

アジア市場への積極的な展開に伴いコミュニケーション基盤を刷新 グローバル性、拡張性を踏まえてシステムを選定、構築



石油の製油所、バイオ燃料をはじめとするエネルギー資源を扱うペトロブラス グループは、南西石油株式会社を傘下に収め、アジアへの展開を図っている。地理的に離れた事業所間、さらにグローバルなコミュニケーションを円滑にするために、シスコのユニファイド コミュニケーションを採用した。

導入前の課題、検討事案

- ・PBX ベースのシステムでは、本社や海外拠点とのスムーズな連携が行いにくい
- ・海外ではボイスメールの運用が一般的であり、それに対応したシステムを構築したい
- ・沖縄の電話インフラを刷新し、緊密な連携を保てるシステムを構築したい
- ・将来の事業規模拡大に堪えられるシステムを導入したい

導入効果

- ・IP ネットワークによる電話システムへ移行することで、グローバルな連携性を向上
- ・電話機の機能向上、ボイスメールや電話会議の簡単な運用を実現
- ・機能、規模の拡張が柔軟に行えるコミュニケーション基盤を実現

1 導入のきっかけ—— アジアへの進出を機に、 コミュニケーション基盤を刷新したい

石油をはじめとするエネルギー資源をグローバル市場で扱うペトロブラス グループは、沖縄にある南西石油株式会社を傘下とし、アジアにおける拠点を整え、積極的な展開を図ろうとしている。東京と沖縄の間、本社や海外拠点との連携をより円滑なものにする、優れたコミュニケーション基盤が必要と考え、シスコのユニファイド コミュニケーションを導入した。

2 シスコを選んだ理由—— 将来への対応、北米拠点の 蓄積がポイントに

今回、シスコを選んだ理由としては、

- ・将来の拡張に柔軟な対応が望めること
- ・高い技術と信頼性を持つ、先進のシステムであったこと
- ・北米拠点が先行して導入しており、設計から運用までのノウハウが蓄積されていたこと

などが挙げられる。

3 導入プロセス—— シスコと販売パートナーの連携により、 迅速に導入を完了

本社との擦り合わせや確認には地理的条件や文化的要素もあって時間がかかったが、システムの設計から導入まで、シスコと販売パートナーが連携して、迅速に作業が進められた。

4 導入効果——ボイスメールや 電話会議を活用、海外拠点との コミュニケーションも円滑に

- ・ボイスメールが簡単に利用でき、業務の効率が高まっている。
- ・音質が非常に良く、電話会議が行いやすくなった。
- ・海外拠点との連携もスムーズで、コミュニケーションが円滑になっている。
- ・非常に多機能であり、将来への拡張にも大きな期待がある。

5 今後の展開——よりの確な コミュニケーションのために、 テレプレゼンス システムを検討

- ・高機能な電話機をより使いこなして、業務に役立てていきたいと考えている。
- ・東京と沖縄に同じシステムを構築し、ネットワーク上での内線番号管理をはじめとする運用を、本社と連携して行えるようにしていきたい。
- ・地理的に離れている沖縄とのやり取り、本社や海外拠点との意思疎通をさらに的確、緊密なものにするために、シスコのテレプレゼンス（バーチャル会議空間システム）導入を検討したい。



導入の経緯～ 導入プロセス

アジア市場での積極的な展開を支える、コミュニケーション基盤が必要



ブラジルのリオデジャネイロに本社を置き、石油やバイオ燃料など各種エネルギー資源を扱っているベトロプラスグループ

は、沖縄に製油所を持つ南西石油を傘下に収め、精製・備蓄、そしてロジスティクスの拠点を整えることで、アジア市場への積極的な展開を図ろうとしている。東京事業所では、沖縄とはもとよりブラジル本社や海外拠点とも日々活発なコミュニケーションが行われている。

アジア／極東エリアへの展開を踏まえ、将来の事業規模拡張にも柔軟に対応できる、優れたコミュニケーション基盤の整備を考えていた同社は、シスコのユニファイドコミュニケーションを導入した。

代表取締役社長の川上 オズワルド氏は、同社の方針も交えて次のように語る。

「以前からベトロプラスグループとしてアジア市場への進出を考えており、より積極的なビジネスを展開するには、確固たる拠点が必要と思っていました。そこで設備や立地に優れた南西石油を傘下に収めたのです。日本での事業規模も確実に大きくなっていて、よりよいコミュニケーションの基盤を確立することは、今後に欠かせない重要な課題でした。シスコの製品はネットワーク周りですでに利用していて、信頼性に優れ、トップテクノロジーのベンダーであるというイメージを持っていました。シスコのおかげで利用できる最先端のテクノロジーも多いですし、

今回のシステム構築でも良い結果が得られると思って選択したのです」同社では、ブラジル本社を始め、海外拠点の多くが IP 電話システムを導入しているという。本社はシスコのソリューションではないが、IT システムのサポートは非常に高度な水準を保っており、各国の拠点との相互連携を踏まえたシステム設計／運用が行われている。

