

## 仮想会議がもたらす多大なビジネス価値とユーザーメリット

Cisco TelePresence は期待以上のコスト削減を現実のものとし、生産性を向上させます。

**Cisco IT Case Study/TelePresence/Cisco TelePresence Benefits:** この事例は、Cisco® TelePresence™ システムの社内利用によってシスコが得た利点について記したものです。導入が始まってから 2 年も経たないうちに、100,000 回以上の TelePresence ミーティングが行われ、従業員の出張を減らすことで節約された費用は 9,000 万ドルにもものぼると見積もられ、4,000 万ドル相当以上の生産性向上効果がもたらされました。シスコ IT のこの分野での実績を参考に、顧客は同様の企業ニーズに対応することができます。

「仮想会議は、実際に対面する会議に比べ費用がかかりません。しかも、Cisco TelePresence は、臨場感を共有でき実際の会議と同じ効果が得られます」

Suresha Bhat, IT Manager for Emerging Technologies, Cisco

### 背景

2006 年に最初の導入が行われてから 2009 年 3 月 15 日までに、シスコ IT では全世界 146 都市のシスコオフィスで合計 404 ユニットの Cisco TelePresence システムを導入してきました。

Cisco TelePresence ミーティング ソリューションは、高品質のビデオと音声を組み合わせることで、フェイス ツーフェイスのリアルタイムなミーティングエクスペリエンスをネットワーク上で実現します。TelePresence システムの導入により、シスコの幹部や技術者は顧客との会議数を増やすことができるようになった一方で、主だった従業員の出張が減り、セールスサイクルは短縮され、社内のコミュニケーション効率の向上がサポートされるようになりました。

### 課題

TelePresence ソリューションの全社展開は非常に費用がかかります。必要となるのは、各オフィスの TelePresence 機器そのものの費用の他、WAN バックボーンと設置先オフィスのアクセス回線の帯域幅増強にかかる費用などです。投資額が大きいことを受け、シスコ IT では TelePresence 導入の利点を明らかにし、利用状況と価値に関するデータを幹部に示す必要がありました。

