

2026 年 10 月 1 日

リコージャパン、狛江市のクラウド PBX を導入 ～ 市内小中学校 10 校、市役所本庁、教育委員会の電話環境を刷新し、 BCP 強化と働き方改革を支援 ～

リコージャパン株式会社(社長執行役員:笠井 徹)は、東京都狛江市(以下、狛江市)の市内小中学校 10 校、ならびに市役所本庁、教育委員会に、クラウド PBX「Zoom Phone」とスマートフォンを組み合わせた電話環境を導入しました。

既存 PBX の老朽化への対応に加え、災害時の業務継続性の向上、職員や教員が場所にとらわれずスマートフォンで電話対応できる環境の整備、カスタマーハラスメント対策などを目的としており、小中学校においては 8 月 20 日、市役所本庁、教育委員会については 9 月 27 日より運用を開始しました。

背景

狛江市では、既存 PBX の老朽化への対応に加え、平時・災害時を問わず利用できる通信環境の確保や、カスタマーハラスメント対策、電話対応業務の負荷軽減などに取り組んでいます。

災害対応時は関係各所との迅速かつ緊密な連携が重要となりますが、その一方で、建物内のサーバーで通信を行う固定電話は、建物の冠水時などに通信環境が不安定になるリスクを有しており、情報連携手段のスマートフォン等への移行を検討していました。

また、市役所では組織改正や執務室のレイアウト変更時に物理的な電話線の改修が必要であること、小中学校では教員が固定電話を利用するために職員室へ戻る必要があることなど、固定電話を前提とした運用の改善も課題でした。

導入概要

リコージャパンは、市内小中学校 10 校、狛江市役所本庁、教育委員会へのクラウド PBX「Zoom Phone」とスマートフォンを組み合わせた電話環境を導入しました。

これにより、職員や教員が、場所にとらわれず内線／外線を利用できる環境を整備。市役所では、平常時でも非常時でもフレキシブルに電話対応しやすい環境を整え、市民からの問い合わせ等への迅速な対応が可能になりました。小中学校では、教室や校内外のさまざまな場所から電話対応できる環境を整えたことで電話の取り次ぎ負担が軽減し、校外活動時等においても迅速な情報共有が実現しました。

通話録音、自動応答、時間外アナウンスなどを活用するとともに、PBX をクラウド化することで、災害時の業務継続性の向上、電話対応業務の効率化、カスタマーハラスメント対策を推進します。

リコー <https://jp.ricoh.com/>

報道関係のお問い合わせ先 リコージャパン株式会社 コーポレートコミュニケーション部
E-mail : zjc_rjccd@jp.ricoh.com

今後の展開

固定電話からスマートフォンへの移行に伴走し、新たな通信手段の定着を支援します。また、将来的には、通話データの文字起こしや要約機能の活用、AIなどの技術を活用した電話対応業務の効率化なども検討し、狛江市の地域住民の安心・安全への貢献のさらなる拡大に取り組んでまいります。

※Zoom および Zoom Phone は、Zoom Video Communications, Inc.の商標または登録商標です。

※社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。

｜ リコーグループについて ｜

リコーグループは、世界約200の国・地域で、AIをはじめとする先進テクノロジーと、長年培ってきたプリンティング領域の強みを基盤に、ワークプレイスにおける業務変革を支援するサービス・ソリューションを提供しています。また、商用・産業印刷事業や、インクジェット技術を応用した新たなソリューションの展開を通じて、お客様の価値創出を支えています(2026年3月期グループ連結売上高2兆6,083億円)。

“はたらく”に歓びを 創業以来90年にわたり、お客様の“はたらく”に寄り添ってきた私たちは、これからもリーディングカンパニーとして、“はたらく”の未来を想像し、ワークプレイスの変革を通じて、人ならではの創造力の発揮を支え、さらには持続可能な社会の実現に貢献してまいります。

詳しい情報は、こちらをご覧ください。

<https://jp.ricoh.com/>