

一歩進んだコミュニケーションを目指し 本社移転を機にシスコ ユニファイド コミュニケーションを導入 携帯電話との連携強化や運用コスト削減など数々のメリットを実現



株式会社オプト

<http://www.opt.ne.jp/>

 e マーケティング事業、インターネット広告代理店
従業員数:701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

インターネット広告をはじめとする e マーケティング分野で高い評価を受けているオプトは、本社の移転に伴い、IP 電話をはじめとするコミュニケーションの基盤を刷新した。

シスコ ユニファイド コミュニケーションを選択することで、信頼性に優れた基盤を構築し、携帯電話との連携によるモバイル コミュニケーションの強化、運用管理の効率化など、数々の課題を克服している。

導入前の課題、検討事例

- ・携帯電話と内線/外線を連携させた運用を効果的にやりたい
- ・電話の工事にかかる費用や設定変更の労力を削減したい
- ・社内システムと連携できるコミュニケーション基盤を実現したい
- ・外部スタッフの持ち込み PC など、セキュリティへの対策を強化したい

1 導入のきっかけ——本社の移転を機に、効果的なコミュニケーションの基盤を実現したい

インターネット広告を中心とする e マーケティング分野に携わり、多様な顧客のニーズに応えているオプトは、本社の移転を好機と捉えてコミュニケーション基盤を刷新した。複数のソリューションを比較検討し、携帯電話との連携強化や、運用管理の効率化など、さまざまな課題を解決できるものとして、シスコのユニファイド コミュニケーションを選択した。

2 シスコを選んだ理由——シスコの高い技術力と先進性、販売パートナーの対応力を評価

今回、シスコを選んだ理由としては、

- ・携帯電話と社内通話の連携を容易かつ効果的に行えるコミュニケーション フローを実現できること
- ・ビデオ会議や社内システム、セキュリティ対策との連携がスムーズに図れること
- ・安定稼働に不可欠なフェイル オーバー対策で満足できるシステムであったこと

などが挙げられる。

3 導入プロセス——販売パートナーの尽力を得て、驚異的な短納期構築を実現

移転プロジェクト自体が短期間であったことや、組織改編に伴うレイアウトや諸設定の決定に時間がかかったことなどから、作業の負担は非常に大きなものになったが、販売パートナーが同社のネットワーク構築に携わっていたこともあり、互いの尽力によってスケジュールどおりに稼働させることができた。

4 導入効果——FMC（固定電話+携帯電話）連携：モバイルコネクト機能による携帯電話とシスコ ユニファイド コミュニケーションの連携は効果大。携帯電話の通話コスト、運用コストも大幅削減

- ・携帯電話を内線電話と同様に使うことができ、営業担当者とのコミュニケーションがスムーズになった。
- ・固定電話への着信に出られない場合の、携

導入効果

- ・FMC（固定電話+携帯電話）連携：モバイルコネクト機能で内線電話と同等の使い勝手を携帯電話で実現し、モバイルかつ顧客対応能力を強化するコミュニケーション環境を構築
- ・営業担当者との連絡がスムーズになり、コミュニケーションの効率が大きく向上
- ・携帯電話への着信でも、自動音声応答によるメッセージ録音やグループ代表への転送をお客さまが選択でき、柔軟かつ最適なコミュニケーション手段による顧客対応力の向上を実現
- ・運用管理を社内対応とすることで、工事費用と諸設定の労力を大幅に削減
- ・ビデオ会議との統合や、セキュリティ ソリューションとも連携できる基盤を実現

帯電話への転送、自動音声応答によるメッセージ録音やグループ代表番号への転送など、スムーズかつ最適な顧客対応を支援するコミュニケーション フローを構築できた。

- ・キャリアサービスと連携させることで、携帯電話と固定電話間の通話料を大幅に削減できた。
- ・デスクトップ共有やビデオ会議による的確なコミュニケーションも浸透している。
- ・工事費の削減、運用管理の負担減による、大きなコスト効果を得られている。

5 今後の展開——各機能の活用、多拠点への展開で、より進んだコミュニケーションを目指す

- ・各拠点にも導入を進め、相互のコミュニケーションをより活性化させていきたい。
- ・外部スタッフの常駐など作業環境のセキュリティ対策を充実させるために、検疫ソリューションを導入したい。
- ・導入予定の CRM や、ビデオ会議との連携など、いっそうの活用を進めて高い成果を実現したい。

