

特集

3

商・材・研・究

ソフトフォン

音質改善で実用性はクリア “電話”を越えるITツールへ

フルIP化推進の切り札の1つとも言われるソフトフォン。音質の改善は目覚しく、普及に向けた大きな阻害要因はなくなった。今後ソフトフォンはオフィスの主役へと成長していくのか。先進インテグレーターの取り組みを追う。

「全社員の8割にソフトフォンを導入」。NECが今年3月に明らかにしたこの計画は、少なからぬ衝撃を企業通信システム業界に与えた。NECは今年9月をめどに全社の電話システムをフルIP化するが、従来3万台あった固定電話機のうち、2万4000台をソフトフォンに切り替える。ソフトフォンの導入事例としては過去最大規模のものだ。

ソフトフォンについては、以前から多くの業界関係者が「ユーザー企業の興味は強い」と口を揃えてきた。だが、関心の高さが実際の商談に結び付いていたかという、そうとは言い

難い。

NECが今回、ソフトフォンを大量導入したのは、フルIPシステムのメリットとして謳われる“コミュニケーションの効率化”や“業務アプリケーション連携による生産性向上”を、まずは自ら強力に推進するために他ならない。

電話システムのIP化はこれまで、“通話料の削減”を軸に進展してきた。大半のユーザー企業にとって、今はまだ単なる「安い電話」にしか過ぎない。NECの導入事例は、この認識を変える1つのきっかけとして期待できるものだ。

もちろん「自社ソリューションを宣伝するためのアドバルーン」との冷めた見方をする人もいるはずだ。しかし、2万4000台という規模を見れば、彼らがどれだけ本気でアドバルーンをあげているかが見て取れる。

今後、ソフトフォンはオフィスコミュニケーションの主役の座に着くのか。ソフトフォンの市場性を探っていく。

音質の鍵はハンドセット

電話である以上、最も重要なのは言うまでもなく通話品質（音声品質・接続品質・安定品質）だ。いくらソフトフォンが優れた付加価値を備えていても、音質が悪ければ台無しである。これはインターネット電話ソフトの例を見ても明らかだ。

ソフトフォンはPC上で動く音声通話用アプリケーションだが、同じ機能

はインスタントメッセージソフトの1機能として以前から提供されてきた。しかし、無料通話ができるにもかかわらず、なかなか普及しなかったのは、通話品質が悪かったからだ。

この課題をいち早くクリアし、一気に多数のユーザーを獲得することに成功したのが「Skype」である。Skypeの音質は、050サービス並みとも評価される。通話品質の問題をクリアしなければ、普及のスタートラインに立つことすらできない。

企業向けソフトフォンの場合、足回りは主に閉域網を使うため、インターネット電話ソフトと比べて解決すべき障害は少ない。だが、企業の電話システムの中で使われる以上、求められるのは固定電話機並みの品質であり、超えなければならないハードルは格段に高いといえる。

「『何の問題もない』とユーザー企業に説明するベンダーやインテグレーターがいたら、それは構築経験がないか、嘘をついているかのどちらか

だ（NEC・UNIVERGEソリューション推進本部UNIVERGEサポートセンターの石原伸一マネージャー）

IP電話そのものが、まだ完全には通話品質面の課題を克服できていないわけだが、ソフトフォン自体にも固有の問題があると石原氏は指摘する。それはUSBハンドセットの特性の違いから起こる音質劣化だ。

ソフトフォンを利用する場合、PCに接続するUSBハンドセットなどが必要になるが、さまざまなメーカーの汎用品が利用可能だ。つまり、同じソフトフォンを使うにしても、音声の入出力デバイスはまちまちになることが多い。そのため、「音量が大き過ぎたり、周囲の音を拾い過ぎたり、ハンドセットの特性によって、さまざまな事態が起きてくる」と石原氏は解説する。

NECではこの問題を解決するため、ハンドセットの特性の違いをソフトフォン側で吸収できるようにしている。多数のハンドセットを評価したう

えで、それぞれに最適なチューニング・パラメーターセットを用意。ハンドセットに合わせてコンフィグを選べるようにしているのだ。

なお、いくらチューニングされているとはいえ、ハンドセットの性能自体が悪ければ、どうしようもない。石原氏ば「音質はとてもデリケートな問題。どこまで許容できるか、ユーザー企業にさまざまな価格帯のハンドセットの音質を事前にテストしてもらうことが大切だ」とアドバイスする。

ハンドセット絡みの音質トラブルを回避するため、付属品にしてしまったメーカーもある。この7月に「Aspire」シリーズの機能強化を実施し、新たにソフトフォンも端末ラインナップに加えたNECインフロンティアだ。

いずれにせよ、ソフトフォンの音質でクレームを受けないためには、インテグレーター側できちんと複数のハンドセットを評価しておき、いくつかの推奨品を持つておくことが欠かせないだろう。

「ソフトフォン全面導入は正解だった」

NECは今年9月の完了を目標に、IP電話の全社導入を進めているが、全社員の8割、2万4000台をソフトフォンとする。その理由はIP化のメリットをフルに活かすため。顧客対応が主の社員を除き、ほぼ全員がソフトフォンユーザーとなる。ただ、ソフトフォンのデメリットを補うため、部門

の代表電話として固定電話機も残す。

この巨大プロジェクトはまだ途中の段階だが、担当したIT戦略部の白井氏はすでに成功を確信しているようだ。「ROI（投資対効果）の評価を始めたが、あまりに良い結果が出過ぎ、シビアな目でやり直しているほど」と話す。

ソフトフォンは情報システム部門の負担が増えるソリューションとも言われるが、この点での苦勞も少なかった



NEC・IT戦略部の白井耕一郎シニアマネージャー（左）と中田俊彦マネージャー（右）

ようだ。同じくIT戦略部の中田氏によれば「操作方法やFAQなどを掲載した社内ポータルを用意したため、いたってスムーズに導入が進んでいる」という。



ソフトフォンのハンドセットとしてはUSB型やN900iLを使用。Webカメラも導入



表 端末台数の推移

	レガシー 固定電話機	IP 固定電話機	ソフトフォン
以前	30000	0	0
05年5月末時点	18000	4300	7700
同9月末（予定）	1000	6000	24000

他にN900iLも1万台以上導入する