

CNA : Cisco MeetingPlace の導入で出張旅費を約 90 パーセント削減

保険業界のビジネスに出張は欠かせません。これまで、保険会社の社員は現地に出張して、顧客への情報提供やサービスの説明、広範囲に展開された代理店への教育と最新情報の提供、支店に対する新しい方針やプロセスの説明など行っていました。保険会社は数多くの人々で構成されており、多くの場合、複雑な業務を行っています。そのため、業務を円滑に遂行するには、頻繁に出張する必要がありました。

CNA Financial Corporation は、米国に拠点を置く保険会社の中で年間販売額 123 億ドル、従業員数 14,600 人という、業界第四位の企業向け保険会社です。同社では、先ごろ業務改善方法の確立に成功したとされています。CNA では現在、出張の代わりに、統合型の音声 / Web 会議ソリューションである Cisco[®] MeetingPlace を使用して、社員の教育、新しいソフトウェア アプリケーションの説明、プレゼンテーション、会議などを行っています。Cisco MeetingPlace を使用する前は、場合によっては数百人にも上る参加者を 1 つの部屋に集める必要がありました。Cisco MeetingPlace の導入によって、出張旅費は大幅に削減されたのです。

Cisco MeetingPlace は、統合型のリッチメディア会議ソリューション（Web 会議や音声会議など）です。ネットワーク（ファイアウォールの内側にある社内の音声ネットワークおよびデータ ネットワーク）上にて優れたセキュリティ、信頼性、拡張性、アプリケーション統合機能、およびコスト効率を実現します。シスコによる IP コミュニケーション システムの一部である Cisco MeetingPlace を使用すると、従来のソリューションよりもさらに大幅な

コスト削減が可能です。Cisco MeetingPlace は、IP と PSTN（公衆交換電話網）による企業の既存の音声 / データ ネットワークを活用して、交通費や毎月の会議費用などを大幅に削減します。

シスコによる IP コミュニケーションは、音声、映像、およびその他の協調型アプリケーションを、インテリジェントなネットワーク ソリューションへ安全かつ円滑に統合するエンタープライズレベルのシステムです。IP テレフォニー、ユニファイド メッセージング、音声メッセージング、IP ベースのリッチメディアな音声 / TV 会議、カスタマー コンタクト ソリューションなどがあり、組織の IP ネットワークの機能、復元力、および柔軟性を最大限に活用します。また、これらのソリューションはインテリジェントな機能を最初から備えているため、不具合の解決、トランザクションの実行、タスクの処理などを自動化する際にも役立ちます。

「Cisco MeetingPlace のコスト抑制効果、有効性、利便性には十分に納得しています。たとえば、Cisco MeetingPlace を使用すると、毎年世界中の何千人もの営業社員に実施している教育コストが約 10 分の 1 になります」と、CNA の出張業務担当部長である Barbara Jacobsen 氏は述べています。

世界各地から、3 つの異なるタイムゾーンに属する 14 人を集めて 4 時間の会議を行う場合でも、Cisco MeetingPlace を使用すると、社員を 1 か所集めるよりも、時間とコストを節約できます。「自分のオフィスから会議に参加した方が短時間で効果的に業務を遂行できるのに、多くの時間とコストを使って大勢の社員が出張する必要があるのでしょいか」と、Jacobsen 氏は語ります。



「Cisco MeetingPlace の操作を覚えるのは簡単で、Outlook カレンダーの中に組み込まれています。会議の進行役は、会議の前後や途中でさまざまな優れた機能を使用できます。もっと早くから Cisco MeetingPlace を使用していればよかったと思っています」と、Jacobsen 氏は述べています。

Cisco MeetingPlace で要求に応える

Cisco MeetingPlace の音声 /Web 会議を最初に使用したのは、CNA の人材教育部門でした。当初、CNA は Cisco MeetingPlace を自社で所有して管理していましたが、専門のヘルプデスクとサポート スタッフを活用するために、完全なアウトソース サービスに切り替えました。アウトソース サービスを利用する場合も、CNA はすでに購入した Cisco MeetingPlace を自社専用のソリューションとして使用しています。

