

IP電話はクイック・ウインの達成がポイント

通信コストの削減をねらって、IP電話の導入を検討している企業も多いが、これまでのIP電話には「難しい」「面倒な」というイメージが付きまとう。ITCネットワーク株式会社が販売するIP電話環境構築支援サービスである「e-Gateway」は、既存の電話環境をそのまま生かした合理的な「カンタンIP電話」として注目を集めている。

そこで今回は、この「e-Gateway」を利用して、関連企業を含むおよそ120事業所にIP電話回線を導入する、国分株式会社の総務部長・奥村恆弘氏に、「e-Gateway」導入に至った経緯と今後の展開を聞いた。

IP電話は、高品質な通話環境を実現しながら、電話通信コストを大幅に削減できるものとして、企業規模の大小を問わず大きな関心を呼んでいる。しかし、実際に導入を検討するためシステム会社(SIer)に相談してみれば、大きな投資コストや面倒な手間、操作性、あるいはシステム障害に関するリスクなどによって、導入を見送った企業も多いのではないだろうか。

面倒な話は聞きたくない

国分株式会社も、そのような企業の1つだった。奥村総務部長によれば、以前にシステム部門と共同でSIerとIP電話について、検討したことがあったという。ただ、「当時は、IP-PBXが主流で、ゲートウェイ方式やIPセントレックスがまだあまり出てきておらず、音声・データのネットワークを一元化し、設

備も電話機を全部入れ替えるという大きな話だった。そんなおおがかりなものは、費用対効果や導入リスクを考えると、時期尚早という結論」になっていたのである。

そんなときに奥村氏の目にとまったのが、ITCネットワーク株式会社の広告『面倒な話なら、聞きたくない。』というキャッチ・コピーだ。もともと、「従来のコミュニケーション環境に特段の不満はなかったが、時流のVoIPのメリットをどうやって現実的に享受するかを考えていた」という奥村氏は、「上流フェーズから始める大上段に構えたIP化に面倒なものを感じ、いったんはIP電話の導入を見送っていただけに、「このキャッチ・コピーが気に入った」という。

重要な「クイック・ウイン」

ITCネットワークから実際に説明を受けた奥村氏の感想は、「以前のようなおおがかりで面倒な話とはまるっきり違っていた」というものだ。それまでは「個人消費者向けのIP電話とビジネス向けのIP電話との間に、ギャップを感じていた」のが、話を聞いてスッキリしたという。しかも「確実に成果が出る」と確信できたため、スムーズに話が進んだのである。「どちらかというと、現状の問題が解決できるという点も、これによって、次のステップが期待できそうだ」ということが大きかったと奥村氏は話す。

また、ITCネットワークと話して改めて感じたのは「クイック・ウイン」の重要性だ。ITを取り巻く技術革新は、『ドッグイヤー、マウスイヤーの世界』と言われるほど、スピードを増している昨今、各企業はその中で「とにかく確実に成果を出していく、クイック・ウインをとっていく」ことが重要なのである。

奥村氏は「これだけ環境変化のスピード

が速いと、システム・バリューも時間の経過とともに下がっていきってしまう。だから、とにかく早くやって、早く成果を出して、また次のソリューションに移行するくらいのつもりでないとダメだ」と話す。

しかも、その成果は、いわゆる「フィジビリティ(実現可能性)の高いもの」でなければならない。「100%できるかどうかわからないBPR(ビジネス・プロセス・リエンジニアリング)を前提にした期待成果をもって投資リスクをとることはできない」のである。具体的なコスト削減効果など、「ハードメリットがこれだけ出る、そしてその投資

回収が何カ月でできる、ということが大事」だという。この国分側の要求に、ITCネットワークの花嶋志郎企画・営業部長代行も「1年、12ヵ月以内に投資を回収して、もう次の技術を視野に入れてやっていくくらいでなければいけないし、その点e-Gatewayは最適」と応える。

特定ベンダーに 囲い込まれたくない

「もう1つ、われわれが考えているのは、特定のベンダーさんに囲い込まれたくないというのがありますね」と奥村氏は続ける。たとえば、通信環境に、新たなシステムを導入したとする。LANやWANを構築し、データも音声通信も一緒にして、電話機まで全部入れ替えるような場合である。「『それで、成果はどうやって出すの』と言ったら、『ユーザー側でのBPR次第ですね』というようなことでは、われわれはとても投資なんかできない。しかも投資額が億単位ですからね」という奥村氏の意見は、多くのユーザー企業が共通に抱くものだろう。

ベスト・オブ・ブリードで

そんな状況の中で、国分がとるのは、『ベスト・オブ・ブリード』の考え方である。これは、コスト優位性を維持しながらシステム全体を有効に運用していくために、特定のベンダーにすべてを任せるのではなく、それぞれの分野で最良のシステムを選択して組み合わせるという考え方だ。

