

スマートフォンFMC 端末の魅力と内線アプリで上昇気流

企業内ネットワークでFMCを実現するには、かつては無線LANの構築をはじめいくつもの制約があった。だが今や、柔軟かつ低コストに導入できる新システムが次々登場。市場の裾野は急激に広がっている。 文◎坪田弘樹(本誌)

スマートフォンをトリガーとして、企業電話システムのFMC提案が活発化している。

構内PHSや無線IPフォン、携帯／無線LANデュアル端末をIP-PBXに収容するもの、あるいは携帯キャリアのモバイル内線サービスなど、これまでも様々なFMCシステムがオフィス向けに提供されてきたが、現在の動きは、そうした以前のFMCにはなかった要素が多く見られる。

昔のFMCとココが違う

1つは端末そのものの魅力だ。スマートフォンには多くの企業が関心を寄せており、これを内線電話として利用できれば、その導入効果はさらに高まることになる。「スマートフォンで業務を効率化したい」という企業サイドの期待は大きく、FMC提案は

それに応えるものとなり得る。

こうしたアプローチが取れるのは、例えば無線IPフォンやデュアル端末を用いたシステムとはまったく異なる点だ。内線連携の利便性のみでイチから需要を掘り起こす必要があった以前のFMCとは、状況は大きく変わっている。スマートフォンの持つ能力と勢いが、そのまま加速要因となっているのだ。

もう1つは、主要なPBX／ビジネスホンメーカーや通信キャリアだけでなく、新たなプレイヤーが「スマートフォンFMC」をきっかけに次々とオフィス向け電話市場に参入していること。アプリ開発や配布の自由度が高いスマートフォンの特性がその背景になっている。

さらに、PBX／ビジネスホン販売店や通信系SIer、携帯販売代理店の法

人営業といった販売チャネル側も、このスマートフォン人気を商機とすべく積極的な姿勢を見せている。

通信系販売店やSIerにとってスマートフォンFMCは、電話システムの付加価値提案の起爆剤となる。他方、携帯電話販売チャネルにとってはスマートフォン販売における投資対効果を高める有力ソリューションとしてFMCを活用できるのだ。

最適な商材を選ぶ3つのポイント

さて、一口にスマートフォンを企業の内線端末として使うと言っても、その形式はいくつかある。販売チャネルのそれぞれの事業形態によって取り扱いやすさが異なる。そこで、スマートフォンFMCを実現するシステムやサービスをトータルに整理しながら、各々の特長を見ていこう。

なお、最適な商材を選ぶためのポイントとして下記の点に留意するとその特徴がつかみやすくなる。

(1) 導入形態

専用PBX設備の導入や入れ替えを伴うオンプレミス型と、サービス契約と端末購入のみで利用できるいわゆるクラウド型がある。

(2) キャリア／端末選択の自由度

特定キャリアの回線サービスを利用するものと、複数のキャリアから回線・端末を選択できるものがある。

(3) 通話方法

通常の音声通話網を利用するものと、3Gデータ通信によるVoIP通話を行うものの2種に分かれる。

(1)の導入形態は、初期コストと運用負荷を左右するうえ、販売チャネルにとっての取り扱いやすさにも直結する大事なポイント。(2)もシステム構築の柔軟性を測るうえで見逃せない点だ。(3)については、ユーザー企業が通話品質の安定性をどれだけ重視するかによってその重みが変わってくる。ただし、無線VoIP通話も、アプリ開発とコーデック技術の進歩によって安定性を増している。Skype等の普及によってユーザー側の抵抗感も薄れている。