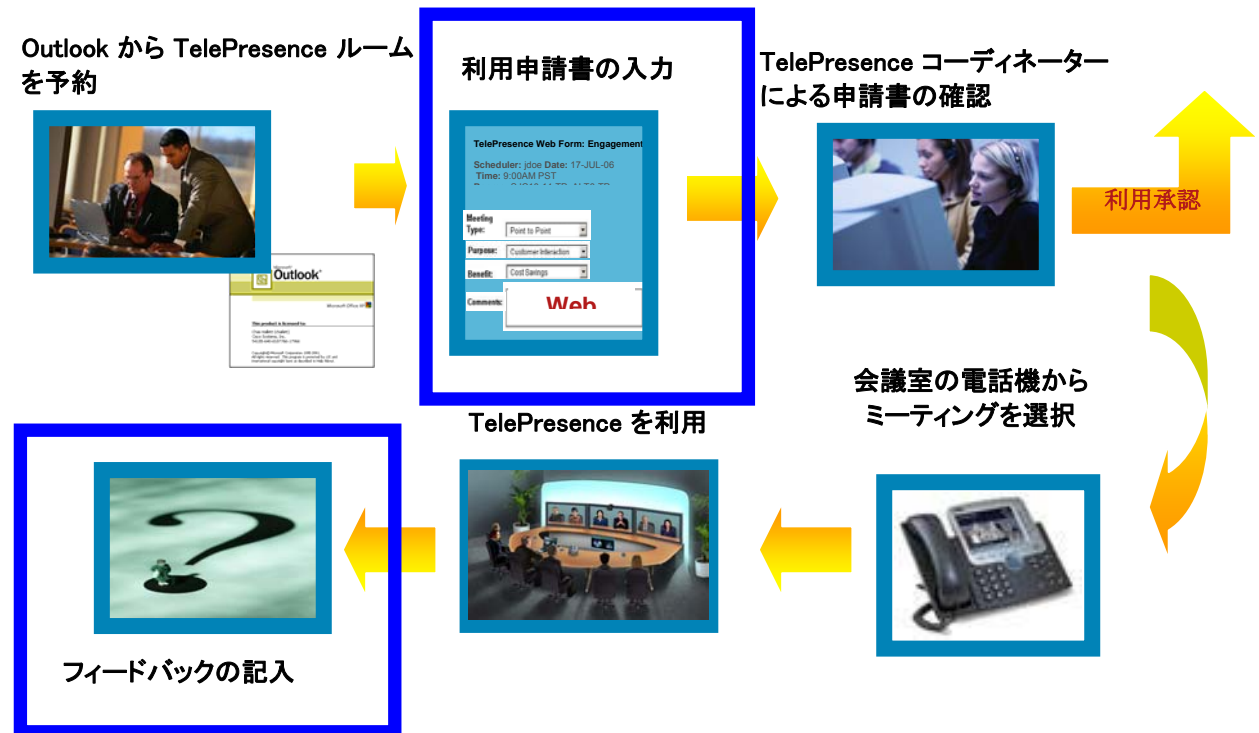
### ソリューション

シスコ IT では、TelePresence 導入の初期段階からシステムの利用に関する統計データや利用者のフィードバックを収集してきました。データは、TelePresence ミーティング設定時とミーティング終了時の 2 回、収集されます (図 1)。

TelePresence ミーティングをスケジュールする際、利用希望者はオンラインの利用申請書の入力を行います。ここからミーティングの目的と主要な利点に関する情報を収集します。シスコ IT では、利用希望者からのデータをまとめ、TelePresence 導入の価値 (例えば、経費節約、生産性の向上など) を評価します。

ミーティング終了後には、利用者は満足度調査を送信します。ここから、TelePresence 利用に関するフィードバックや問題点が収集されます。

図 1. TelePresence ミーティングのスケジュール手順とデータ収集のタイミング



## 成果

Cisco TelePresence ソリューションは、社内のチーム会議をはじめ、製品のデモ、シスコの経営幹部や技術者の顧客とのディスカッションなど、様々なタイプのミーティングで価値を発揮することが実証されました。「仮想会議は、実際に対面して行う会議に比べ費用がかかりません。しかも、Cisco TelePresence を使えば、全く同じ効果も得られます。なぜなら、等身大で映し出される相手とリアルタイムに会議ができるからです」と述べるのは、エマーシング テクノロジーの IT マネージャである、スレーシャ・バート (Suresha Bhat) です。シスコ リージョナル セールスマネージャのマーク・ワイリー (Mark Wiley) もこれに同意し、次のように述べています。「Cisco TelePresence は、リモートとビジネスを行う際のスタンダードとして急速に利用が拡大しつつあります」

## 使用率の高い TelePresence ルーム、肯定的な結果

2008 年中旬時点のシスコ IT のデータでは、TelePresence ルームの使用率の高さと肯定的な結果が示されました (表 1)。

表 1. TelePresence の社内導入に関して得られた 2008 年中旬現在の主な成果と使用率データ

Cisco TelePresence の社内導入	
システムに関する統計データ	主な成果
グローバルで <b>238 台の Cisco TelePresence 端末</b>	TelePresence ルームの週あたりの平均使用率は、導入投資に見合う価値を得るために必要な 40% を超える <b>45%</b> を記録。
2006 年末より <b>合計 105,000 回を超えるミーティング</b> を開催 <ul style="list-style-type: none"> <li>13,000 回の顧客とのミーティング</li> <li>週あたり平均 2500 回のスケジュール数</li> </ul>	顧客とのインタラクション頻度の増加は、取引の締約率を 2% 押し上げ、販売のサイクルタイムを 2% 短縮。シスコでは収益を上げるまでの時間が短縮。
<b>17,500 回近くのミーティングで従業員の出張を回避</b>	1 回のミーティングの平均出席者数(4 人)と、一人あたりの出張経費(1100 ドル)から見積もったコスト回避額は <b>9000 万ドル</b> 。 <b>2000 万立方メートルの二酸化炭素排出(8700 台の自動車分に相当)も削減</b>
<b>4800 回以上のマルチポイントミーティング</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>最も一般的な同時接続拠点数 3-4 ヶ所</li> <li>10 ヶ所以上同時接続のミーティングも存在</li> </ul>	従業員の生産性が向上( <b>4000 万ドル相当</b> )

