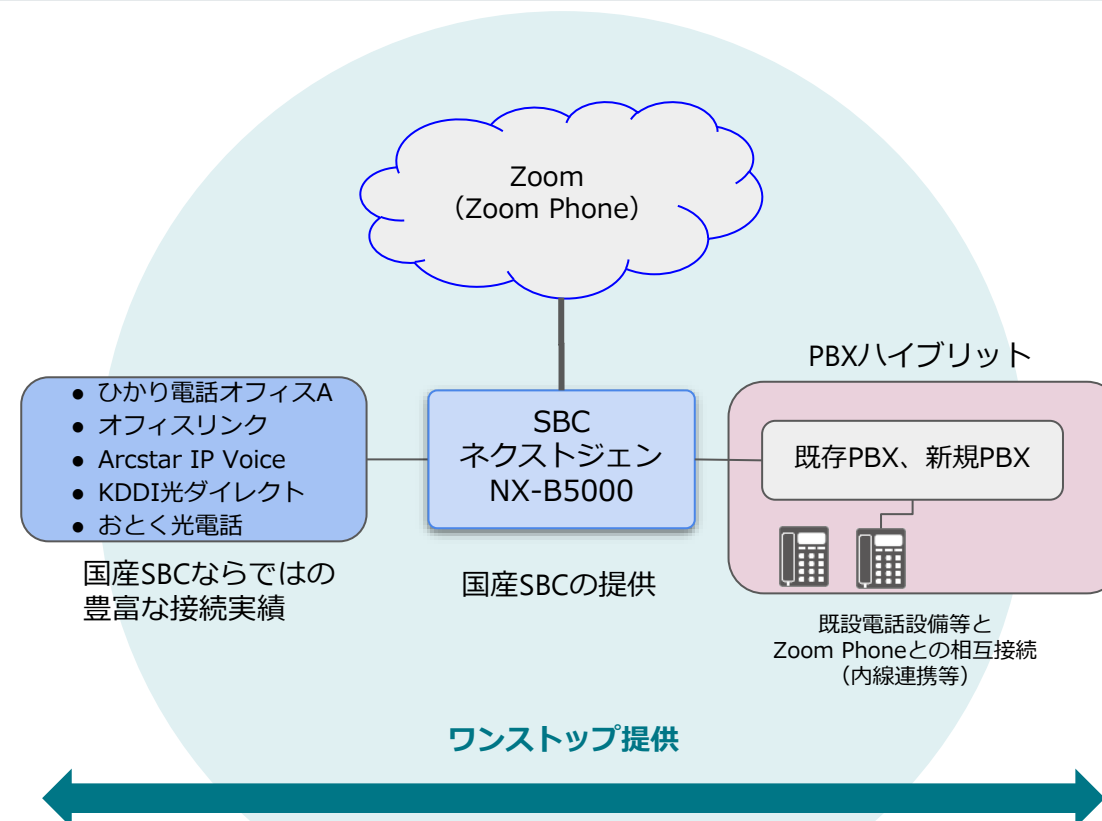
大切なお客様やパートナー企業に影響を与えることはありません。

SBCは、**国内で多様な接続実績を有するSBCを選定すると良い**でしょう。Zoom PhoneやSBCの提供～接続構築までを、ワンストップで提供する企業を選定するのもお勧めです。

※SBC（Session Border Controller）：

IP-PBX をはじめとした SIP サーバー（SIP と呼ばれるプロトコルを利用して呼制御を行うサーバー）製品を、通信事業者の IP 電話サービスに接続するための VoIP ゲートウェイ機能やセキュリティ機能などを備えたシステム。

Zoom phoneと接続するにはZoom phoneの認定のあるSBCを選択することが必要



クラウド電話システム

ズーム電話は、従来のビジネス電話システムの機能をサポート

【メリット④】 リモートワークでもグループで電話対応



リモートワークでも、グループで電話転送・着信・複数対応

リモートワークで在席場所がバラバラな時、部署宛にかかってきた電話は誰が対応する？

- ・ リモートワークでメンバーが離れていても、部署宛に掛かって来た呼を全員で対応することが可能です。
- ・ 同時鳴動、順次転送等柔軟な対応が可能です。
- ・ ボイスメールの部署メンバーでの共有も可能です。
- ・ 自動応答や、キューイングにも対応しています。