導入の経緯～ 導入プロセス

本社の移転を好機として、「一歩進んだ」 効果的なコミュニケーションの基盤を実現したい

インターネットを重要なマーケティング ツールのひとつと位置づけ、緻密な分析に基づくプロモーション、高い効果を生み出すバナー広告や動画広告の制作、さらに検索エンジン最適化（LPO）などテクノロジーを活用した取り組みを行って多様な顧客ニーズに応えているオプトは、2009年4月に本社を移転した。それを機に、より効果的、効率的なコミュニケーションを目指した同社は、シスコのユニファイド コミュニケーションを選択し、ネットワークを含めた基盤の刷新を行った。

ビジネス IT 本部 MIS 部 部長の中根誠夫氏は、導入の経緯を次のように話す。

「以前運用していた IP 電話は、社内システムとの連携やセキュリティへの対応、携帯電話と組み合わせた運用など、いろいろな課題がありました。組織改編に伴う電話工事や運用管理の負荷を減らすことも合わせ、課題を克服して一歩進んだコミュニケーションというものを実現するには、どうすればいいのかを模索していました。

今回の移転では、従来 1 フロアにまとまっていた配置が複数のフロアに分散したので、お互いのやり取りをスムーズに行える仕組みは不可欠になっ

たのです。そこで、在席確認（プレゼンス）やビデオ会議などの導入も含めて検討を進めました。営業、クリエイター、メディアなど各担当者が直接顔を会わせなくても、

スムーズに意思疎通できる環境を実現することが狙いですね」

新しいシステムに移行する際、最初に実現したかったのは携帯電話と内線／外線の統合だったという。続いて、ビデオ会議の統合や、インタラクティブな運用によるコミュニケーション手段の拡張、Web や 社内システムなどとの連携による効率化、という流れで考えていたとのこと。こうしたニーズに速やかに対応でき、さらにセキュリティ対策などネットワーク全体をフォローする他のソリューションとの組み合わせにも応えられるものとして、シスコのユニファイド コミュニケーションを選択したと中根氏は話す。新しいオフィスでは「機能美」というコンセプトを掲げており、それに合致するシステムでもあったという。

また中根氏は、最終的な決断の決め手になったポイントとして、信頼性を挙げる。

「機能的には、比較検討した複数のソリューションに大きな違いはなかったと思います。ただ、システムの安定稼働という面でフェイルオーバー対策に満足できるのはシスコだけだったのです。それが、最後の決め手になりました」

本社の移転プロジェクト全体で 4 ヶ月ほど、システム構築に 2 ヶ月ほどと、どちらの期間も非常に短かったこと、組織変更に伴うレイアウトや電話機の設定内容が確定しないうちから作業を進めざるを得なかったことなどが重なり、作業の負担は相当大きかったという。

今回システム構築を担当した販売パートナーが、以前から同社のネットワーク設計に携わっていたこともあり、尽力の末にスケジュールをクリアして稼働にこぎ着けた。

株式会社オプト
ビジネス IT 本部
MIS 部
部長
中根 誠夫 様



導入効果

FMC (固定電話+携帯電話) 連携: モバイルコネクト機能による携帯電話と シスコ ユニファイド コミュニケーションの連携は効果大。 携帯電話の通話コスト、運用コストも大幅削減

同社は四半期に 1 回は組織改編を行っており、社内レイアウトの変更や内線番号の再設定といった作業が生じている。以前は電話システムの工事と設定を外部に委託しており、タイムリーな対応が難しいことや、工事費用の負担が大きいことは課題となっていた。

今回シスコ ユニファイド コミュニケーションの導入に伴い、運用管理を社内で行うことにして、これらを大きく改善することが可能になったという。

ビジネス IT 本部 MIS 部の原亮氏は、次のように話す。

「以前は設定や調整に 1 ヶ月ほどかかっていた、改編後すぐに電話を使うことはできませんでした。稼働が安定してきた時期に改めて組織改編が行われるという感じで、工事も大変ですし、運用面ではいろいろと苦労がありました。

ユニファイド コミュニケーションになって、社内で番号設定などでき

るようになり、電話機を数台追加するといったニーズにも対応しやすくなりました。まだ具体的な数字は出ていませんが、運用コストは従来の 1 割程度まで削減できると思います」

