



# Cisco Unified Communications Case Study

シスコ ユニファイド コミュニケーション 導入事例  
クオール株式会社 様



# クオール 薬

## Interview 01 Business

1

**オフィス移転に合わせてコミュニケーションの基盤を全面改訂  
IP-PBX、IP フォン、Web 電話帳、ワイヤレス ネットワークを組み合わせ、  
迅速なビジネス展開を支えるスムーズなコミュニケーションを実現すべく  
効率性、合理性に優れた環境整備を実践**

保険薬局の全国展開をはじめ、医療関係の事業で急速な成長を遂げているクオールは、本社移転を機に、かねてより検討していたコミュニケーション インフラの刷新に着手した。シスコ ユニファイド コミュニケーションの優れた機能、拡張性、将来性を評価し、さらに Web 電話帳やワイヤレス ネットワークも含むトータルな環境を構築することで、業務のレベル向上、コミュニケーションの効率化を促進し、顧客に支持される「選ばれる薬局」づくりを目指している。

**ビジネスの成長スピードに堪えられる  
優れたコミュニケーション インフラが必要と判断  
本社の移転に合わせて環境を一新**

日本全国で展開している保険薬局事業を基軸に、治験、医療・医薬情報資料の制作、労働者の派遣・紹介などを手がけているクオールは、2010年3月に本社を移転した。それまでは複数のフロアに各部門が分かれていたが、新しい本社では1フロアに展開することとなり、レイアウトや各種設備も一新されて

いる。事業のスピードに対応し、さらに成長していくには効率的なコミュニケーションの実線が必要と考えていた同社は、シスコ ユニファイド コミュニケーションを採用し、将来に向けての新たな基盤を構築した。

取締役 管理本部 部長の福満清伸氏は、今回の本社移転を契機としたコミュニケーション インフラの刷新について、次のように話す。

## 福満 清伸 様

クオール株式会社  
取締役  
管理本部 本部長



「弊社はこの業界の中でも、比較的いろいろな業種から人が集まっており、各々の社員が豊富な見聞や経験を持っています。一方で、前のオフィスでは事業の拡大に伴ってフロアが増えていき、お互いのやり取りが効率的ではない場面も多くありました。そこで、現場の社員も含めいろいろなアイデアを出していたのですが、そのひとつにコミュニケーション インフラの刷新があったんですね。

4 年前（2006 年）に上場しまして、そのときから現在までで売上が 2 倍以上になるなど、事業の成長、展開のスピードはかなり早いと感じています。それに伴い、人材の教育や組織の編成にも相応の動きが生まれます。本社の組織も半年に一度くらいの頻度で大きく変わりますが、通常の PBX を使っていた以前の電話インフラだと、その都度回線工事や電話番号の再整備を業者に頼んでやらなければならない、そこに工数をかけるのは煩雑なので解消したいと思っていました。

地域展開の基盤として拠点を構築し、各地の子会社や事業所と連絡を取り合う体制を整えたこともあり、通信関係のレベルを引き上げることは必要と考えていたのですが、本社を移転するこの機会に、できるなら一気にやっしまおうと判断したのです」

効果・方針

### ユニファイド コミュニケーションが 仕事のレベルアップを促進 さらに効率化、合理化を進められる基盤に

今回のインフラ刷新は、企業としてこれからどうするかを考えたとき、先行投資として不可欠との思いもあったと福満氏は話す。

「人材の採用を例に挙げると、面接をしたときに、ここで働きたいと思ってもらえるような環境を作ることは大切です。コミュニケーションをしやすいようにして、仕事のレベルを高めていくために今回のインフラ刷新を進めたわけですが、その成果は

徐々に出てくると思っています。すでに、プロジェクト単位でチームを作り、スピーディな事業展開をするといった状況にも対応しやすくなっているのは確かです。シスコ ユニファイド コミュニケーションは使いやすいシステムだと思っていますし、こんなこともできるのかと、新たな発見をもたらしてくれるものでもあります。全社的に浸透して、うまく機能するようになるまでもう少しかな、というところですね」

同社が展開している保険薬局は、なるべくひとつの病院にひとつという、マンツーマン対応を基本としている。患者さまや医療機関、地域の要望にできるだけ応えたいと福満氏は言い、その結果定着した今のスタイルは同社ならではの良いところ、強みであり、同業他社との大きな差別化につながっているという。一方で、地域によっては定時で営業を終えられなかったり、個別対応が必要だったり、採算面では必ずしも良いとは言えない状況もあるとのこと。だからこそ、効率に劣る部分をカバーして強みをさらに伸ばすことは重要であり、そのための合理化、効率化が必要だと福満氏は話す。