今回日本でシスコソリューションに決めたのは、北米（ヒューストン）にある拠点がすでにユニファイドコミュニケーションを導入しており、多くのノウハウが蓄積されていたことがポイントだったと、IT テレコム部門 マネージャーのジョゼ・イヴァン・マシャード氏は語る。

「北米拠点でシステムの設計や構築、運用における優れたノウハウが蓄積されていたことは、今回の決定に大きく影響しています。また、それらを参考にしながら、日本独自の電話の使い方（文化）も考慮したシステムを新規に設計することになり、シスコや販売パートナーと協力しながらプロジェクトを進めました」

システム設計から導入までの期間は短かったが、シスコと販売パートナーの尽力でスピーディに進められた。本社との擦り合わせや確認のやり取りは、お互いが地球の反対側に位置するという地理的条件や、文化の違いから少々難

航した部分もあったが、最終的には満たすべき要件を満たし、納得できる環境を実現できたという。



導入効果

電話システムの高機能化を実現。今後の規模拡大にも対応できる基盤を確立



今回導入したソリューションの中核は、ルータタイプの Cisco Unified Communications Manager Express

で、東京事務所内での運用に軸を置いている。今後拡張していくことも念頭に置きつつ、まずは基礎をしっかりと固めることからスタートしたと、IT テレコム部門アシスタントの高橋 マルコス・和男氏は語る。

「シスコのソリューションは機能がとても豊富で、さまざまな活用、応用ができます。ただ、いきなりハイレベルなものを導入しても、かえって混乱して使いこなすのが難しくなってしまうと考えて、今回はルータ

タイプの製品にしました。将来的にはサーバタイプの上位製品を導入すること、東京と沖縄で同じシステムを構築し、さらにネットワーク上での内線管理を含めた運用をブラジルと相互に行えるようにしていきたいと思っています。その意味では、まだプロジェクトは 100% 完了ではなく、これからさらに進化していくものだと思いますね」

現在利用している機能は、ボイスメールや電話会議といった基本的なものが中心とのこ

と。CEO アシスタントの大前理穂氏は、シスコの電話機に対する印象なども含めて、次のように語る。



「機能がとても豊富なことは、電話機を見てすぐに分かりました。マニュアルをじっくり読む時間がなかなか取れないので、操作方法などを学ぶ事前のガイダンスは重要ですね。優れた電話機があるのだから、もっと使いこなしたい、業務に役立てたいと思っている人は多いです。

音質がとても良いので、電話会議もやりやすくなりました。これから、さらに活用できる余地があると思っています」

本社を始め海外拠点では、個人の内線番号（ダイヤルイン）とボイスメールの活用が定着しており、トレーディング部門など業種によっては代理応答もあるという。日本のように3コール以内に電話に出る～出ないのは相手に失礼にあたる、といった文化は海外にはなく、システム設計時にも本社に理解してもらうのに難儀したという。今は、日々の運用のなかで適宜使い分けていると大前氏は話す。

今後の展開

地理的に離れた拠点間のコミュニケーションを的確に行うために、テレプレゼンス システムの導入を検討

石油をはじめとするエネルギー資源の取り扱いでは、何よりも安全が重視され、また品質を示す値のわずかな変動が市場価値に大きく影響する。それだけに、日々のわずかな変化も見逃さず、緊密なコミュニケーションを取ることは極めて重要だという。また、トレーディング部門では1対多のコミュニケーションがグローバルに発生するので、スムーズなやり取り、迅速なコンファレンスの開催も業務上の重要なポイントとなっている。

「東京と沖縄に関して、地理的な面や企業文化などの理由から、音声だけでは的確な意思疎通が難しいと感じることは多かったですね。以前は直接向いて話をすることもありましたが、今後はテレプレゼンスシステムの導入など、新たな取り組みを進める必要もあると考えています」と高橋氏は話す。マシャード氏も、シスコのテレプレゼンスシステムに関心を寄せており、ブラジル本社との連携も踏まえて検討したいとのことだ。