また、携帯電話と、内線／外線の連携は大きく改善され、非常に便利になったと中根氏は話す。FMC (固定電話+携帯電話) 連携: モバイルコネクト機能で顧客からの着信を担当者の携帯電話へ転送したり、社内の別の担当者へ振り分けた

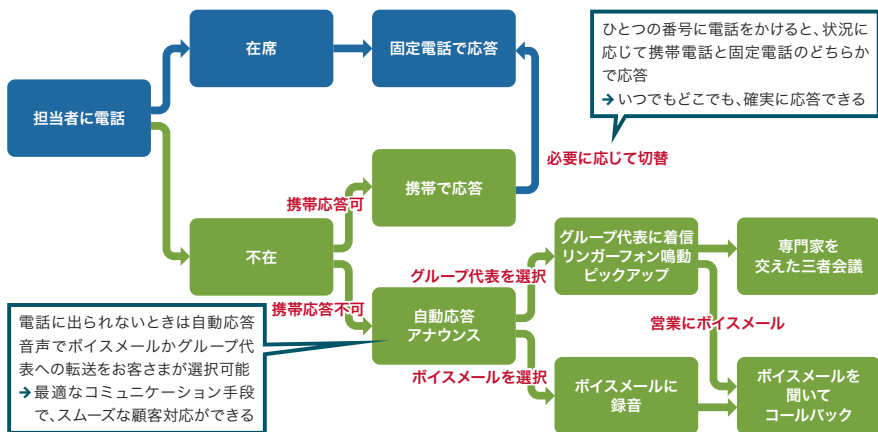
りと、内線電話と同様の使い勝手を携帯電話でも実現して、スピーディな顧客対応に貢献している。携帯電話キャリアが提供しているサービスと



株式会社オプト
ビジネス IT 本部
MIS 部
原 亮 様

連携させて、携帯電話と固定電話間の通話料を定額化することで、コストの大幅な抑制も果たしている。「社内においても営業の人間を捕まえるのはなかなか大変だったのですが、電話の使い勝手が非常に良くなって、効率化されていますね。フロアが別でもすぐ連絡できますし、外出先でも携帯電話からいったん社内のシスコのシステムに電話をかけ、そこからさらに別の電話をかけることができるようになったので、携帯電話から直接相手にかけていた頃よりも発信通話のコストが大幅に削減されました。また、携帯電話の番号を通知せずに、会社の外線（ダイヤルイン）経由で電話をかけることもできます。名刺にはダイヤルインのみ記載していますが、お客さまとのコミュニケーションもスムーズになって、便利さを実感しています。同時にコストダウンも図れるのは何よりです」

メリット	
顧客対応力の向上	お客さまからの電話に、最適なコミュニケーション手段で、確実な対応が可能
ミスコミュニケーションの削減	取次ぎによる伝言やメモなどあいまいな連絡をなくし、対応の遅れやミスを防止
業務効率の向上	無駄な取次ぎや、他の電話に出ることがなくなり、時間、コストとも効率化を促進



