

コムテック株式会社



電話システムを変えることで仕事のあり方を変える試みを推進
多くの電話取次をなくし、業務効率を高めるための基盤を構築



導入ソリューション

シスコ ユニファイド IP フォン

シスコ ユニファイド コミュニケーション

フォンアプリ Web 電話帳

導入前の課題、検討事例

- ・ 社内の座席移動に伴う内線工事や番号整備が追いつかず、電話の運用が非常に煩雑化していた
- ・ 日々の業務における電話取次の割合が非常に多く、効率化する必要があった
- ・ 個人の携帯電話による業務連絡が多く、通知される番号や折り返し着電など、運用面で改善が必要になっていた

導入効果

- ・ 自前で番号や回線の設定が行えるようになり、スピーディな対応が可能になった
- ・ 電話システムを入れ替えることで、取次に対する意識や仕事のあり方に変化が生まれている

データ入力やコールセンター、ソフトウェア開発などの受託を行っているコムテックは、レガシーなビジネスフォンから IP フォンへ電話システムを一新することでそれまで当然と思われてきた取次をはじめ、電話に対する意識を変えようとしている。日々の仕事の効率向上を目指す、新たな取り組みの基盤として採用されたのが、シスコ ユニファイド コミュニケーションである。

導入のきっかけ——頻繁な座席移動に伴う番号整備や取次業務の見直しを図りたい

医療や金融分野のデータ入力、コールセンター、ソフトウェア開発などの業務受託で高い評価を得ているコムテックは、プロジェクト単位での業務を適切な人材で柔軟に対応するために、社内の座席移動を頻繁に行っていた。しかし、座席移動に伴う番号の変更や内線工事に十分な対応ができず、電話の取次が日々の仕事で大きな割合を占めていた。電話システムを入れ替えることで仕事への意識を変えていこうと考えた同社は、レガシーなビジネスフォンから IP フォンへ環境を一新。その基盤としてシスコユニファイドコミュニケーションを採用した。

シスコを選んだ理由——スピーディな対応が可能なおこと、国内での実績を基に判断

今回、シスコを選んだ理由としては、

- ・ 電話機のリロケーションを自前でスピーディに対応できるシステム環境であること
- ・ 国内での実績、製品の調達について評価したこと
- ・ 管理画面やマニュアルが日本語化され、扱いやすくなっていたことが挙げられる。

導入プロセス——“モノありき”の立場で、環境の入れ替えを推進

従来の端末と同様の機能を IP 本格的な検討開始から導入完了まで約半年とスピーディな対応を実施。電話の取次という作業に対する社員の意識を変えるために、まずは電話機（端末）とシステムの入替えという環境整備を先行させる“モノありき”の立場でプロジェクトを推進した。

導入効果——自前でスピーディな対応が可能になり、新しい使い方の提案もしやすい環境へ

- ・ 管理画面から番号や回線の設定を直接行うことができ、自前でスピーディな対応が行える基盤を実現できた。
- ・ 改善点や新しい使い方の提案がしやすくなり、今後の能動的なアプローチの布石となっている。

今後の展開——Web 電話帳による発番号制御、ビデオ会議の活用を検討

- ・ フォンアプリ Web 電話帳のコールバック発信機能で、個人の携帯からの電話でも、会社の番号を相手に通知することで、日々の業務対応の効率化を促進したい。
- ・ ビデオ会議によって、離れている拠点との会議に対する意識の敷居を下げ、より緊密なコミュニケーションが図れるようにしていきたい。

導入の経緯

リロケーションにスピーディに対応できる基盤を整えると共に 電話の取次が大きな割合を占める日々の業務のあり方を見直したい

高い精度が求められる医療や金融分野のデータエントリー、コールセンター、ソフトウェア開発などの業務受託で高い評価を得ているコムテックは、本社オフィスのフロア改装を行うタイミングで、社内の電話システムをレガシーなビジネスフォンから IP フォンへ新した。その背景には、電話の取次が日々の業務の中で大きな割合を占めている状況を見直し、仕事のあり方を変えていきたいという課題があった。