「弊社は売上の 95% を保険薬局が占めています。本社にも薬剤師が十数名いますが、彼らが効率的に働くことができ、現場に赴けるようになれば、そこで薬局としての利益をより高めることができるわけです。その意味でも、働き方の合理化を進めることは重要なテーマです。

売上がさらに伸びて、現在のさらに 2 倍くらいになったときに、これまで整備してきたチェーン オペレーションが機能するようになるでしょう。上場したばかりのときは、正直なところ、やはりきつかったのですが、現在まで事業が成長して、今後の道筋が見えてきたという感じですね。

長期的なビジョンを立てていく中で、やりたいことはいっぱいありますし、現場の社員もいろいろな提案をどんどん出してくれます。私自身もけっこう無茶なことを言ったりするのですが、その落としどころをうまく見つけて、スピーディに対応できたのが、今回のインフラ刷新だと思います」



utility



office



meeting



# Solution

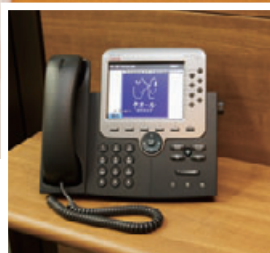
巧みなオフィス設計で、レイアウト フリー的に運用できる環境を整備。

プレゼンスを活用した見通しの良いコミュニケーション、柔軟な運用が可能な IP フォンとワイヤレス ネットワークによって、ビジネスの効率、スピード、機動力を向上。

## いつでもどこでもワイヤレスで快適アクセス Cisco Unified Wireless Network

- ・ 高速、安定したワイヤレス接続によって、社内のどこでもスムーズにネットワークを利用できる
- ・ モバイル端末、ワイヤレス IP フォンも活用して、スピーディなビジネス対応を実現

今後は… 全国の拠点、店舗に展開して、どこでもワイヤレスが利用できるようにする予定。



電話番号とプレゼンスをすぐに確認

## フォンアプリ Web 電話帳

- ・ PC、IP フォン、携帯電話のどれでも、電話したい相手の番号を簡単に検索
- ・ 相手の在席状況（プレゼンス）をそのまま画面や端末でチェックできる
- ・ 電話帳は一元的に管理でき、番号のメンテナンスにかかる労力を削減
- ・ 利用状況に応じたカスタマイズ、ビデオ会議との連携などにも対応可能

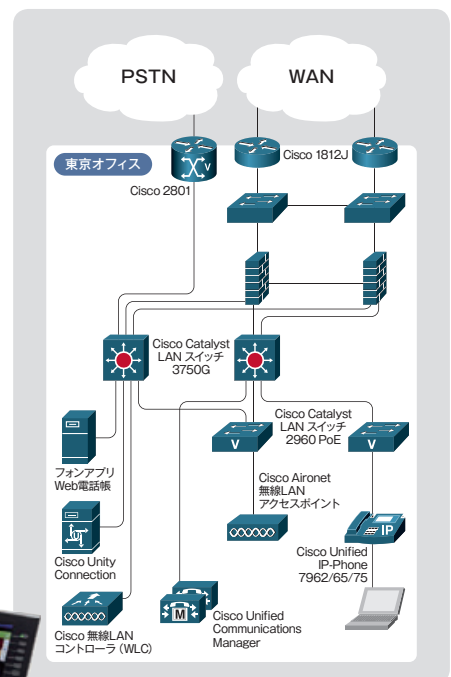
LAN につなげば自分の電話がすぐ使える

## Cisco Unified IP Phone

- ・ ケーブルをつなぎ、ログインすれば、オフィスの席を問わず「自分の電話」が設定完了
- ・ Web 電話帳の検索も、相手の在席状況も、大きな画面で簡単に行える
- ・ ワイヤレス接続に対応した新型 IP フォンなら、本当に場所を問わないオフィス利用が可能に

今後は…

カメラ（オプション）を装着すればビデオ会議がすぐにできる新型 IP フォンを導入して、さらにスマートで、的確なコミュニケーションを実現する予定。



## ユニファイド コミュニケーションだからできる さまざまな機能、拡張性の魅力をデモで実感 ネットワーク ベンダーとしての信頼性もポイントに

同社は、移転する前の本社で通常の PBX による電話インフラを使っており、今回の本社移転で IP-PBX へ全面的に切り替えることになった。ネットワークを含め、前オフィスの設備は使わず、ほぼ新規に構築し直している。シスコ ユニファイド コミュニケーションを選んだのは、事前のデモやプレゼンテーションの内容に惹き付けられたこと、ネットワーク機器ベンダーとして信頼していたことなどが決め手になったという。管理本部 総務法務部の加藤一生氏は、シスコのプレゼンテーションを受けて、同社が求めている以上によいシステムだと確信したと話す。

