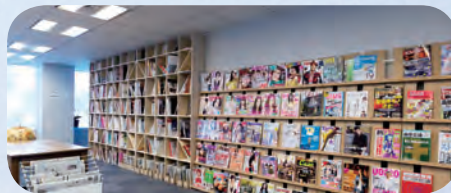


シスコ ユニファイド コミュニケーション 導入事例



Cisco Unified Communications Case Study

ビルコム株式会社 様





Interview

モバイル連携を強化した新しい電話システムによって、
スマートな顧客対応と社内業務の効率化を促進。
ビジネスのグローバル化、事業拡大も視野に、
拡張性に富むコミュニケーション基盤を構築。

多様なメディアを駆使した新しい取り組みを常に行い、戦略的なマーケティングやブランディングを実践している“デジタルエージェンシー”のビルコムは、本社の移転を機にシスコ ユニファイド コミュニケーションで電話システムを一新。社員が働きやすいオフィスを整え、携帯電話を活用した顧客対応のスピード向上、社内業務の大幅な効率化、通話コストの削減などをトータルに実現している。

導入の
経緯

オフィスの移転を機に働きやすい環境を整備 かねてより課題だった 電話システムの一新を決断

ビルコムは、既存の広告メディアの枠にとらわれず、ソーシャルメディアや独自アプリケーションの開発などさまざまな手法を組み合わせて、より消費者に近い目線で効果的なセールスプロモーションやブランディング展開を行う「デジタルエージェンシー」として高く評価されている。先般中国（上海）にもオフィスを開設し、今後さらにグローバルな活動を目指す中で、本社オフィスを移転。社員がより働きやすく、顧客とのコミュニケーションが行いやすい環境づくりの1つとして、シスコ ユニファイド コ

ミュニケーションによる電話システムの再構築を実践した。大島怜氏は、オフィス移転は単なるリロケーションではないと話し、新しいオフィスのコンセプトを次のように話す。「一日の大半を過ごす場所として、オフィス環境はとても大事だと思っています。いわゆるデザイン（見た目）だけではなく、働きやすい環境づくり、効率性の高いオフィスの実現が目標でした。また、デジタルエージェンシーとして常に新しい取り組みを行っている姿勢をアピールしたいという思いもありました。」そして、働きやすさを実現する上で大きな課題になっていたのが、老朽化した電話システムだったという。

大島 怜 様

ビルコム株式会社
Corporate Planning Div.
Director



「前のオフィスでは一般的なビジネスフォンと普通の PBX ですが、どちらも古いもので、機能や回線品質が十分ではなかったんですね。また、当時は代表番号だけだったので、電話がかかってくると会社中の電話が鳴ってしまい、業務に集中しにくい状態でした。これらの解決を必須の要件として、さらに携帯電話との連携強化や中国オフィスとの緊密なやり取りなど、これから活用を進めていくコミュニケーションの基盤を整えたいと考えたのです。

弊社が求めることをまとめて解決できる、良いソリューションはないだろうかと探していたとき、シスコ ユニファイド コミュニケーションを知り、本格的に検討を始めました。」

システム
選択

iPhone との連携、 拡張性、グローバル対応に加えて 担当者の真摯な対応がシスコ選択の決め手に

同社では社員に iPhone を配布しているが、以前の電話システムでは特に連携しておらず、うまく活用できていなかったとい

う。そこで、新システムの選定では拡張性や将来性はもとより、iPhone との連携が重視された。いくつかの候補から最終的にシスコを選んだ理由を、村山正憲氏は次のように話す。

「事前にデモを見たのですが、やはり実際に導入してみないとわからないこともあるので、そのときは普通の印象だったと思います。それでも、iPhone をより有効に使えることはわかりましたし、拡張性の高さやアプリケーションの機能、通話料金の抑制など、トータルな評価の結果、シスコが最善だったということです。シスコの営業担当者の対応がとても熱心で、スピーディだったことも大きなポイントでした。システムの検討を進め、移転が間近になってきた時期に東日本大震災が起りまして、選定候補の各社とも対応が遅れる中で、シスコとは非常に迅速かつ確実に意思疎通ができました。とても安心感が持てましたし、これが最終的な決断につながったのは間違いありません。」

大島氏は、今後同社がグローバルな展開を進めていく際に、海外拠点でも同じ電話システムを構築することで業務の効率化を図りたいと考えており、そうした点もシスコを選んだ理由と話してくれた。