「仮想会議だったからこそ実現されたこのミーティング回数は、出張が必要な会議では時間の制約があるため実現できなかったでしょう」と述べるのは、シスコ IT エマージング テクノロジーのシニアディレクターであるラミ・マジド(Rami Mazid)です。「それに、Cisco TelePresence ソリューションがなかったら、これほど高水準なお客様とのインタラクションは実現しなかったでしょう」

ミーティングの目的として挙げられたものは、TelePresence ルーム利用のための会社の目的に沿っており、社内向け・顧客向けミーティングの割合はほぼ同じと、バランスも取れています(表 2)。「出張回避のため」という目的で開催されたミーティングについては、それが社内向けのものであるか顧客向けのものであるかまでは追跡されていません。

表 2. Cisco TelePresence ミーティングの目的

ミーティングの目的	全体に占める割合
社内向けミーティング	38%
顧客向けミーティング	31%
出張回避のため	30%
その他	1%

**ビジネス価値を評価:** 週ごとのデータでは、使用率に加え、TelePresence の社内展開の全体的な価値および個々の TelePresence ルームの価値を追跡します。評価基準には次のようなものがあります。

- 週ごとの使用率。時系列で示したトレンドを含む使用回数と使用時間。このデータでは、使用率の高い拠点や使用率が期待より低い拠点の使用パターンといったデータも示されます。
- 月ごとに測定されるユーザの満足度レベル。
- 会社全体の出張経費の四半期ごとの分析と TelePresence の利用に関連したコスト回避による節約額の推定値。

シスコでは、ミーティングごとの業務価値を追跡するのに、利用申請内容も活用しています(表 3)。

表 3. Cisco TelePresence ミーティングの目的

分類	使用目的
----	------

従業員の生産性向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 従業員の生産性を向上させる</li> <li>• 従業員の知識を共有する</li> </ul>
顧客とのインタラクションの増強	<ul style="list-style-type: none"> <li>• シスコの幹部によるカスタマーミーティング</li> <li>• シスコの技術者によるカスタマーミーティング</li> <li>• 顧客の問題への対応</li> </ul>
財務上の利点の獲得	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 出張の回避</li> <li>• 製品の市場への投入時間の短縮</li> <li>• 危機の緩和・事業継続性の確保</li> </ul>

**出張を回避:** Cisco TelePresence ソリューションを利用した 1:1 または、マルチポイント ミーティングは、様々な場所にいる様々な人をつなぎ、従業員は出張を回避することができます。2008 年度の第 2 四半期には、TelePresence の利用により、出張経費は前期比 11% 減となりました。出張経費の削減(コスト回避)額は出張一回あたりの平均費用、出張を回避できた会議数、その会議の参加人数を元に算出されました。

出張の回避は環境に責任を持った企業活動を実践するためのシスコの目標のひとつでもある、二酸化炭素の排出削減による環境メリットももたらします。排出削減量は、出張時の飛行機による移動距離を 1 回につき平均 2000 マイル(およそ 3200 km)として計算しています。

**従業員の生産性を向上:** 生産性の向上は、経費などの量的な尺度と、フィードバックなどの質的な尺度で評価できます。シスコ IT では生産性向上がもたらす経費面での価値に注目しています。この計算は、従業員一人あたりにかかる平均費用(手当てをはじめとする他の報酬を含む)を時給換算したものに基ついて行われます。

また、TelePresence の社内導入による質的な価値が上がっていることを示す従業員からの声も聞かれます。例えば、出張がなくなったことで、主だった従業員は、その分を他の顧客との会議や別の仕事に割り当てられていることなどがあります。「TelePresence による会議でも参加者が会議自体に費やす時間は変わりませんが、移動時間が節約されるため、生産性は向上します。人によっては、移動時間が 24 時間以上にもなるため、この節約時間は膨大です」と述べるのは、プログラムマネージャのドーン・アダムス・ミラー(Dawn Adams Miller)です。

プロダクトセールス スペシャリストのベス・ウォルネウヰエツ(Beth Wolnewiecz)は、TelePresence の顧客利用をサポートした自らの経験を振り返ってこう述べます。「仮想会議は電話会議に比べて長くなるがありますが、電話会議と比べると TelePresence による会議では現実の会議と同じようなエクスペリエンスがもたらされるため、参加者は、トピックや問題の把握が簡単にできます」