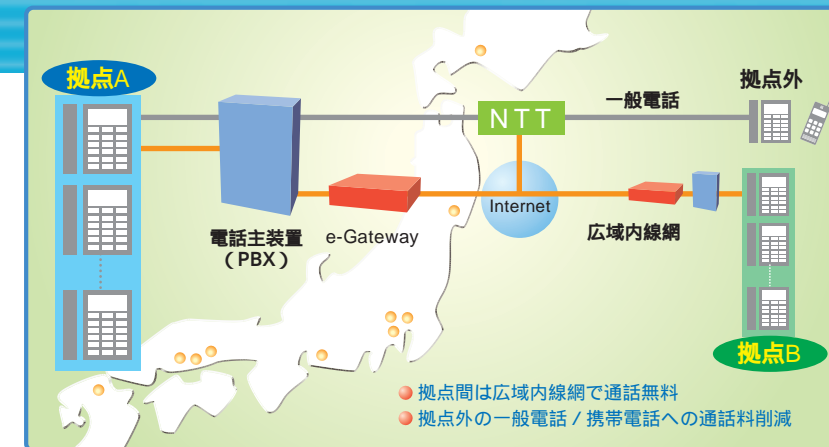
「昔は、電電公社の固定電話を契約していればよかったけれども、今はいくつものオプション、ソリューションがあるわけですね。それを金融商品のポートフォリオをつくるように、いろいろな形で組み合わせる通信のポートフォリオを組み立てていこうとしている」のである。

「われわれは、そういうものを組み合わせ、自己責任でその最適化を求めていくというのが、ユーザーの仕事ではないかと思っている」と奥村氏が言うように、選択権を保ち続けることが大切である。

求められるコミュニケーション・ マネジャー

そして、「今後はファンド・マネジャーならぬコミュニケーション・マネジャーとも呼べるような職種・サービスが出てくるのではないかと奥村氏は指摘するのである。それは、多様なコミュニケーションツールの中から最適な組合せを提供するものである。「それに今一番近い距離にあるのが、ITCネットワークであり、クイック・ウインや、ベスト・オブ・ブリードを理解してくれて、すぐに答を出してくれた」と評価する。

実際のIP電話の導入に当たっても、ITCネットワークからのアドバイスにより、従来からのNTT回線を残している。これに対して花嶋氏は「インターネット回線にリスクがまったくないわけではないので、最低限の保険をかけながら、大きなリターンをとっていくのが大切」と応じる。「営業的には、全部まとめたほうが、コストメリットもより大きくなり話をしやすいんですが、それが本当の意味でお客様のメリットになるかということを考えている」のだというITCのネットワ



ークの姿勢も、コミュニケーション・マネジャーと呼ぶにふさわしいのではないだろうか。

固定電話コストを30%以上削減

そこで、気になるのが「e-Gateway」によって、どれだけ通信費が削減できるのかということである。奥村氏によると「グループ全体で電話機は、およそ5000台ですが、シミュレーションをした結果、固定通信の30%をカットできるという見込み」であるという。

それも8月からスタートする10拠点だけの試算というから、ミニマムの数値だろう。国分は「物流拠点を除いて、グループ全体で120の拠点がある」ため、既存の電話設備を生かすことにより「今後時間をかけずに広げて、拠点間の内線網を整備すればそれ以上のメリットが出てくる」のは確実だ。その投資回収についても、「ROI(投下資本利益率)は十分すぎるほど」出るといえる。

また、国分グループだけではなく「お取引いただいている仕入先ともこのe-Gatewayでつなげられれば、内線網で通信費がタダになる」と、将来に向かってコスト削減効果に期待を寄せている。

シンプルな構成がもたらすメリット

国分では、8月からのスタートに向けて5月から「e-Gateway」のテスト導入をしているというが、「今までシリアスな状況はまるでなく、むしろ音質もいいですね」と費用面以外の部分でも満足しているようだ。

「e-Gateway」のメリットの1つであるリモートメンテナンス機能は、機器の不具合

なのか、ネットワーク障害なのかをすぐに把握することができるのも強みだろう。広島で通信障害が発生したときも、30分で状況がわかりすぐに対処できたそうである。また、そういったときには、NTT回線を使えば、まったく問題なく普通に通話できるので、ユーザーにしてみれば安心できるシステムだ。

また、シンプルなシステム構成は、「SIerさんに相談しなくても、社内で最後まで話を進められるため、非常に楽でスピードも早い」という奥村氏の言葉どおり、決裁後1ヵ月弱という導入の速さをもたらした。前述のクイック・ウインを担保する大きなメリットを生んでいる。さらに多様なPBXにつながり、既存のシステムを生かしたまま、安価に規模に応じて柔軟にシステム構成ができるのも嬉しい。このシンプルな構成こそが、奥村氏の言う「どこからも縛られないという最大のメリット」をもたらしているのである。

「これだけ変化の早い時代ですから、まさにありがたかった。これからの総務の仕事を考えていくにも、このパターンは必要です。いいパートナーを見つけた」と奥村氏も、今後のITCネットワークが果たす役割に期待を寄せている。



奥村恆弘
国分株式会社
総務部長

国分株式会社

1712(正徳2)年創業の食品卸最大手。2003年12期の連結売上高は、1兆2,397億円。連結子会社41社、持分法適用会社14社を擁する。代表取締役会長兼社長は、國分勲兵衛氏。
<http://www.kokubu.co.jp/>

ITCネットワーク株式会社

1997年8月設立の伊藤忠商事の全額出資子会社。モバイル卸売・販売、ならびにモバイル端末を利用したソリューション・コンテンツ事業を営む。2004年3月期の売上高は1556億円。
<http://www.itcnetwork.co.jp/>