「今回の移転では、それまで使ってきた設備は前のオフィスにそのまま残して、新規に構築するというのでスタートしました。従来型の PBX しか使ったことがなかったので、実際にシスコの六本木オフィスでデモを見て、電話につながるものひとつでこんなことまでできるのか、というところに新鮮さを感じましたね。

Web 電話帳によるプレゼンスの機能も、とても魅力的でした。以前はフロアが分かっていたこともあって、相手の状況が分からないまま内線をかけたり、伝言メモを残したりと、無駄も多かったんです。新しいオフィスは 1 フロアに取まっていますが、さらに相手の状況が場所や端末を問わず素早く把握できるので、コミュニケーションが取りやすくなるのは間違いのないと思いました」

管理本部 情報システム部 情報システムグループの杉山昌弘氏は、ネットワーク システムに携わる立場から、シスコが優れ

た製品やテクノロジーを持っていることを知っており、信頼性も優れていることが今回の選択理由のひとつだと話す。

「シスコはネットワーク機器のベンダーとしてシェアも高いですし、安定性や信頼性の部分でも高い評価を得ていることは知っていました。今回のシステム選定では、そうした面も踏まえて判断しています」

## IP 電話ならではの便利さ、柔軟さ、 ワイヤレス ネットワークの運用が、 働きやすいオフィスのレイアウトを支える

事業展開、成長スピードが早い同社では、四半期ごとにレイアウト変更が行われている。以前のオフィスはフロアが分かっていたことと、従来型の PBX だったことから、電話システムの工事と再設定はかなり煩雑でコストもかかる作業だったと加藤氏は話す。今回の移転で最初に要望としてあがったのは、ケーブルレスの環境にしたいというものだったという。

「恒例行事のようにレイアウト変更がありまして、従来の PBX だとかなり大変な作業を伴っていました。電話インフラの IP 化によって、どの席に移っても、ケーブルをつなげばすぐ自分の電話が使えるようになるのはいいですね。番号の設定も社内ですることができるになれば、毎回工事を手配して作業する負担もなくなるのは大きいです。システムの初期投資は多少増えたとしても、長い目で見れば吸収していけるので、コスト メリットの面でも評価できていると思います」

レイアウト変更が多いという事情も踏まえて、新しいオフィスはレイアウト フリー的に使えるよう、机などの配置もかなり

# Interview 02

## System & Management



加藤 一生 様

クオール株式会社  
管理本部  
総務法務部

## 杉山昌弘 様

クオール株式会社  
管理本部 情報システム部  
情報システムグループ



考慮されたものになっている。また、当初の要望を受けてワイヤレス ネットワークも試験的に導入し、検証を行っている」と杉山氏は話す。

「まずは本社に入れてみて、設定やアドレスの割り当てなどをどうするか考えているところです。電話システムの管理は総務法務部、ネットワークの管理は情報システム部、という具合に分かれていたのですが、IP 電話では両方の要素があるので、お互いにわからないところをフォローしながら対応しています」

今回の移転にまつわる作業は、決定から移転完了、システム稼働開始までの期間が3ヶ月と極めて短く、技術側はもとより、経営側のスピード感は相当なものだったとのこと。新しいソリューションへの理解、提案した内容の良さをわかってもらえたのは大きかったと杉山氏は付け加える。

「移転先が決まっていないうちから移転日だけは決まっていたという感じで、システムの構築も相当なスピードで進めることになりました。経営側もしっかりした基盤を作りたいと考えていましたし、こちらも期間は短いものの、しっかりしたもの、有用なものを作りたいという気持ちがありましたので、スピード感を保ちつつ、いい落としどころを見つけられたのではないかと思います。今回のような規模の大きな案件は半年くらいかけるものですよ、と言われましたが、シスコ、シスコ販売パートナーと理想的なコラボレーションができ、うまくいってよかったです」

ちなみに、構築を担当したシスコ販売パートナーによれば、納期的には大変だったものの、以前の設備を使わず、新規に構築するかたちになったのでスピーディに対応できたとのこと。

