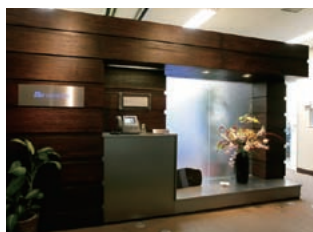


コミュニケーションの活性化、情報共有の円滑化を図るため IP 電話とプレゼンスを連携させた新システムを構築



Be motion
— The Two Way Communications —

ビーモーション株式会社

<http://www.bemotion.co.jp/>

販売促進活動の企画・コンサルティング、営業・販売部門のアウトソーシング
従業員数：150名

導入ソリューション シスコ ユニファイド コミュニケーション

「営業・販促活動のアウトソーシング」を手がけているビーモーションは、その業務形態から社員のコミュニケーションと情報共有に課題を抱えていた。それらをスマートに解決し、業務効率を大きく改善する IT インフラとして採用されたのが、シスコのユニファイド コミュニケーションである。

導入前の課題、検討事案

- ・社外で活動している社員とのコミュニケーション効率を高めたい
- ・社員同士の情報共有を、円滑に、効率的に行いたい
- ・相手の状況を把握して、電話連絡にまつわる無駄な手間と時間を省きたい
- ・Microsoft Office Communicator とのスムーズな連携を図りたい
- ・生産性の向上を阻害している、多数の電話取次ぎ業務をなくしたい。

導入効果

- ・ボイスメールの同報発信により、社外にいるスタッフへの連絡が大幅に効率化
- ・ボイスメールによって電話取次ぎ業務を削減し、素早い顧客対応を実現
- ・画面上でクリックするだけで電話をかけることができ、業務効率が向上
- ・電話機の使い勝手が向上し、素早い対応が可能に

1 導入のきっかけ—— 各所で活動している社員との 情報共有を確かなもの にしたい

「営業のアウトソーシング」を手がけ、社員の8割近くが社外で活動するというビーモーションでは、社員同士のコミュニケーション、情報の共有が円滑に行えないという課題を抱えていた。これを解決するために最新の IT インフラを活用したいと考え、シスコのユニファイド コミュニケーションを選択した。

3 導入プロセス—— シスコと販売パートナーの連携により、 大きなトラブルもなく導入を完了

シスコと販売パートナーが新システムに求められる仕様、要件を的確に把握し、しっかり連携して作業を進めたことで、トラブルもなく導入を終えることができた。

5 今後の展開——ボイス メールや ビデオ会議などを生かし、 より高度な活用を目指す

- ・社員全員が、より使いこなせるように情報提供や教育を充実させていきたいと考えている。
- ・現在は基本的な機能の利用に留まっているが、より高度な機能を生かして、さらに業務効率を向上できるよう努めたい。

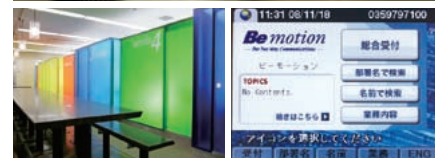
2 シスコを選んだ理由——高い技術と 信頼性、プレゼンス機能との 親和性を重視

今回、シスコを選んだ理由としては、

- ・IP 電話、コミュニケーション システムにおける、豊富なノウハウを持っていること
 - ・高い技術と信頼性を持つ、先進のシステムであったこと
 - ・Microsoft Office Communicator と親和性が高く、サポートも充実していること
 - ・シスコと販売パートナーによるシステム提案と、利用シーンを意識したデモの内容が優れていたこと
- などが挙げられる。

4 導入効果——電話システムの 機能アップとプレゼンス連携により、 業務効率を大幅に改善

- ・同報発信やボイス メールによって、社外で活動中のスタッフとの情報共有がしやすくなった。
- ・プレゼンス機能と連携し、相手の在席状況を確認して電話をかけられるので無駄がなくなった。
- ・画面上でクリックするだけで、すぐ電話をかけることができ、日々の業務効率が向上した。
- ・着信履歴のチェック、携帯電話への転送など、速やかな対応が促進された。
- ・社長挨拶のライブ配信など、全社的なコミュニケーションの展開が行いやすくなった。
- ・ボイスメールの活用で電話の取次ぎが激減し、お客様からの連絡に迅速な対応が可能になった。
- ・ビデオ会議により、拠点間のコミュニケーション密度が向上し、意思疎通が図りやすくなった。



▲シスコユニファイド IP フォンとMicrosoft Office Communicator の連携

導入の経緯～ 導入プロセス

コミュニケーションの課題を、最新の IT インフラで解決したい

ビーモーション株式会社
代表取締役
松永 正二 様



大手家電メーカーの販売促進活動に携わり、「営業のアウトソーシング」を展開しているビーモーションでは、事業内容に

伴う社員の勤務形態から、全体のコミュニケーションや情報の共有が円滑に行えず、業務、人事管理の効率を高めることが難しいという課題を抱えていた。コミュニケーションの活性化、業務効率の向上を確かなものにすべく IT インフラの再構築を進めた同社は、シスコのユニファイドコミュニケーションを選んだ。