情報システム室 室長の袋井真音氏は、今回のプロジェクトの経緯を次のように話す。

「社内では受注案件への対応や、ビジネスのスピード感を保つという側面から座席の変更が頻繁にあるのですが、電話の設備や使い方は古いものだったので、個人と電話番号は紐づいていませんでした。内線工事や番号計画の整備なども追いつかず、結果として取次がものすごく増えてしまっていたんですね。そこで、個人（電話機）と電話番号が紐づけしやすく、リロケーションを自前でも優しく行える環境を目指し、その基盤を整えることを一番考えました」

その基盤として、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た。袋井氏は、やりたいことを実現するうえでシスコが最適だったと話す。

「ベンダーは国内、海外を問わず検討しました。大きなポイントになったのは、自分たちでスピード感を持って電話機のリロケーションをやりたいというニーズに応えられるかどうかだったんです。ここを重視した結果、まず海外ベンダーのソリューションに絞られまして、その上で国内の実績や製品調達といった要素を踏まえて、シスコに決めました。また、機器の情報取得や管理がしやすくなる CDP (Cisco Discovery Protocol) を実装しているということで、ネットワークスイッチもシスコのものを採用しています」

検討の段階でシスコのオフィスを訪れてデモなどを見た際に、管理画面やマニュアルが日本語化されていると確認できたことも、導入の安心の要素だったという。



導入プロセス

まずは“モノありき”の立場で環境整備を進めることに 最初は戸惑いもありつつ、次第に浸透していく状況へ変化

同社が本格的に検討を始めたのは 2010 年 2 月頃で、導入を終えたのは同年 8 月とのこと。小田原をはじめ主要拠点への展開も進んでおり、スピード感のある対応がなされている。

今回のプロジェクトは、“働き方を変えるために環境を変える”のではなく、“電話という端末を変えることで仕事のやり方が変わっていく（変えていく）”ことを理解してほしいという“モノありき”の立場で取り組んだと袋井氏は話す。

「弊社はいまのところ代表番号だけなので、すべての電話がひとつの番号に集まってきます。そこから取り次ぐことになるんですが、電話の取次そのものが本来の業務ではないので、ここを効率化の対象にしたかったんです。社員は電話交換手ではない、それが本業ではないということを理解してもらうための方策として、まず設備を変えてしまおうと考えたわけです」

ただ、大規模向けの電話システムに触れる人がほとんどだったため、実際の運用も含めて、概念的に理解してもらえない部分はあったという。本社オフィスは 1フロアで見渡せることもあり、従来のやり方を踏襲しようとしてミスや誤解が生じるなど、いろいろなギャップも露になった。情報システム室の菊池美香氏は、導入後のレクチャーやフォローの経験も交えて、次のように話す。

「導入直後にひととおり説明をして、あとは問い合わせがあったところへ直接赴いて使い方を教えるといったことを行っています。毎日社内にいる人は大丈夫ですが、営業など社外に出る人のなかには、なかなか馴染めない人もいました。ボタン式のビジネスフォンを長く使っていた



コムテック株式会社
情報システム室
室長
袋井 真音 様



コムテック株式会社
情報システム室
菊池 美香 様

ので、操作の間違いや思い違いは多く、パークや保留も最初は難しいといわれましたが、今は浸透してきましたね。あとは時間が解決するでしょう」

袋井氏は、小田原の拠点もひとつの内線網にまとめるプロセスを経て、社員に使い方が理解されるようになると考えている。

「本社だけで運用していると、どうしても理解しにくい、受け入れにくい部分もあると思います。小田原の事業所も同じ内線網にして、離れた拠点とのやり取りが発生するようになると、新しい電話システムの使い方を理解しなければいけなくなるのがわかってくるのではないかと考えています」