「Cisco MeetingPlace を使用すると、アウトソース型の会議ソリューションの特長をすべて活用でき、アウトソース ベンダーを利用する場合に発生する使用料金、煩わしさ、セキュリティ上のリスクなどから解放されます」と、Jacobsen 氏は説明します。

CNA の出張業務部門は Cisco MeetingPlace の音声 /Web 会議機能を高く評価し、このソリューションを全社的に使用するように、CNA の経営陣を説得しました。経営陣の賛同を得て、人事、営業、IT、財務などの部門がこのソリューションを使い始めると、Cisco MeetingPlace の利用は一気に 50 パーセント増加しました。

CNA の社員は、Cisco MeetingPlace の一体化された音声 /Web 会議制御機能を高く評価しました。この機能により、会議の参加者すべてを確認したり、会議の音声機能や Web 機能に参加するユーザをリアルタイムに制御したりできるようになります。その後まもなく、CNA は、チーム ミーティングやプロジェクト ミーティングで注釈付きの Microsoft PowerPoint プレゼンテーションを使用するだけでなく、独自のアプリケーションやサードパーティ製アプリケーションを共有するようになり、飛行機での出張や宿泊は必要なくなりました。

「私たちの考え方はとてもシンプルです。航空運賃、ホテル代、食事代だけで、Cisco MeetingPlace を使用する場合に必要金額の 10 倍以上になる場合があります。しかもこれには、移動による疲れや移動中の時間などの無駄な労力は考慮されていません。Cisco MeetingPlace を使用すれば、無駄な労力も使わずに済みます」と、Jacobsen 氏は述べています。

コミュニケーションが重要

保険業界では、双方向コミュニケーションが特に重要となります。営業社員は見込み顧客や既存顧客と密接に連絡を取り、顧客のニーズの把握とそれに伴うリスクの評価を行います。また、CNA の営業社員と事務職員、および関係者は同じ契約引き受け業務に従い、同一の独自ソフトウェア アプリケーションと様式を使用する必要があります。営業社員の契約引き受け業務が優れていれば、ビジネスが成功する可能性も高くなります。

CNA の Underwriting Quality Training (UQT; 契約引き受け教育) では、営業社員の経験年数に関係なく適切な契約引き受け業務を遂行できるように、実績のある手法と最新の手法を組み合わせ使用しています。

Cisco MeetingPlace を導入する以前は、UQT 教育を受けるために大勢の営業社員が CNA の本社に交代で来ていました。今では、営業社員の勤務地に関係なく、リッチメディアなプレゼンテーションと独自ソフトウェアの共有が行われています。同様に、CNA の教育担当者は、社内のソフトウェア ツールを関係者に説明するために世界各地に出張する必要がありません。教育は継続して行われていますが、教育担当者は自分のオフィスから教育を行うことができます。

「双方向の会議形式でプレゼンテーションを行い、アプリケーションや添付ファイルも共有できます。また、教育を行う側も受ける側も移動する必要がないため、旅費を節約できます。そして、そのようなコスト削減と同様に重要なのは、関係者への情報伝達が以前よりも格段に速くなったことです」と、Jacobsen 氏は言います。

CNA では、販売教育、プロジェクト チームの打ち合わせ、独自ソフトウェアのデモンストレーション、人事部門のプレゼンテーションなどの幅広い分野で、出張に代わって Cisco MeetingPlace を使用しており、出張費用の削減を実現しています。「Cisco MeetingPlace を使用すると、出張旅費の削減、意志決定の迅速化、生産性の向上などのさまざまな面でコストを抑制できます」と、Jacobsen 氏は語っています。

©2005 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco、Cisco Systems、および Cisco ロゴは米国およびその他の国における Cisco Systems, Inc. の商標または登録商標です。
この文書で説明した商品、サービスはすべて、それぞれの所有者の商標、サービスマーク、登録商標、登録サービスマークです。
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。



シスコシステムズ株式会社

URL: <http://www.cisco.com/jp/>

問合せ URL: <http://www.cisco.com/jp/go/contactcenter/>

〒 107-0052 東京都港区赤坂 2-14-27 国際新赤坂ビル東館
TEL: 03-6670-2992

電話でのお問合せは、以下の時間帯で受付けております。

平日 10:00 ~ 12:00 および 13:00 ~ 17:00

お問合せ先