代表取締役の松永正二氏は、導入のいきさつと、シスコに決めた理由を次のように語る。

「弊社の社員は、8割近くが常に社外で活動しています。全員が一同に揃う機会はほとんどなく、携帯電話やメールを主としたやり取りでは、情報が共有しづらいことが大きな課題でした。そこで、最新の IT インフラを活用して数々の課題を確実に解決したいと考えて、シスコのユニファイドコミュニケーション導入を決めたのです。

シスコは IP 電話のシステムでは豊富なノウハウを持っていますし、今回ご提案いただいた内容は弊社にとって一番いいものだと思います。電話機自体も、海外ドラマでよく見ていたので親しみがありました。販売パートナーとの連携もしっかりしていて、安心してお任せできたのは何よりです」

管理本部 取締役 本部長の佐藤孝之氏は、シスコのシステムが、Microsoft Office Communicator（以下 MOC）と高い連携性を標

準で備えていることも選択の大きな理由だったと語る。

「今回のシステム刷新は、これまで使ってきた IP 電話システムのリース満了や、社内ポータル運用を踏まえた再構築がきっかけです。それに合わせて、プレゼンス機能などが役立つと考えて MOC の導入も進めていました。シスコのシステムは、MOC との親和性が高く、導入や運用におけるサポートも充実しています。これが今回の選択の大きなポイントでした」

システムのデモは、同社の要件を踏まえて社内に環境を構築し、各部門の役員にも直接触れてもらいながら進めたという。

「機能や概要は把握していたものの、やはり実際に触れてみると新鮮に感じる部分も多かったですね。デモに参加してもらうことで、新しいシステムへの理解を促すことができましたし、使い方のアイデアも出てくるなど、良い効果が得られました。

業界トップクラスの技術と信頼性がある最新のシステムをコストパフォーマンスよく導入したいということも含め、弊社の要望や要件をシスコと販売パートナーはしっかりと理解されていて、最善の環境をご提案いただきました。両社の連携はとてもスムーズで、いいかたちでプレゼンテーションとデモをしていただけたことも、最終決定の大きな要因だったと思います」

実際の導入も、シスコと販売パートナーの連携によってスムーズに運び、大きなトラブルもなく完了した。



ビーモーション株式会社
管理本部 取締役 本部長
佐藤 孝之 様

導入効果

電話システムの高機能化、プレゼンスとの連携による業務効率の改善を実感



ビーモーション株式会社
管理本部
ヒューマンリソースグループ
高慎 一郎 様

ユニファイド コミュニケーションと MOC が連携する新しいシステムは、PC の画面上で社員の在席状況が一目で把握で

きるプレゼンス機能と、そこからすぐ相手に電話を掛けられる便利さが高く評価されている。管理本部の高慎一郎氏は、業務効率が大きく高まったことを実感しているという。

「社員の状況が、画面上で手に取るようにわかるだけでなく、クリック

するだけで電話できるという連携のスムーズさに驚きました。その都度内線番号を確認したり、相手の状況が分からないまま電話したりといった無駄が省かれ、ひとつの画面で状況の確認から電話の発信までダイレクトに行えるというのは、会社全体を見渡す上で非常に役立っています。このような先進的なシステムを、必要なコストをかけて導入したことは、会社がコミュニケーションを大事にしているということや、開かれたイメージをアピールする上でも大きな効果があるのではないのでしょうか」

カスタマー・サービス本部の井田亜友未氏は、複数のフロアに分かれている社内のコミュニケーション、社外のスタッフとの連絡が、新しいシステムと電話機によって大幅に改善されたと語る。

「電話機の画面が大きくて、着信履歴などがすぐチェックできることも



ビーモーション株式会社
カスタマー・サービス本部
スタッフィンググループ
井田 亜友未 様

「便利ですね。社外にいるスタッフとの連絡も、ボイスメールや同報発信で一括して行えるので、個別に電話するという非効率さが解消されました。電話が切れてしまったときも、こちらからすぐリダイヤルして、素早く対応できます。電話によるスタッフとの連絡は、メールなどよりも頻繁に行われているので、細かな部分の使い勝手の向上が、とても大きな効果に結びついていると思います」

便利ですね。社外にいるスタッフとの連絡も、ボイスメールや同報発信で一括して行えるので、個別に電話するという非効率

カスタマー・サービス本部の横山広峰氏も、「携帯電話への転送が簡単にできるので要件をすぐ確認できたり、相手の状況を確認してから内線をかけたりと、合理的に時間を使えるのはいいですね。機能が豊富で、使い出があります」と新システムを高く評価している。今は着信履歴や不在転送など基本的な機能を中心に利用しているが、今後のさらに高度な活用にも期待しているとのことだ。