Zoom電話をZoom会議に
容易に切り替え可能

【メリット⑤】 個人ごとに着信時間の設定



個人ごとに営業時間・休日設定を設定でき、働き方改革を推進

リモートワーク、休日なのにお客様からの電話が鳴りやまない。

公私のバランスが難しいリモートワーク。営業時間内・時間外で対応方法を柔軟に変更し、ワークライフバランスの確保を実現します

営業時間

☐ 24時間365日

☒ カスタム時間

<input type="checkbox"/> 日	開始	午前9:00	▼	終了	午後6:00	▼	<input type="checkbox"/> 24時間
<input checked="" type="checkbox"/> 月	開始	午前9:00	▼	終了	午後6:00	▼	<input type="checkbox"/> 24時間
<input checked="" type="checkbox"/> 火	開始	午前9:00	▼	終了	午後6:00	▼	<input type="checkbox"/> 24時間
<input checked="" type="checkbox"/> 水	開始	午前9:00	▼	終了	午後6:00	▼	<input type="checkbox"/> 24時間
<input checked="" type="checkbox"/> 木	開始	午前9:00	▼	終了	午後6:00	▼	<input type="checkbox"/> 24時間
<input checked="" type="checkbox"/> 金	開始	午前9:00	▼	終了	午後6:00	▼	<input type="checkbox"/> 24時間
<input type="checkbox"/> 土	開始	午前9:00	▼	終了	午後6:00	▼	<input type="checkbox"/> 24時間

キャンセル OK



A large pink shape is located in the top left, and a large blue shape is in the bottom left, both pointing towards the center of the slide.

4. リモートワークで4つの課題解決

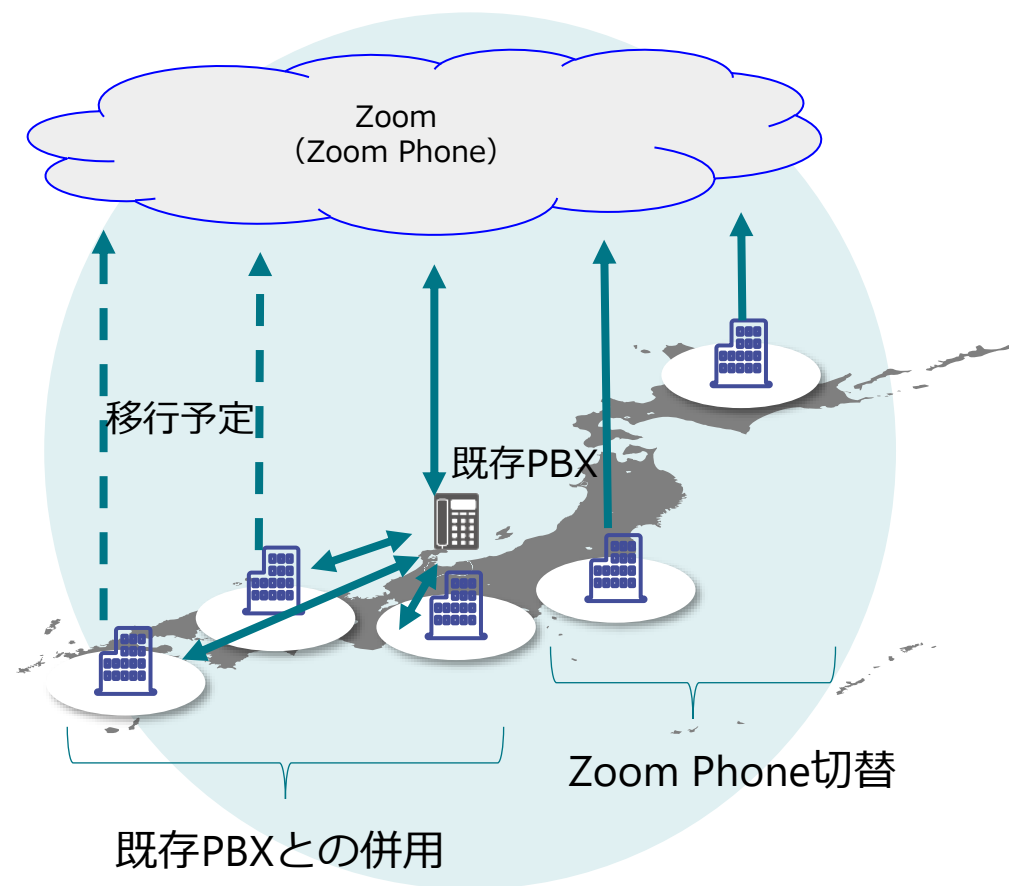
【課題解決①】 全国拠点のある企業でも大丈夫？

既存PBXと連携し、順次展開することが可能です

Zoom Phoneは既存PBXとの連携、既存PBXとの併用が可能です。

まずは、1拠点でZoom Phoneを先行導入し、その後順次全国展開することが多いと思います。その間のZoom Phoneと既存PBXを併用も問題ありません。

PBX構築の実績がある会社に相談するのが良いでしょう。



クラウド電話
システム

ズーム電話は、従来のビジネス
電話システムの機能をサポート

【課題解決②】 導入展開はスムーズに行える？



使い慣れたツールであるため、導入展開がスムーズ

社内ですでにZoomをお使いの会社であれば、利用方法や活用方法が浸透しているため、運用面においてもZoom Phoneへの切り替えはスムーズに行えます。

新規に導入を検討されている企業様も、利用シェアが高く、操作性に優れているZoomであれば、導入後の展開に時間はかかりません。



【課題解決③】 通話品質・セキュリティは大丈夫？



Zoom会議で培った高い音声品質と信頼性

ビデオ会議で培った音声・映像の安定化のノウハウを活かし、**回線混雑時でも高品質な音声通話を提供**します。グローバルに分散されたデータセンターにより、災害時などのサービス継続性も保っています。