村山 正憲 様

ビルコム株式会社
Business Development Div.
R&D Gr.
Consultant

タイトなスケジュールの中、 各社がスピーディに対応 検討を重ねて効率的なコールフローを構築

2010年冬から検討をはじめ、2011年4月に移転というスケジュールのため準備期間は短く、機材の手配とシステム構築にかかる日数は非常に少なくなってしまったとのこと。シスコの迅速な対応と、構築を担当したパートナー企業の尽力で、納期に間に合わせることができたと村山氏は話す。

「普通に考えたら無理とってしまうようなスケジュールでしたが、シスコの対応は事後も含めスムーズで、的確に調整いただけたのは大変良かったです。

予算面でも、最初は厳しい印象があったものの、シスコ、パートナー企業とも非常にリーズナブルな提案をいただくことができ、無事にクリアできました。」

今回の移転に伴い、同社では社員の携帯電話活用を促進し、社内の固定電話を減らす方針が採られている。社員60人に対して固定IPフォンは15台ほどで、これを部署単位で設置。名刺には携帯電話の番号と新たに設けたダイヤルイン番号が併記され、顧客とダイレクトな対応を行えるようにした。名刺に番号を併記しているのは、直接相手とコンタクトを取りたいが無理な場合は折り返し連絡が欲しいと考えて携帯にかけるか、相手がすぐ出られなくても社内の誰かが電話に出してくれることを期待して固定電話にかけるか、という顧客の意識を考慮してのものだという。

電話がかかってきたときのコールフロー構築や導入時の状況を村山氏は次のように話す。

「弊社ではすでにリレーションのあるお客様と直接やり取りさせていただくことが多いので、携帯に加えて社員ごとのダイヤルインを設定して、お客様が連絡しやすい環境を整えました。

名刺にある2つの番号は、どちらに掛けてもまず社員のiPhoneが鳴ります。そこで電話に出られないと部署の固定電話が鳴り、

そこでも出られなければ社内の固定電話が全部鳴る、という三段階のコールフローにしています。

電話の対応については、どういうフローにするかという意味決定と、それを実際に実現する構築の2段階があると考えていますが、今回は意思決定にとっても時間がかかりました。これまでは全部の電話が鳴っていたこともあって、誰宛ての電話でも早く出て取り次ぐという日本的な電話の対応を当然としていたものですから、ダイヤルインにすることも反発はありましたね。現場の意見を聞いていくと取捨がつかなくなるので、今回はルールを先に決めて、それを社員に告知するかたちで対応しました。」

導入後は、構築を担当したパートナー企業に来てもらい、使い方のレクチャーを行った。実際に固定電話を取る機会が多い各部署のアシスタントも含め、全員ITリテラシーが高く、すぐ覚えられたので、移行はスムーズだったとのこと。

連絡先の閲覧と検索など

iPhoneとの連携が大幅に強化

内線化やコールバック発信機能でコストも削減

オフィス移転と同時に新しい電話システムも稼働し、全部の電話が一度に鳴るといった以前の状況は解消され、回線品質も大きく高まった。固定電話でかかってきた電話に対応する各部署のアシスタントも、自分の部署にかかってきたものに対応すればよくなり、業務効率向上のほか、ストレス削減の面でも効果が上がっているという。

堂上真梨子氏は、iPhoneとの連携も強化され、使い勝手が格段に良くなったことで、社員間のコミュニケーションもしやすくなったと話す。

「以前は社員の連絡先を手作業でiPhoneに登録する必要があり、



堂上 真梨子 様

ビルコム株式会社
The President's Office
Executive Assistant

大谷 景 様

ビルコム株式会社
Business Administrator Div.
Business Development Div.
Planner



端末が変わるとその度に登録し直すなど、かなり面倒でした。新しい環境では、専用アプリケーションを起動すると、システムに登録している連絡先と自動的に連携して、一覧や検索を簡単に行えます。

社内のメールも iPhone で見られるようにしているのですが、そのアドレス帳も連携できるので、すごく便利になりました。」

社員間の通話はすべて内線化され、携帯電話の通話料削減にも結びついている。また、外線発信の場合もコールバック発信機能で会社の固定電話網を利用し、通話料を大幅に抑えているとのこと。大谷景氏は、実際の利用状況とコスト削減効果について、次のように話す。