▲ FMC(固定電話+携帯電話) 連携：モバイルコネクト機能が実現する携帯電話と固定電話を組み合わせたスムーズなコミュニケーションフロー

今後の展開

各機能の活用、多拠点への展開で、より進んだコミュニケーションを目指す

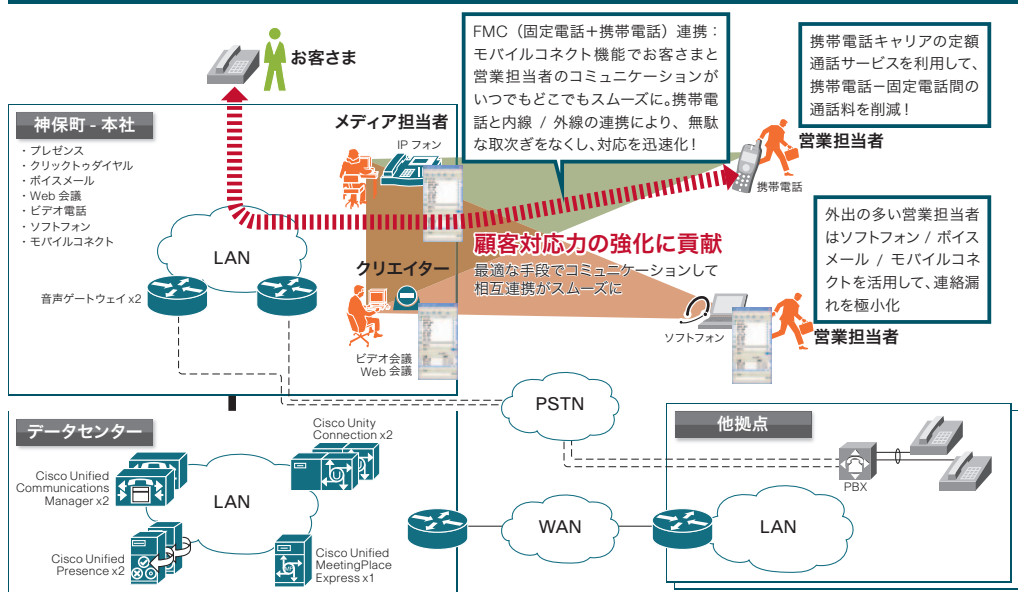
今後は、ボイス メール機能や、合わせて導入したビデオ会議をより活用していくこと、大阪や福岡をはじめ各拠点へ展開して、拠点間のコミュニケーションを活性化することを考えている。社内システムとの連携なども順次進めたいと中根氏は話す。「グループ会社の中には、本社機能や営業拠点が東京にあり、オペレーションや制作の拠点を地方に置いているものもあります。すでに沖縄に拠点を持つ会社と接続されていますが、これからはそうした拠点同士の

やり取りも活発にしていきたいと思っています」

また、セキュリティ対策の一環として、検疫・認証ソリューションの導入も検討している。以前の IP 電話/ネットワークでは、システム側の問題で見送っていたという。メディア関連の制作会社など、外部スタッフが社内に常駐することも多いため、ネットワーク全体を守る仕組みも順次整えていきたいとのことだ。

最後に中根氏は、シスコ ユニファイド コミュニケーションの導入に

シスコ ユニファイド コミュニケーションのフル機能を実装してコミュニケーションロスのカット



▲ システムイメージ・運用フローとメリット

によって新たな基盤が整い、さらに発展させていくことへの期待を語ってくれた。「モバイルとの連携強化や、組織改編に伴う設定変更など、すでに効果が現れ始めている部分は、これからより大きな効果が発揮されていくでしょう。在宅勤務のような、ワークスタイルの変化に対応できる環境を整備するという面でも、ユニファイド コミュニケーションは重要な役割を担うことになると思います。本社の移転をきっかけに、各拠点へ展開していくベースラインとして、いいシステムが構築できました。さらに活用を進めて、確かな成果に結びつけていきたいですね」

会社概要

株式会社オプト

所在地：東京都千代田区神田錦町 3-26 一ツ橋 SI ビル
 設立：1994 年 3 月 4 日
 資本金：75 億 9,535 万円（2008 年 12 月現在）
 従業員数：701 名（2008 年 12 月現在）

インターネットを重要なマーケティング ツールとして捉え、「売上に直結する e マーケティング」を事業コンセプトとして、顧客の投資対効果 (ROI) を最大化させるさまざまなサービスを提供。「広告代理」「テクノロジー」「ソリューション」「コンテンツ」という 4 つの事業分野を持ち、緻密な分析に基づくプロモーションや広告メディアの制作、独自システムの開発などさまざまな要素を組み合わせ、顧客のニーズを的確にサポートすることで、数多くの実績と高い評価を得ている。また、自社開発した効果測定ツールは、業界 No1 の利用実績を誇る。

東京（本社）、名古屋、大阪、福岡の各拠点に加えて、各事業に特化したグループ会社を有しており、各地の拠点と連携しながら、より効果の高いマーケティングを実践。新たな市場の創造、マーケティング活動の改善に努めている。

「最高の e マーケティング カンパニー」を目指して、人材の市場価値向上にも力を注ぎ、業界初のコーポレートユニバーシティ「OPT アカデミー」を設立。教育を社内の最重要課題と定め、社員の資質、プロ意識を育むことで、より高い水準のサービスを実現している。



©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。(0809R)

この資料の記載内容は 2009 年 8 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