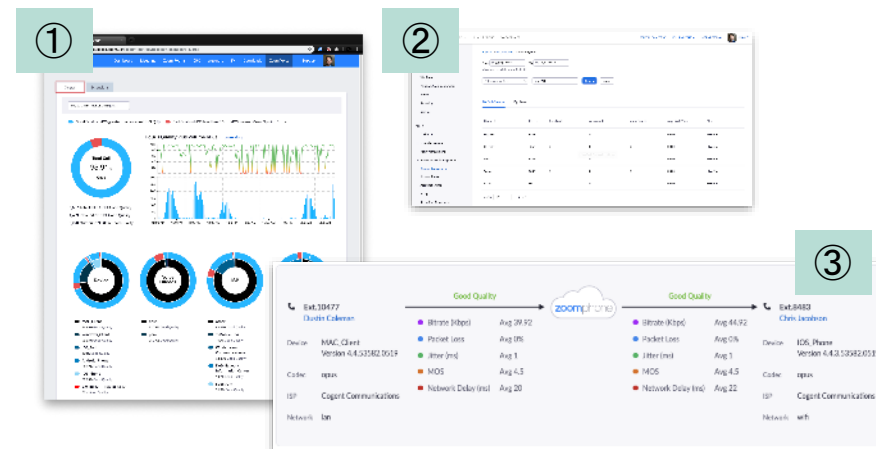
また、セキュリティ強化への取り組みにも力を入れており、国内においては、内閣サイバーセキュリティセンター等が運営する「政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）」への取り組みを推進し、現在では、**国会議員と省庁間のやりとりや、自衛官募集活動においても、Zoom Meetings やZoom Video Webinars が活用**されています。

金融機関や保険会社、証券会社等のコンピューターシステムの安全対策基準である「FISC」へも準拠し、**金融業界の方々にも安心してご利用いただけます。**



安全で信頼性の高い
音声サービス

グローバルに分散
されたズームクラウド
プラットフォームは、
高いQoSで安全なHD
音声を提供



レポートとトラブルシューティング

- 通話詳細レポートの取得も、管理ポータルから行います。
- ユーザーからの通話品質に関する不具合の問い合わせがあった際、以下の手順で原因の特定を行う事が可能です。
 - 全体のダッシュボードより、不良通話(MOS値3.5以下)の全体発生状況を把握
 - 不良通話の一覧を確認
 - 特定の通話に関し、パケットロスやジッター、使用ネットワークや使用デバイスなどの詳細を確認し、原因分析を行う。