また、オーストラリアのシドニーで働くチャンネルアカウントマネージャのキャサリン・リム(Katherine Lim)は、将来的に TelePresence の利用が増えれば、「世界中の同僚やパートナー様、お客様とのコラボレーション効率が向上し、セールスサイクルは短縮され、迅速な意思決定が可能」になると期待しています。

**顧客とのコミュニケーション力を強化:** シスコの経営幹部や技術者との仮想会議に招待できる顧客数が増えたことは、情報の質やインタラクションの強化につながっています。「TelePresence ソリューションの画質と使いやすさは、お客様とのコミュニケーション方法を変えています」マジードは言います。「時間や場所の障壁が取り除かれたことで、お客様がシスコの経営幹部や技術者と会うのはとても簡単になっています」TelePresence により移動が回避されることで、顧客にとってはシスコの技術者とのミーティングを素早く設定できるようになり、シスコの従業員にとっては、より多くの顧客と会議ができるようになったとマジードは言います。

セールス組織で働く従業員にもまた、顧客とのコミュニケーションに TelePresence ミーティングを利用することで大きな利益がもたらされました。シスコのシニア ビジネスコンサルタントであるスコット・ヘミグ(Scott Hemig)は、TelePresence ミーティングでは、フェイス ツー フェイスで会話ができるため、大きな売買契約の締結に一役買っている、と述べています。イギリスの財務部門のシステムエンジニアリング マネージャであるマイケル・ノーラン(Michael Nolan)は、「セールス活動において Cisco TelePresence を使うことは、今では重要な差別化要因になっています。なぜなら、TelePresence により、お客様は意思決定プロセスの早い段階で、導入にあたり重要な役割を果たすシスコの幹部や製品の専門家と話をすることができるからです」と述べます。

ニューヨークで働くプロダクトセールス スペシャリストであるアダム・ゴールドバーグ(Adam Goldberg)はこう述べます。「以前は、

概要
<b>背景</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>シスコ IT では、2009 年 3 月 15 日までに、全世界 146 都市にあるシスコオフィスで合計 404 ユニットの Cisco TelePresence を導入した。</li> </ul>
<b>課題</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>TelePresence 導入の利点を評価する</li> <li>TelePresence システムとアクセス回線への大規模投資から得られる価値とその使用率の現状を追跡する。</li> </ul>
<b>ソリューション</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>使用率に関する統計情報とユーザからのフィードバックの収集</li> <li>承認されたミーティングとシステム利用追跡のための使用事例の定義</li> </ul>
<b>成果</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>高い使用率</li> <li>出張経費と温室効果ガス排出量の削減</li> <li>取引締結率の向上とセールスのサイクルタイムを短縮</li> <li>従業員の生産性を向上</li> <li>ユーザからの肯定的なフィードバック</li> </ul>
<b>LESSONS LEARNED</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>使用率はすぐに高いレベルに上昇</li> <li>従業員は出張を回避するようにスケジュール調整</li> <li>サポート要件の最小化</li> </ul>
<b>次のステップ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>使用と価値に関するメトリックを継続して追跡する</li> </ul>

お客様との会議を予定するのに幹部や製品の専門家がニューヨーク方面に来るのを待たなければなりません。待機期間は数週間から数ヶ月になることもありました」

**売り上げまでの時間を短縮：**顧客向けに行うプレゼンテーションの数が増えたことで、控えめに見積もっても取引締結率は 2% 向上し、販売のサイクルタイムは 2% 短縮されています。どちらも売り上げまでの時間の短縮の要素となっています。

**従業員の雇用や能力開発にもたらされる有益なインタラクション：**全世界 300 ヶ所のオフィスで働く従業員はグローバルで雇用されています。シスコの人事 (HR: Human Resources) 部門では、面接の際に TelePresence ミーティングを利用し、就職希望者が採用マネージャとは異なる地域にいる場合でも移動を回避しています。また、バーチャルミーティングにより就職希望者も時間を節約でき、そのときの仕事から離れる必要もなくなります。