導入の効果
今後の展開

以前の業者任せから、自分で新しい方法を提案できる環境へシフト Web 電話帳やビデオ会議を活用して、より効率化を進めたい

導入を終えて、まだ戸惑う声も聞かれるものの、システムとしての稼働は順調で大きなトラブルは起きていない。これまで業者にすべて任せていた番号や回線の設定などを自前で行えるようになったことで、新しい使い方や改善の提案がしやすくなったというメリットも生まれている。

情報システム室の片山博一氏は、実際の運用管理の側面から、次のように話す。

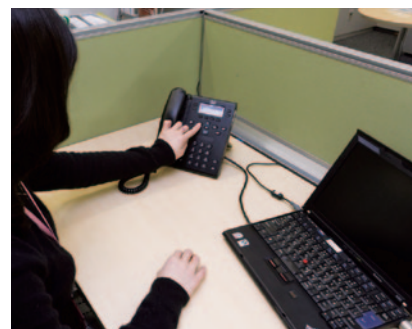
「導入前のレガシーな使い方を踏襲している部分もまだ残っていますが、設定を自分でいじってみて、電話の仕組みという基本的な部分に、知識、経験の両方で踏み込んでいるという実感があります。こういうやり方もできるんだ、ということが結構見えてきているところで、面白さや手応えを感じますね。社員からの要望にただ対応するのではなく、シスコのシステムを活かした新しい使い方や、社内のコミュニケーションについて提案するなど、こちらから引っ張っていくような取り組みができればと思っています」

今後は、同時に導入したフォンアプリ Web 電話帳を活用した会社番号の通知や、ビデオ会議の導入など、運用と設備の両面でさらに展開していきたいと袋井氏は話す。

「弊社の社員は半分以上が社外にあり、受託先であるお客様の拠点で勤務している人も多数います。そこでの連絡を個人の携帯電話で行っていることが多く、相手に通知される番号も、折り返し着電するところも、個人の携帯電話になってしまっていたりします。Web 電話帳のコールバック発信機能を使って、会社の番号を相手に通知するといったかたちで、この状況を改善できればと思っています。また、本社と小田原の間を行き来する社員もいますので、場所によって電話番号が違うのは間違いやすく、効率がよくありません。同じ番号で内線通話できるようにして、ロケーションが変わってもいつものように電話ができる環境を整えたいところです。ビデオ会議については、移動費の削減効果もあると思いますが、まずは建物が離れていても頻繁にコミュニケーションできるよう、意識の敷居を下げることを狙っています」

最後に袋井氏は、個人と電話番号が 1 対 1 となる関係を構築し、電話の使い方に対する社員の意識を変えていくことで、業務効率の向上を図りたいと語ってくれた。

「とにかく、電話を取る、という習慣を変えていくことが重要だと思っています。今回、システムや電話機を入れ替えたことで、見た目にも環境が変わったことを印象づけられたのは大きいです。設備面の充実と共に、運用面でも社員の状況や使い方などを踏まえながら、よりよい環境を実現するために試行錯誤していきたいですね」



コムテック株式会社
情報システム室
片山 博一 様

コムテック株式会社



本社所在地

東京都港区芝浦 1-2-1 シーバンスN館 10F

設立

1976年11月

資本金

7億6,200万円(2010年3月31日現在)

従業員数

正社員 823名、契約社員/パートアルバイト 1,081名
(連結、2010年3月31日現在)

現在、企業経営におけるコンピュータ資源の活用は不可欠な事象として、各業界に完全に浸透しつつあります。しかし優秀なハードやソフトウェアが多く氾濫する中で、そのテクノロジーを企業戦略として完全に活かす術を、使用する側が掴みきれず、その構築に四苦八苦しているのが現状であり、しかもデジタル環境における技術は日進月歩で、常に最先端のシステムテクノロジーに目を向け活用することはユーザーにとって、かなりの負担を強いることとなります。COMTECはアウトソーシング化による、あらゆるコンピュータシステム運用の負担を軽減し、個々の業務にあわせた最高・最良のシステム環境を提供。そして即戦力に結び付くシステムの本格稼働を確実に遂行してゆきます。

©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 1 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/>