【課題解決④】 システム運用が大変そう

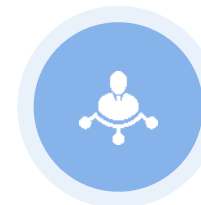


操作は簡単で、専門知識が無くても大丈夫

操作はすべてGUIで完結！

「アカウント管理」「自動応答などの設定」「通話録音管理」など、全て同じ管理ポータルで一元的に管理します。

また、「通話詳細レポート」も同じ管理ポータルから取得可能です。複雑な操作は必要ないため、ユーザからの問合せがあった際にも素早く対処することができます。



集中管理

ユーザーのプロビジョニングと管理を迅速に行い、ビジネスとのやり取りをインテリジェントに監視

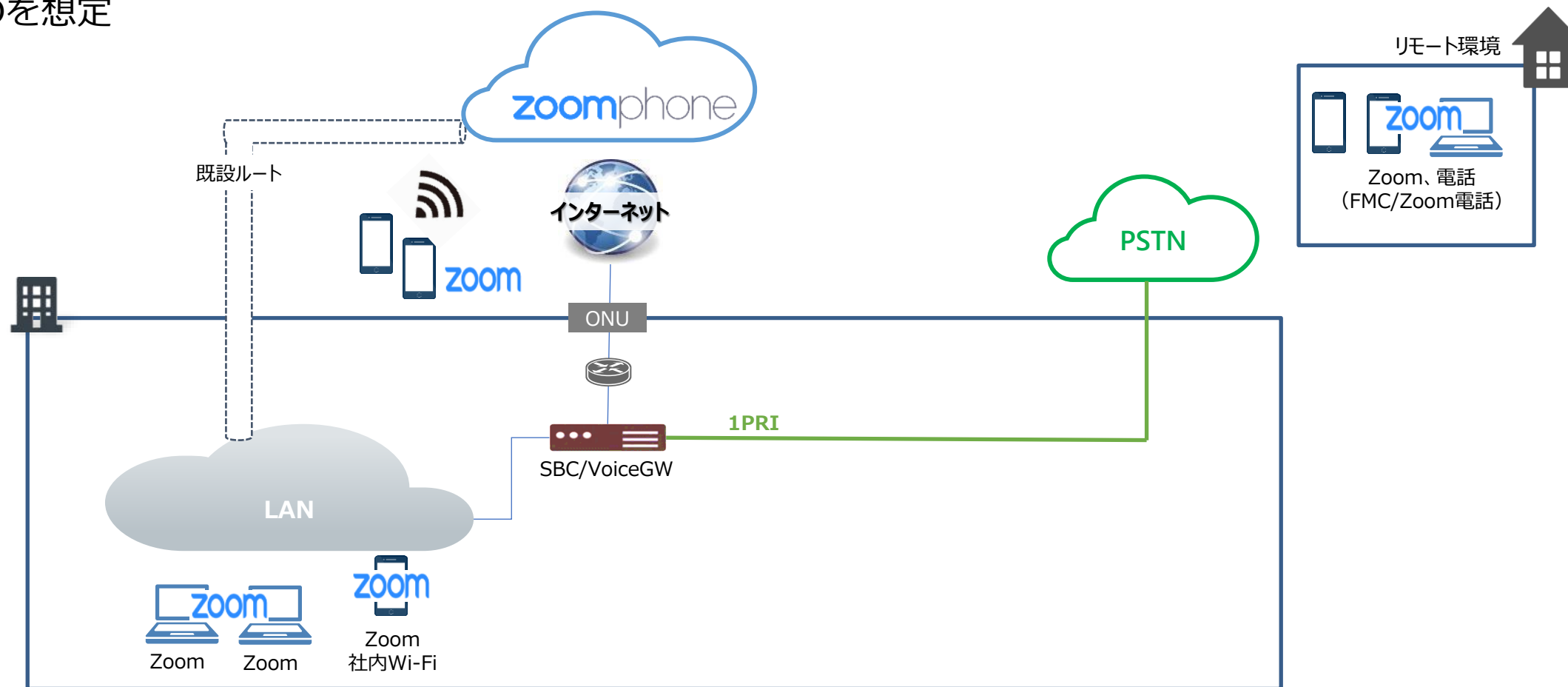


A large pink shape is located in the upper left quadrant, and a blue shape is in the lower left quadrant, both pointing towards the center.

5. システム概要

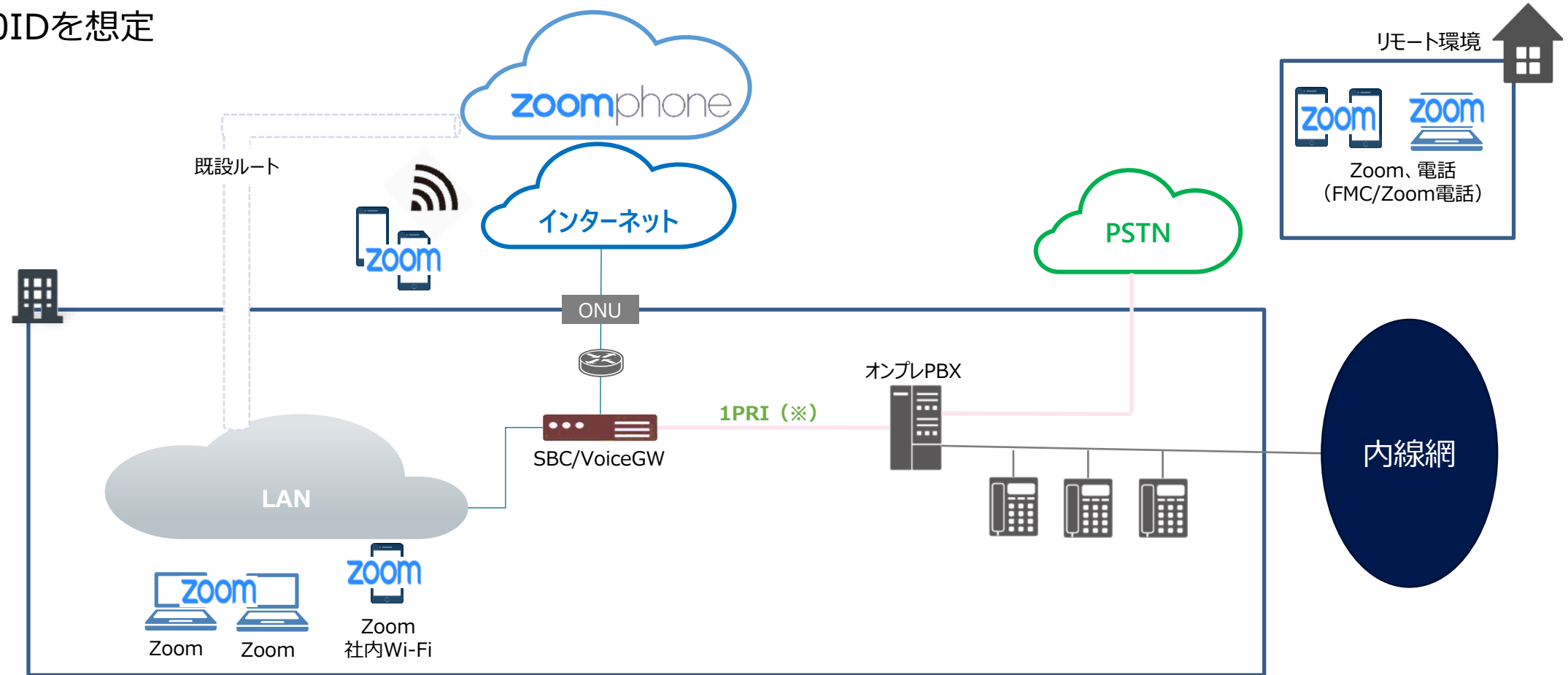
システム概要図 (Zoom電話導入)