社内でも HR は、シニアマネージャや幹部向けのリーダーシップ開発プログラムの一部である評価やコーチングセッションに TelePresence を広く利用しています。「幹部の評価は、かなり慎重に行う必要があります。そのため、幹部やその同僚とは、建設的な議論を行うのに必要な水準の信頼関係を構築するために、フェイス ツー フェイスで話をする必要があります」と、HR のタレント ストラテジー & エグゼクティブ デベロップメントのディレクターであるロバート・コバック博士 (Dr. Robert Kovach) は言います。「TelePresence を使ったセッションでは、身振りやしぐさから出る貴重な信号をキャッチすることができます。これは、異なる文化間でのコミュニケーション時の誤解を避けるためにとりわけ重要です。加えて、TelePresence ミーティングは、移動に伴う疲労やストレスがないため、参加しやすいのです」

TelePresence はまた、世界中に散らばるチームメンバーとリモートで仕事をする多くのマネージャにとっても有益です。「Cisco TelePresence により、電話会議だけでなく、テレビ会議でさえもできなかった勤務評価などの会議も行えるようになりました。TelePresence では、相手の反応を見ることが出来るため、リモート会議を行うマネージャとしては安心感があります」と述べるのはシニア システムエンジニアリング マネージャのジョー・デュアート (Joe

Duarte) です。

**緊急対応時の新しい選択肢：**TelePresence システムは、幹部やマネージャがディザスタリカバリをはじめとする事業継続性に関わるような問題について連絡を取り合う際の価値の高い選択肢にもなりました。ヨーロッパのセキュリティオペレーションズ マネージャであるジョン・ジャコブ (John Jacovou) は、世界の別の地域にいる相手と会議を行うとき、TelePresence では、直接対面することによる価値がもたらされると言います。「TelePresence により、誰かと一緒に仕事をする際のアプローチが変わりました。これまで、テレビ会議というものはあまり使ってきませんでした。なぜなら、システムがうまく動かないことがあったからです。しかし現在では、リモートの相手と会議しようとするときは常に TelePresence が利用できないかを考えるようになりました」

セーフティ、セキュリティ アンド ビジネス レジリエンシのシニアマネージャであるポール・マーサー (Paul Mercer) は、さらにこう付け加えます。「緊急時には効果的なコミュニケーションは非常に重要となります。問題が戦術的または戦略的な意思決定が行われる場所から離れたところで行われている場合は特にそうです。TelePresence を使うことにより、幹部やマネージャは視覚や非言語情報から状況を背景的な部分まで完全に把握することができます。これは、危機的な出来事など、緊張した状況において適切な手段です」

「TelePresence による会議でも、参加者が会議自体に費やす時間は変わりませんが、移動時間が節約されるため、生産性は向上します。人によっては、移動時間が 24 時間以上にもなるため、この節約時間は膨大です」

Dawn Adams Miller, Cisco Program Manager

## LESSONS LEARNED

システムの使用率データやユーザからのフィードバックから、シスコ IT では、TelePresence のエクスペリエンスがもたらす有用な教訓を得ることができました。

**急速に高水準に達する使用率:** シスコでは、はじめのうち、一般的な営業時間を 10 時間として、個々の TelePresence システムの使用率が週あたり 40% となることを目標としていました。これに対し、実際のデータでは、2/3 以上の拠点で週あたりの使用率が 45% を超えていることが示されました。さらに、最大規模の拠点では使用率が 100% に近い水準にまでなっていることが示されました。シスコ IT の計画者たちは、一日あたり 4~5 時間の使用を想定していましたが、実際には毎日 12 時間以上使用されているシステムもあるほどになっています。

TelePresence ルームが社内に次々とオープンするにつれて使用率も上がっています。これは、TelePresence エクスペリエンスの価値を認識し、ミーティングをスケジュールする従業員が増えるのに伴う「なだれ」のような現象が起きていることを反映しています。このように、使用率の増加に弾みがついていることは、TelePresence ルームの追加導入が初期導入のとき以上の価値をもたらしていることを示唆するものでもあります。