ビーモーション株式会社
カスタマー・サービス本部
スタッフィンググループ
リクルーティング・ラウンダー
事務局
横山 広峰 様

今後の展開

全員が新システムをより活用できるように、教育も含めた取り組みを続けたい

今後はボイスメールやビデオ会議の活用をいっそう進め、本社と地方拠点の緊密な連携、より効率的な業務運営を支えるツールとして、新システムを生かしていきたいという。

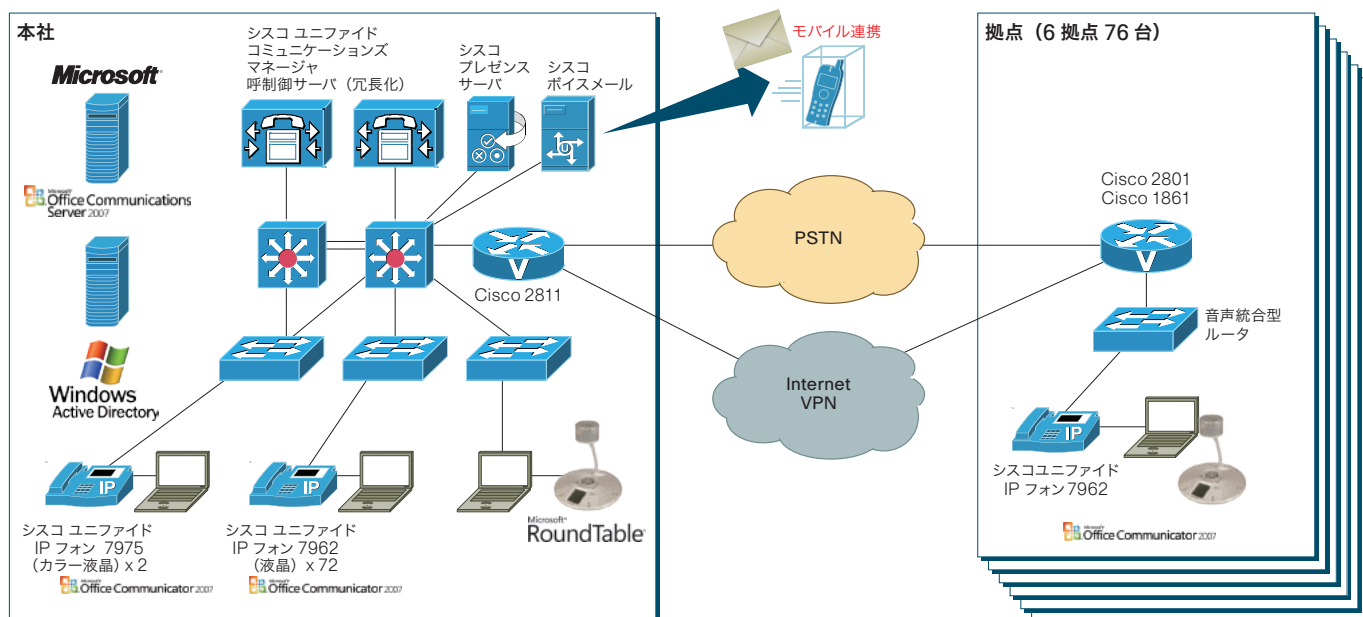
「社長の挨拶をライブ配信するなど、日常的な意識の共有も非常にやりやすくなり、新しいシステムにしてよかったという声は多いですね。外に出ている社員など、いろいろと制約がある環境でも的確なコミュニケーションが必要な場面は多いので、この優れたシステムを全員がもっと活用できるように、社内ポータルでの情報提供や教育を含めた取り組みを進めていきたいと考えています。これは投資対効果を高める上でも重要です」と佐藤氏は語る。

最後に松永氏は、同社のビジネス展望を交えながら、次のようにまとめ

てくれた。

「このシステムの導入で、社員全体の情報共有やコミュニケーションのスピード化が促進されたと思っています。クライアントである企業様に、よりよい販売促進／営業支援活動をご提供するためにも、社員同士の意思疎通、ノウハウや付加価値の共有をいっそう進めていきたいですね。その基盤として最新の IT 技術を活用することは、とても大きな意義があるでしょう。

シスコと販売パートナーの両社には、この優れたインフラをさらに発展させていただくと同時に、企業の課題解決にもっと深く関わっていただければと思っています」



会社概要

ビーモーション株式会社

本社所在地：東京都豊島区目白 1-4-25 目白・博物館ビル 2 階 / 3 階

設立：1990 年 1 月

資本金：5000 万円

従業員数：正社員 150 名、常勤スタッフ 300 名、キャンペーンスタッフ 1,600 名

企業の販売活動、営業活動を一括してアウトソーシングできる企業として注目されており、現在はデジタル家電、生活家電の分野を中心に事業を展開。企業活動において欠かすことのできない「モノを売る」ことに特化し、「営業のプロフェッショナル」としての存在意義をアピールしている。

「売上げを重視した成果型の営業戦略」を提案し、営業・販売の代行、店舗巡回、セールスプロモーション関連業務など各種サービスを有機的に組み合わせて、クライアントとなる企業の環境やニーズに即した課題解決を進めている。大手メーカーとの直接取引、顧客の意見をダイレクトに聞くことは、同社ならではの強みとして挙げられる。

©2008 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。(0809R)

この資料の記載内容は 2008 年 12 月現在のものです。

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

0120-092-255 (フリーコール、携帯電話・PHS含む)

電話受付時間：平日10:00~12:00、13:00~17:00

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

お問い合わせ先