100IDを想定



システム概要図 (PBX連携)

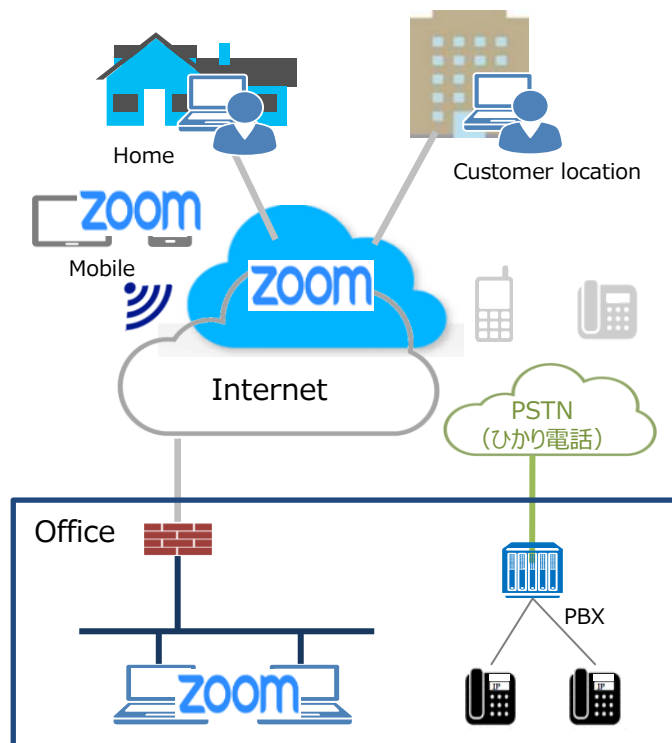
100IDを想定



導入ステップ ハイブリット導入

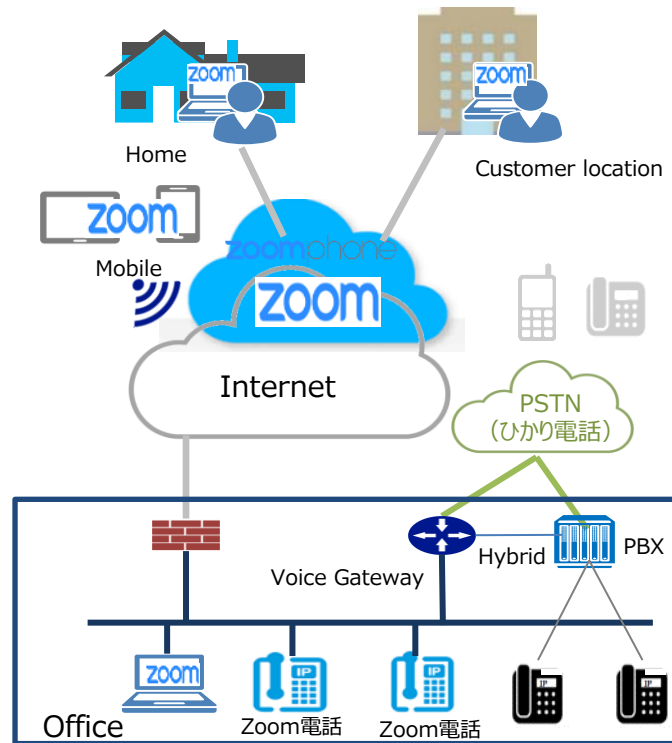
- お客様環境に応じた最適な組合せ、スムーズなマイグレーションするための要件マッチングを実施