今後

**ユニファイド コミュニケーション、  
ワイヤレス ネットワークの全国展開を進めて、  
コミュニケーションを進化させる基盤を整えたい**

導入直後は使い勝手に戸惑う場面も見られたが、思ったほど大きな混乱はなかったという。最初に操作方法などを短

時間説明した程度だが、スムーズに利用できていると加藤氏は話す。

現在は本社を中心とした展開だが、今後より多くの拠点に浸透していくに連れて、導入の効果を本当に実感できるようになるだろうと杉山氏は話す。

「今でもすでに、相手の状況を見てから電話できるようになったので、余計な人に掛けなくてすむといった部分では効果が出てきていますが、一番実感できるようになるのは、全国の拠点に広がったときでしょう。あのとき、やっておいてよかったね、と言ってもらえれば成功かなと思います」

拠点間でテレビ会議的なことも簡単にできるようになり、コミュニケーションの質も変化していくだろうと加藤氏は補足する。

「やはり音声だけで話すのと、顔を見ながら話すのとでは、同じことを話していても、相手への伝わり方が違ってきます。話している自分自身がどれだけ理解できるのかという点でも、変わってくると思います。

拠点へのシステムの落とし込みができて、皆が使うようになったとき、本当にこのシステムを入れてよかったと、経営層も含めて実感できるようになるでしょう」

今回の導入は第一段階という位置づけになっており、今後はIP 電話だけでなく、ワイヤレス ネットワークも含めて拠点や薬局への展開を図っていくとのこと。杉山氏はこれからの取り組みを次のように語ってくれた。

「今回、本社への導入を完了しましたので、続いて地方拠点、薬局など店舗へ展開していく第二段階、さらにワイヤレス化とインフラ強化の全国展開を図る第三段階という流れでプロジェクトを進めていく予定です。タッチパネルで操作でき、カメラを取り付ければビデオ会議にもすぐ対応できる新型 IP フォンの導入も予定していて、現場とのコミュニケーションをより進化させるための基盤を整えていきます。

今後の展開の基礎となる、さまざまな要件に対応できる優れたプラットフォームを、本社移転を機にしっかり設けることができたのはなによりです。これからの展開も、スムーズに運ぶことができればと思っています」

## Company Profile

会社概要

### クオール株式会社

<http://www.qol-net.co.jp/>

所在地：東京都港区虎ノ門 4-3-1 城山トラストタワー 37 階

設立：1992 年（平成 4 年）10 月 13 日

資本金：8 億 1,460 万円（2010 年 3 月 31 日現在）

従業員数：正社員 1,662 名、臨時雇用者 519 名（2010 年 3 月 31 日現在）

クオールグループは、保険薬局事業を中心として、医薬品治験関連事業、医療・医薬情報資料制作関連事業、労働者派遣・紹介事業の 4 事業を展開しています。当社の薬局は「マンツーマン」を基本に質の高さを追求して、企業理念「真実と誠実をもって」を念頭に、一人ひとりの患者さまと地域社会に役立つトータルヘルスケアサービスを提供しています。

当社は全国に 274 店舗（うち FC5 店舗、2010 年 6 月現在）を展開し、今後も M&A や新規出店を進めるとともに、大手コンビニエンスストアやドラッグストアとの融合による新業態店舗の開発を進め、高齢社会に対応した薬局づくりを進めていきます。



## シスコ オフィス見学ツアー

### 1 『シスコ社員の 1 日』 ムービーご紹介

シスコ社員がユニファイド コミュニケーションを活用してこなす 1 日の実際の業務内容を、ムービーにてご紹介いたします。

### 2 シスコシステムズ オフィス見学

シスコ社員がネットワーク、IT および先進オフィスを活用して業務を行っている現場を、実際に見学いただけます。

### 3 ユニファイド コミュニケーション デモンストレーション

IP フォンを各種業務アプリケーションと連携し、円滑なコミュニケーションを可能にするツール群をご紹介します。

（例：顧客データベースとの連携、テレプレゼンス、電話会議・ビデオ会議、ボイスメール・ユニファイドメッセージングなど）

### 4 ディスカッション

貴社の業務内容、ワークスタイルをお聞きし、どのようにネットワークを活用し、経営課題を解決するか、をディスカッション。最適化のアドバイスをさせていただきます。

時間：2 時間程度

対象：オフィスでの IT 活用、ワークスタイルの変革による生産性および顧客満足度向上、コスト削減に興味のあるお客様。オフィス移転、開設を予定されているお客様。

シスコ オフィス見学ツアーの詳細、参加については、以下アドレスまでご連絡ください。

お問い合わせ：[officetour@cisco.com](mailto:officetour@cisco.com)

©2010 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 2010 年 6 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