

ソフトフォンのフル活用で コミュニケーション力向上を目指す

IP電話、特にソフトフォンの導入はまだ普及の途上にある。その中でIRIユビテックはソフトフォンを最大限に活用している先進的な企業だ。同社の実践と活用に学ぶものは多い。システム構築にあたっては、沖電気工業が中心的な役割を果たしたという。

電話機と聞いて誰もが連想するのは、受話器のついた固定電話だろう。IP電話がこれほど導入・検討される時代になっても、このイメージはあまり変わっていない。

新宿に本社を構えるIRIユビテックのオフィスには、固定電話がほとんど見あたらない。IP電話システムと無線LANの導入に併せ、PCベースのソフトフォンをフル活用することで、フリーアドレスのワークスタイルを見事なまでに実践している。当初あった導入時の課題も今では解決し、社員に受け入れられ、安定したシステム運営を続けている。

IRIユビテックは、液晶テレビやプロジェクター等の映像関連モジュール、銀行のATM端末やコピー機などのセンシング(読み取り)モジュールの



ソフトフォン Com@WILL

開発に加え、モバイル/ユビキタス関連のコンサルティング事業を手がけている。設立は1977年だが、03年9月から「第2の創業」を旗印とする経営改革に取り組んだ結果、05年6月にヘラクレス市場への上場を果たした。

IP電話導入のきっかけは、本社の移転だった。経営改革運動の一環として、池袋のオフィスを現在の新宿に移したが、老朽化した既存の電話システムを刷新し、業務支援効果の高い通信環境を構築したいと考えたからだ。

「コスト削減はもちろんですが、電話のIP化にはそれ以上の目的がありました。電話取次ぎに絡む所在確認などの無駄な業務を省き、創造性に結び付く時間を生み出すことです。同社ユビキタス研究所・研究企画部第二企画室の木村保博マネージャーは導入の狙いをこう語る。

IPでワークスタイル革新

システム導入にあたっては、沖電気工業の協力を得た。システム構成は図の通り。沖電気のIPテレフォニーサーバー「IP CONVERGENCE Server SS9100」を新宿本社内に設置し、本社・山吹町・飯田橋の3拠点をVPN(仮想私設網)で結び、一括管理・運用して

- PART 1 IP電話普及推進センター紹介
- PART 2 音声品質評価ソリューション
- PART 3 コンサルティングソリューション
- PART 4 教育ソリューション
- PART 5 機器実証ソリューション
- PART 6 オープンソリューション
- PART 7 ネットワーク構築事例
- PART 8 ネットワーク構築事例2
- PART 9 e音ソリューション
- PART 10 ネットワーク構築事例3
- PART 11 サービス導入事例
- PART 12 情報通信融合ソリューション
- PART 13 システム導入事例
- PART 14 システム導入事例
- PART 15 VoIP認定技術者資格制度
- PART 16 システム導入事例
- PART 17 システム導入事例



IRIユビテック
ユビキタス研究所・
研究企画部第二企画室
マネージャー
木村保博氏

いる。各拠点には沖電気のソフトフォン「Com@WILL」を導入。音声、データ、映像を同一ネットワーク上に乗せている。

この仕組みにより、オフィス内の配線数を削減でき、通信の利便性が向上。さらに、全拠点に無線LAN環境を整えたことで、ノートPCを持ち歩けばオフィス内のどこからでも通話や映像、データの送受信が可能となった。

また、VPNでIP電話システムを構築した結果、オフィス内はもちろん、インターネットに接続できる環境さえあれば、国内外を問わず音声や映像を通じてコミュニケーションできる環境を整備できた。こうした環境は、オフィス業務の生産性向上と、ワークスタイルの革新をもたらした。

例えばテレビ会議。海外を含む出張先からの連絡用のほか、社外取締役が会議に参加する時などに、テレビ会議

の機能を活用している。

また、ユーザー視点からは、「どこにいても相手の場所や状態が分かる“プレゼンス機能”は、特に電話の取り継ぎ業務で、相手に転送する作業の時間と無駄を少なくする効果がありました(木村マネージャー)

さらに、柔軟な組織づくりを目指していた同社では、場所に縛られない、フリーレイアウトのビジネス環境を実現したことや、電話帳や発信履歴機能を活用したことで、仕事の利便性が向上したことを高く評価している。

導入前の技術面の課題として、オフィスのIP電話では特に、コミュニケーションを確実にするため、音声にQoS(優先制御)をかけることが条件となっていた。また、ソフトフォンと無線LANを導入するケースでは、ノートPCを持って移動しながら通信する場合もあるため、ハンドオーバーを実現できることも要求されていた。