現行



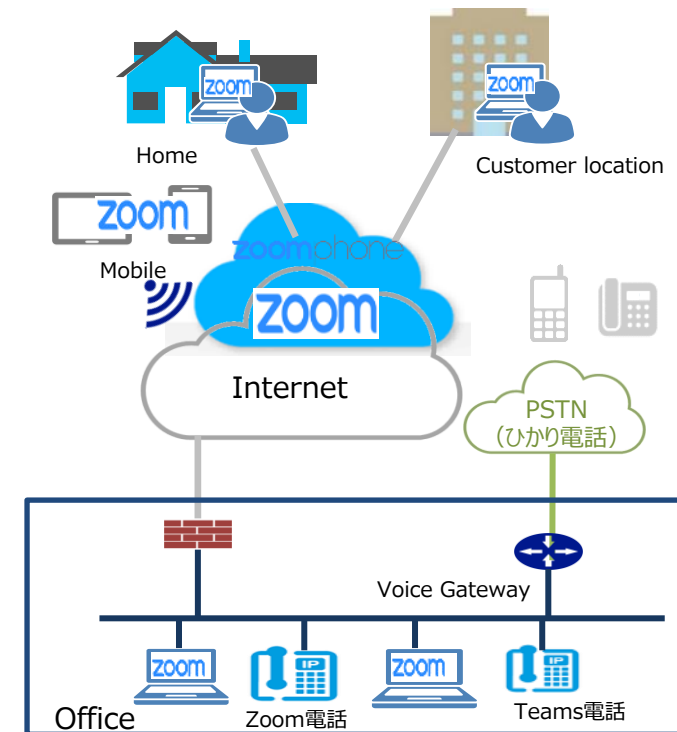
- 概要：Zoomと電話が分断
- メリット：使い慣れた現状を維持
- デメリット：オフィス電話がとれず、リモートワークに不適

ハイブリット



- 概要：ZoomとPBXが内線連携
- メリット：オフィスの電話をZoom電話で取れ、リモートワークに最適
- デメリット：PBXとZoom電話の2つの運用が必要となる

将来



- 概要：Zoom電話のみ
- メリット：コミュニケーションをZoom統合により、分析などDXが容易に
- デメリット：Zoom電話では現状では品質コントロールが困難

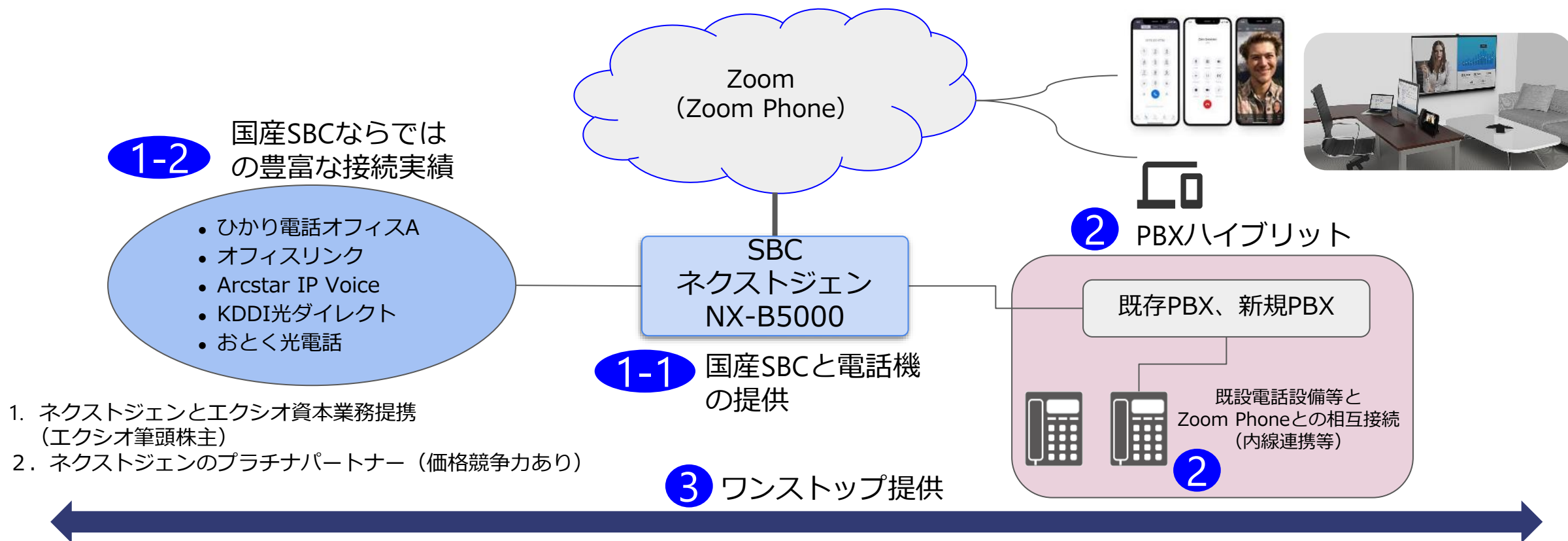
A large pink shape, resembling a stylized arrow or a corner, points towards the bottom left. A blue shape, also resembling a stylized arrow or corner, points towards the bottom right. These shapes are positioned in the upper left and lower left areas of the slide.