「1ヶ月ほど利用状況と通話料の検証を行ったところ、コールバック発信機能を使っている人と、使っていない人とは、数万円近い差が生じていることがわかりました。使っている人は基本料金とほとんど変わらないので、この差は非常に大きいですね。今後はコールバック発信機能の利用を徹底していきたいと思っています。

また、以前は会社の iPhone よりも個人の携帯電話で通話しているケースが多かったのが、会社の経費として見えないところでコストがかかっていました。今後 iPhone の活用が進めば、全体のコスト効果も高まっていくでしょう。」

中国オフィスとのやり取りでは、試験的に導入した WebEx が活躍している。映像を用いたコミュニケーションによる的確な意思疎通だけでなく、通信コスト削減にも効果があると大谷氏は話す。

「まだ十分使いこなせていないのですが、フェイス トゥ フェイスでお互いの顔を見ながら話せるのは、やはり便利です、非常に効果的ですね。通信はスムーズで、音質もクリアなので、電話代わりに使っています。これまでは国際電話で話していたのでコストもかかっていましたが、これから頻繁に連絡を取り合う上で、

WebEx へ切り替えることによる金額的なインパクトは大きいと思っています。」

今後の
展開

新たな事業展開、グローバル化を念頭に より便利なコミュニケーションの 基盤を整えたい

これから同社は、グローバルな展開、新規事業の立ち上げなどを積極的に進めていく予定とのこと。そこで大きな課題となる社内や各拠点とのコミュニケーションを、よりスムーズに、的確に行うために、シスコ ユニファイド コミュニケーションをもっと活用していきたいと大谷氏は話してくれた。

「弊社は PR 会社としてスタートし、現在はデジタルエージェンシーとして広告展開からアプリケーション開発、ソーシャルメディアを活用した消費者とより近いコミュニケーションなどさまざまな取り組みを進めています。こうしたサービスはいずれも労働集約型といえますが、今後はそれにとらわれないビジネスも模索していきたいと考えています。

事業が広がり、拠点も増えていくと、コミュニケーションには壁が生まれがちになります。また、物理的に距離があると、どうしてもお互いの意思疎通がしにくくなるのは否めないでしょう。弊社はまだ 52 人という規模ですが、今後人も増えていくことを考えたとき、組織としてのコミュニケーションをいかにに行いやすくするかは大きな課題です。

今回導入したシスコ ユニファイド コミュニケーションには、電話だけでなく、チャットやビデオ会議をはじめ豊富な機能、サービスがあります。これらをうまく活用して、互いの距離を感じさせず、より便利にコミュニケーションできる環境を整えていきたいですね。」

Office & Solution

with iPhone

顧客にも社員にもストレスをかけずスムーズな対応を行う 三段階のコールフロー



通話料の大幅な削減を可能にするコールバック発信機能



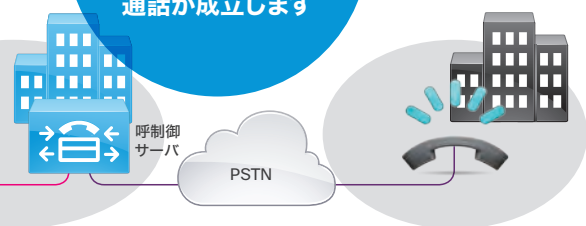
Facility



4

同時に会社から
お客様へ発信して、
通話が成立します

携帯電話からお客様へ
直接発信するのではなく、
いったん社内の固定
電話網を経由して、
お客様と携帯電話をつ
なぐことで、モバイルの
通話料を削減。



ビルコム株式会社

<http://www.bil.jp/>

本社所在地 東京都港区六本木 6-2-31 六本木ヒルズノースタワー 11F

創業(設立) 2003年

資本金 1,000万円(2011年4月現在)

従業員数 52名(2011年4月現在)

ビルコム株式会社は、デジタル化する全てのコミュニケーションチャネルを扱い、定量・定性情報に基づくコミュニケーションサービスの提供と最適な ROI を実現し、企業のマーケティングを支援する会社です。創業以来、大手・外資企業、IT系企業、ヘルスケア、団体・自治体、学校など幅広い業界の複数社を担当し世の中に価値を創造しています。グローバルに展開可能なデジタルマーケティング事業をはじめ、統合型マーケティング事業、タブレット端末事業を展開しています。詳しくは、HP を参照ください。
(<http://www.bil.jp/>)

シスコ オフィス見学ツアー

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

▶01 『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。

▶03 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)

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。

▶02 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。

▶04 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。

©2011 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 2011 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。



お問い合わせ

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/>