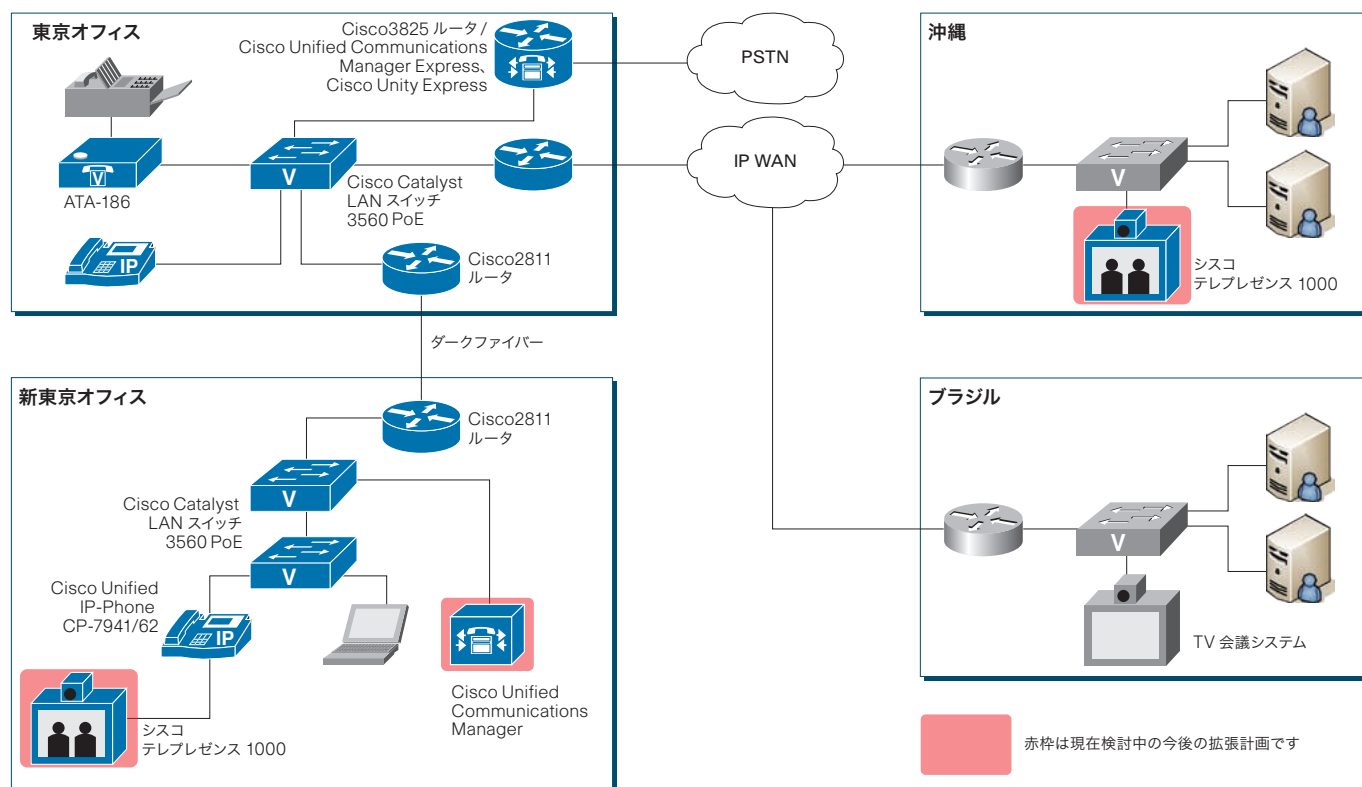
最後に川上氏は、今後の展望も踏まえて、次のように語ってくれた。

「石油資源を扱う際には、資源の探査、発掘という側面と、精製、備蓄という側面があります。日本では精製と備蓄を行っていますが、その先にはディストリビューターとのビジネスや、ガソリンスタンドの運営といった、より顧客に近い立場への展開があります。これは一般のお客様とのコミュニケーションが発生するという点であり、その重要性が大きくなることを意味します。それを支えるシステムの重要性もまた、大きなものになっていくでしょう。

今回シスコを導入し、優れたインフラの基礎を築いたことは何よりですし、今後のビジネスの成長に合わせて、適切な選択をしていきたいと思っています」



▲シスコテレプレゼンス 1000



会社概要

ペトロプラス 東京事務所

所在地：東京都千代田区丸の内 1-3-1 東京銀行協会ビル 5階

ブラジル国営の石油会社で、本社はリオデジャネイロ。世界 27 カ国に進出しているエネルギー部門の国際的大企業として、多数の子会社や傘下企業、関連会社を有する。石油化学製品、バイオ燃料、肥料、流通、国際マーケティング、造船修理、運輸など、多様な事業を展開しており、エネルギー資源を取り扱う企業としては国際市場で上位に位置している。

「世界の 5 大総合エネルギー供給企業の一つになると共に、株式市場の投資家の皆様に満足していただける企業になる」というビジョンを掲げ、環境への取り組みも積極的に推進。顧客のニーズに応える製品とサービスを通じて、ブラジルだけでなく拠点各国の発展に貢献している。



南西石油株式会社

所在地：沖縄県中頭郡西原町字小那覇 858 番地

設立：1968年5月24日

操業開始：1972年1月20日

資本金：76億2,500万円

従業員数：122人（2008年4月1日現在）

環境と経済のニーズを両立させることを念頭に置いた企業運営を行い、良質なエネルギー資源の安定供給を通じて、顧客と地域社会の豊かな暮らしづくりに貢献している。原油の備蓄と、精製、LPG、ナフサ、ガソリン、ジェット燃料、灯油、軽油、A重油、C重油の各製品を精製、生産/出荷しており、安定的な供給を維持するための充実した出荷設備を持つ。

2008年4月1日よりペトロプラスグループとなり、沖縄という優れた立地を生かして、国内はもとより、海外エネルギー市場への展開に向けた取り組みを進めている。

©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 2 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