6. エクシオグループの強み

6. エクシオグループの強み



- ① 国産SBC(NxG) の提供 : ネクストジェン※₁がアジア初でSBCのZoom認定獲得
- ② PBXハイブリット : エンタープライズではPBX連携が必須要件
- ③ ワンストップ提供 : 音声～ビデオ会議～NW～セキュリティまでワンストップ提供



A large pink diagonal shape is located in the upper left quadrant, and a large blue diagonal shape is in the lower left quadrant.

7. Zoom Phone 事例（出典：Zoom US）

事例 1. ギリアド・サイエンシズ（世界第2位の大手バイオ製薬会社）



従業員がより柔軟にコミュニケーションを取れるように、クラウドサービスへの移行

背景

- 新型コロナウイルス感染症の影響で、社内外のコミュニケーションを「Zoom」のWeb会議に置き換えた
- Ciscoのユニファイドコミュニケーションをオンプレミスで導入

※世界35カ国以上で事業を展開

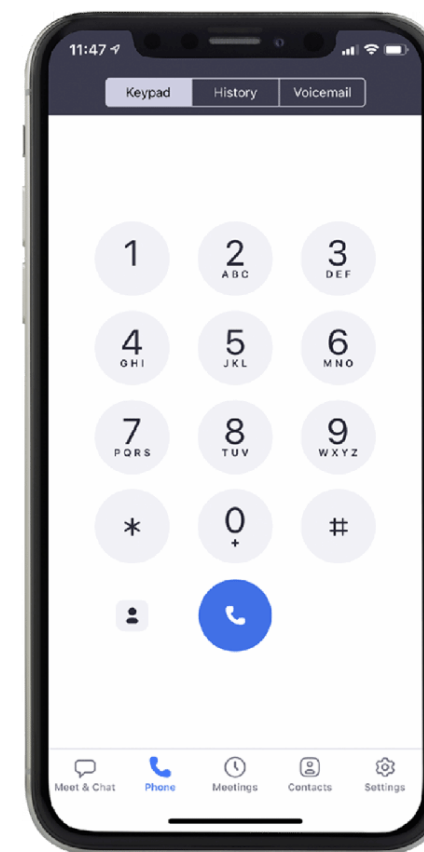
課題

- COVID-19のパンデミックを受けて「従業員がより柔軟にコミュニケーションを取れるように、クラウドサービスへの移行を急がなければならなくなった内線番号管理の簡便化（ベンダに任せず自身でやる）」
- 音声品質の確保と低コストの実現

ソリューション

Zoom電話の導入

- 合理的に考えると、次のステップはZoom電話の導入を検討することだった
- テレワーク中の従業員が私物の電話を使わずに通話の発着信をできるようにしたい



事例 2. ロッキーマウンテンPBX（コロラド州初のテレビ局）



放送局で必要な高品質なレガシーPBXを採用していたが、運用費用が高止まり...

背景

- 時代遅れのデジタル電話ソリューション（レガシーPBX）
- レガシーPBXは音声品質は良いが、維持するために多額の運用費用と時間を必要としていた

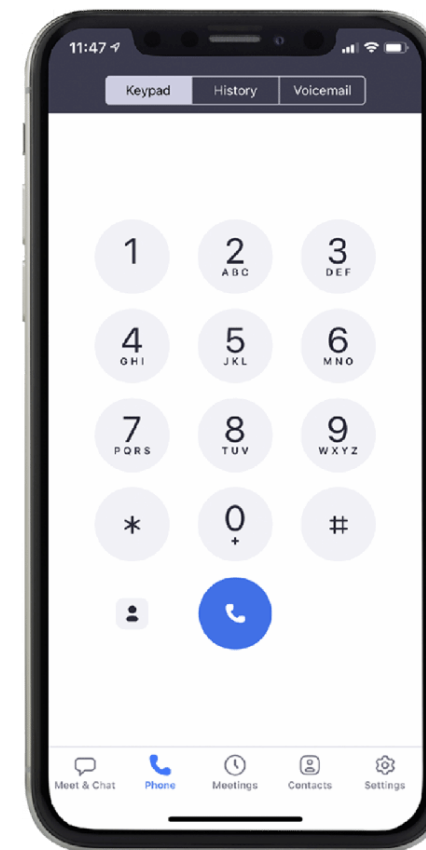
課題

- オンプレミスのレガシーPBXの維持に高い専門性と変更にかかる時間を要していた（費用増）
- レガシーPBXハイブリットワークに不向き

ソリューション

Zoom電話の導入

- Zoom Phoneが使いやすく、信頼性が高い
- 運用・管理が容易



The slide features two large, abstract geometric shapes. A pink shape is located in the upper left quadrant, and a blue shape is in the lower left quadrant. Both shapes have a diagonal orientation and a rounded bottom edge.