以下、(1)を軸にスマートフォンFMCを分類したうえで、(2)(3)の特徴を見ていこう。

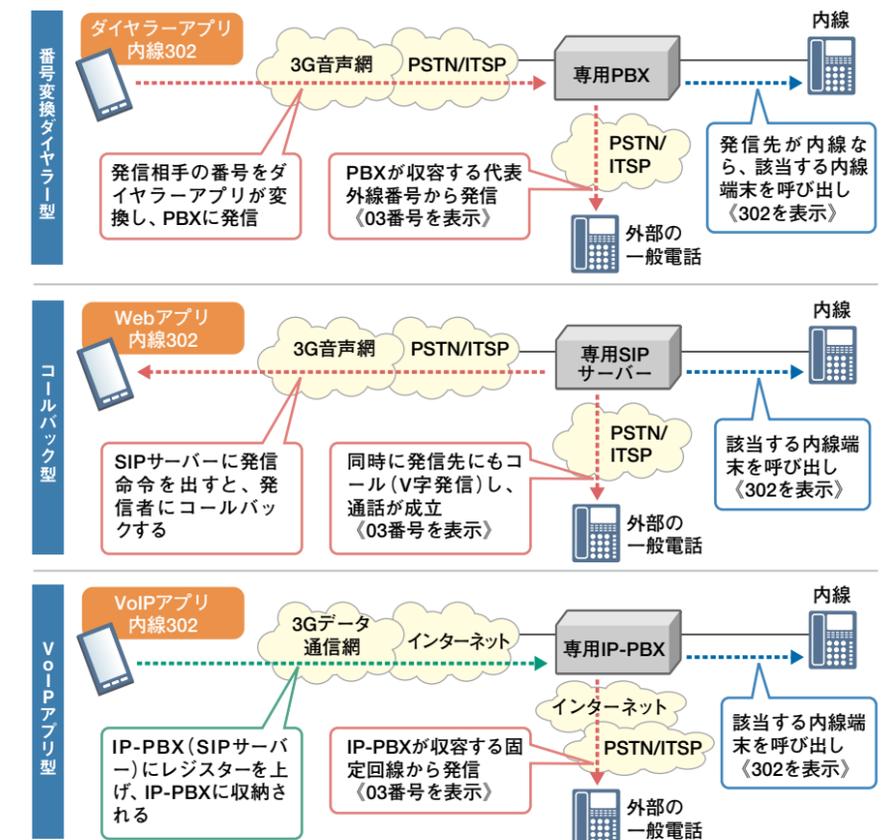
スマホ導入の敷居を下げる

専用PBX／ビジネスホンを利用するタイプは、宅内設備と、スマートフォン内の内線アプリの連携によってFMCを実現する。発信方法によって、その形態は大きく3つに分けられる(図表1)。

【番号変換ダイヤラー型】

スマートフォン内の「ダイヤラーアプリ」が内線と外線番号の変換を

図表1 FMCの分類(スマートフォンからの発信方法)



行うもの。アイソルートの「Smart FMC」と、NECインフロンティアの「UNIVERGE Aspire X」が持つFMC機能「AXモバイルリンク」を組み合わせたシステムがその代表例だ。ダイヤルトーン信号を使った転送機能により、スマートフォンでの内線通話・転送、外線発着信を可能にしている。

通話は3G音声網で行う。特定の固定・移動回線を組み合わせる(例えば、ソフトバンクの「おとくライン」と「ホワイトオフィス」等)ことで、Aspire Xとスマホ間の通話を無料化(定額化)できる。2010年9月にiPhone版からスタートし、今年春Android端末にも対応した。

アイソルートのシステム開発部IPコミュニケーショングループの阿南徳政チーフは、「Aspire Xの付加価値アップだけでなく、iPhoneやAndroid端末を売るための材料になると販売店から評価していただいている」と話す。Aspire Xの取扱店には、同時に携帯・回線販売を手掛けるところも多く、FMCがそのトリガーになっているようだ。

スマートフォンで社内のメールやグループウェアを活用するケースは多いが、いわゆる“電話屋”にとってそうした提案は敷居が高い。データ活用に伴って、セキュリティ対策等も求められる。その点、ライセンス契約とアプリの設定のみで導入でき、情報



アイソルートの「SmartFMC」。iPhoneとAndroid端末をNECインフロンティア「Aspire X」の内線電話機として利用できる

NECのVoIP内線アプリ「UNIVERGE ST400」。コールバック型で内線通話を行う「MC550」に比べて保留・転送等の操作性に優れるのが特長だ