「拠点によっては TelePresence の需要がかなり高いところもあり、導入一ヶ月目で使用率が 100% 水準に達したところもあります」とマジードは言います。「また、最初は TelePresence を 1 ユニットだけ導入する計画だったのが、需要が大きかったので 2~3 ユニット導入し、しかも使用率は 80% を超えている、という拠点もあります。使用率データのモニタリングは今後も継続し、ユーザの需要が大きい拠点ではシステムを追加導入していく予定です」

一方、新興国の拠点の中には、導入初期の使用率が目標水準より低かったところもありました。シスコ IT による分析の結果わかったのは、こうした拠点では、主要なコミュニケーション先が TelePresence システムがまだ導入されていない別の新興国の拠点であることでした。

**出張が必要になるよりも、勤務時間を対応させる方を選ぶ従業員:** TelePresence のトラフィックがもっとも多いのはカリフォルニア州サンノゼにあるシスコの本社とインドのバンガロールにある Cisco Globalization Center の間です。両地点の時差は 12 時間以上にもなります。バンガロールで午前中にスケジュールされた会議に出席するには、夜遅くまでオフィスにいないといけないこととなりますが、サンノゼの社員は、インドまでの 20 時間以上のフライトが必要になるよりは、この時間に働くことを選びます。

**最小限に抑えられたサポートリクエスト:** サポートリクエストは、TelePresence ルーム 1 部屋あたり週に 1 回以下しかあげられません。さらにサポートリクエストのうち、最優先対応が必要なものと分類されるのは、たった 2% です。これが示すのは、ほとんどのサポートリクエストは部屋の予約やシステムの使い方についての質問で、機器の問題ではないということです。

**ユーザへの周知により得られる肯定的なフィードバック:** TelePresence システム利用の潜在的利点についての営業オフィス向けコミュニケーションにより、システムの使用率やユーザの満足度は高まりました。ユーザに対する調査では、TelePresence による仮想会議が期待に沿っているかという質問に対し、回答者の 95% が「そう思う」、または「強くそう思う」と答えています。

## 次のステップ

TelePresence システムを導入する前、シスコ IT は、価値の評価基準を規定し、ビジネスの意思決定者に対し正当性を立証しました。シスコ IT では、TelePresence の使用率水準やビジネスの価値を測定するため、今後も引き続きこれらの評価基準を追跡していく計画です。「多くの IT プロジェクトでは、ビジネス価値の分析は導入の決定前に行われ、導入後は行われません」とマジードは言います。「これらの評価基準を長期的に追跡することで、シスコでは TelePresence への投資から価値を継続的に得ていることを確かめることができます」

## 詳しい情報はこちら

その他、各ビジネスソリューションに関するシスコ IT の事例研究は、シスコ IT 内の Cisco on Cisco ウェブサイトをご覧ください。<http://www.cisco.com/web/JP/ciscoitwork/index.html>

シスコによる Cisco TelePresence の社内展開については、Cisco IT TelePresence Virtual Meetings の事例研究をご覧ください。<http://www.cisco.com/web/JP/ciscoitwork/index.html>

## 付記

この文書に記載されている事例は、シスコが自社製品の展開によって得たものであり、この結果には様々な要因が関連していると考えられるため、同様の結果を別の事例で得られることを保証するものではありません。

この文書は、明示、黙示に関わらず、商品性の保証や特定用途への適合を含む、いかなる保証をも与えるものではありません。

司法権によっては、明示、黙示に関わらず上記免責を認めない場合があります。その場合、この免責事項は適用されないことがあります。

©2009 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco, Cisco Systems, および Cisco Systems ロゴは、Cisco Systems, Inc. またはその関連会社の米国およびその他の一定の国における登録商標または商標です。

本書類またはウェブサイトに掲載されているその他の商標はそれぞれの権利者の財産です。

「パートナー」または「partner」という用語の使用は Cisco と他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。(0704R)

この資料に記載された仕様は予告なく変更する場合があります。



シスコシステムズ合同会社

〒107-6227 東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウン・タワー

<http://www.cisco.com/jp>

お問い合わせ先(シスコ コンタクトセンター)

<http://www.cisco.com/jp/go/contactcenter>

0120-933-122(通話料無料)、03-6670-2992(携帯電話、PHS)

電話受付時間：平日10:00～12:00、13:00～17:00

お問い合わせ先