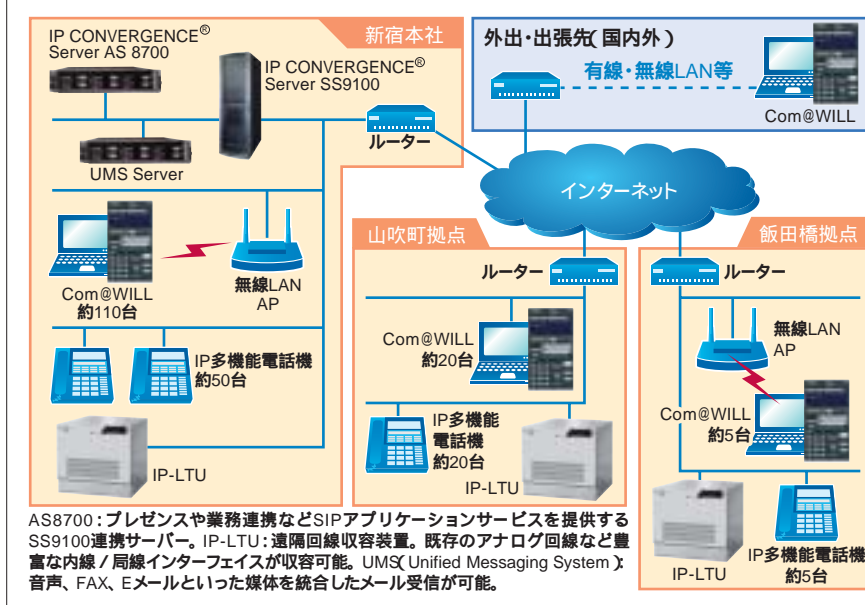
このような高度なシステムの導入に際しては、慎重に数社の提案を比較検討し、沖電気を選んだ。

その理由としては、「厳しいスケジュールの中、当社の狙いをきちんと理解してくれたことと、システムの拡張に対する確実なサポートを約束してくれたこと(同)にあるという。

ソフトフォンで柔軟性を確保

運用面については、特に検討を必要とする課題も多かった。単に通常の固定電話をIP電話にリプレースするとは異なり、ソフトフォンの一括大量導入だからだ。

IRIユビテックが構築したモバイルセントレックスシステムの構成



AS8700: プレゼンスや業務連携などSIPアプリケーションサービスを提供するSS9100連携サーバー。IP-LTU: 遠隔回線収容装置。既存のアナログ回線など豊富な内線/回線インターフェイスが収容可能。UMS(Unified Messaging System): 音声、FAX、Eメールといった媒体を統合したメール受信が可能。

「固定電話からIP電話・ソフトフォンへの転換では、社員のワークスタイルを変える必要が生じます。技術的な問題は努力すれば解決できますが、社員の仕事のやり方やマインドを変えるのは、時間がかかることがわかりました(木村マネージャー)

実際、新システムの導入当時は、何人かのスタッフが違和感を持っていたという。だが木村マネージャーたちは、地道な啓発活動を通じて、ワークスタイルの変革を訴え続けた。

現在では、ソフトフォンの利用はすっかり定着している。「先進企業を目指す以上、ビジネスのスタイルも革新すべき」という気持ちを、経営者が強く持っていたことも大きな要因であるようだ。

次のステップについて木村マネージャーは、「今後は部門や職位によるワークスタイルの違いに応じて、ソフトフォンだけでなく最適な端末を割り当てていきたいと思っています」と語る。

というのも、業務によってソフトフォンとIP多機能電話機に代表される固定端末を使い分けするほうが効率的なことがわかったからだ。例えば着信応対業務では、受話器から即座に回答できる固定端末が最も適した形なのだ。また、外出の多いスタッフにはFOMA/無線LANデュアル端末をもたせ、ソフトフォンのプレゼンス機能をさらに活かすことで、屋外でも密なコミュニケーションができる使い方も検討している。

「導入したソフトフォンはビジネス電話の機能も多く、運用での支障はありません。今後は、組織での情報共有ということ意識して、さらに生産性を上げるコミュニケーションシステムにしていきたいですね(木村マネージャー)とのことだ。

IRIユビテックはこのような課題を、沖電気工業と協力し克服することで、引き続き先進的なオフィス環境を確実に実現していくことになりそうだ。