8 . Appendix

Appendix 1. 利用環境に応じた最適なデバイスの選択



コンパニオンモード

USB/イーサネット経由で
ミーティングのオーディオ
機能を強化

Zoom Phoneを経由したZoom
ミーティングのオーディオにワ
ンタッチで参加



Zoom Phone 電話機

ネイティブの
Zoomクライアントを搭載した
Androidデバイス

「ワンタッチのビデオファーストコ
ミュニケーション」を実現する設計



Zoom Rooms

小会議室および役員室のア
プライアンスを接続

パーソナルなビデオ固定電
話とZoom Rooms
コントローラー

Appendix 2. Zoom電話 通話機能



No.	項目	内容	備考
1	通話保留	Zoomアプリとサポートされているデスクフォンから保留中の通話を簡単に発信および取得できます	
2	通話転送	監視付きのブラインド転送機能により、いつでもどこでも適切な人に簡単に通話をルーティングできます	
3	コール転送	個人の通話処理ルールを管理して、通話を内部ユーザーと外部電話番号にリダイレクトします	
4	委任	管理アシスタントに、幹部に代わって電話をかけたり受けたりする特権を割り当てます	
5	通話会議	3者間アドホック電話会議により、ユーザーは進行中の電話に3人目の発信者をすばやく追加できます	
6	会議に昇格	参加者が手動で参加しなくても、通話をフル機能のZoomMeetingにシームレスに昇格させる	
7	通話のブロック	エンドユーザーは、個人の通話ブラックリストを管理して、不要な通話を自動的にブロックできます	
8	通話録音	オンデマンドでフルタイムの録音、文字起こし、再生により、電話での会話を簡単にアーカイブおよび取得できます	
9	ボイスメール	ボイスメールの文字起こしと通知により、任意のデバイスからのボイスメッセージを簡単に管理できます	
10	Zoomモバイルアプリ	Apple iOSおよびGoogle Androidデバイス用のビデオ、電話、会議、およびチャット用の単一の統合モバイルアプリケーション	
11	Zoomデスクトップ	Apple MacOSおよびMicrosoft Windows用の使いやすく完全に統合された統合デスクトップアプリ	
12	デスクフォンサポート	大手メーカーのさまざまなデスクフォンとの互換性	
13	Salesforce統合	ネイティブのSalesforce.com統合により、クリックツーダイアル、スクリーンポップ、および自動化されたコールアクティビティログにより生産性が向上します。	
14	Slack統合	Slackユーザーインターフェースから直接電話をかけることが可能です	

Appendix 3. Zoom電話 管理機能



No.	項目	内容	備考
1	通話プラン	必要に応じて、無制限の従量制通話プランを組み合わせる選択が可能です	
2	通信キャリア移転	既存の音声回線/トランクをZoomPhoneクラウドにリダイレクトすることにより、ZoomPhoneクラウドPBXサービスと連携します	
3	電話番号移転	既存のサービスプロバイダーから新しい電話番号を入手したり、電話番号移行が可能です	
4	端末管理	Zoom Adminポータルから標準のデスクフォンデバイスを割り当て、プロビジョニング、および管理が可能です	
5	グローバルコールルーティング	営業時間、営業時間外、およびフォローザサンコールルーティングの設定と管理が可能です	
6	オートアテンダント	無制限のマルチレベル自動応答を定義して、通話をキュー、内線番号、ボイスメールに効率的にルーティングします	
7	通話キュー	自動着信分配およびキューオーバーフロールールを定義する機能を備えた強力なキューイング機能が提供可能です	
8	コンタクトセンタ統合	Five9およびTwilioFlexの人気のあるContactCenter as aServiceソリューションへとの連携が可能です	
9	保留中の音楽	保留中の発信者のリスニング体験をカスタマイズします	
10	コールログ	インバウンドコールとアウトバウンドコールを追跡します。発信者の名前、番号、および通話時間をタイムスタンプで表示	
11	品質ダッシュボード	Zoom Phoneの通話品質とネットワークの問題を監視、トラブルシューティング、および診断が可能です	
12	緊急通報	拡張された緊急コールロケーションアドレスを設定し、オプションの緊急コールインターセプトおよびリダイレクトルールを定義可能です	
13	名前でダイヤル	番号をダイヤルする代わりに名前を選択して連絡先に電話をかけることが可能です	
14	シングサインオン	一般的なSSOソリューションを使用して、Zoomへの安全で簡単なアクセスを提供します	

みんなを「つなぐ」と
未来はもっと明るく楽しい

