

guidance
expertise
responsiveness
focus
leadership
experience

ユニファイド コミュニケーション アプリケーション：
使用例とメリット

2006年1月



945 Concord Street
Framingham, Massachusetts 01721
Telephone: 508.655.5400
www.sageresearch.com

目次

1.0	概要	1
1.1	導入の状況	2
1.2	想定されるメリット.....	3
2.0	調査の範囲と方法	5
3.0	ユニファイド コミュニケーション アプリケーション	6
3.1	アプリケーションの使用	6
3.2	ユニファイド コミュニケーション アプリケーションの導入事例.....	7
4.0	ユニファイド コミュニケーション アプリケーションのメリット	8
4.1	従業員の移動.....	8
4.2	従業員のコラボレーション	10
4.3	コストの削減.....	12
5.0	結論	14

図一覧

図 1:問題の相関関係	3
図 2:基本的な IPC 構成に勝るユニファイド コミュニケーションのメリット.....	4
図 2a:IPC アプリケーションの使用率とメリット(時間短縮またはコスト削減)レベルとの相関図	4
図 3:UC アプリケーションの現在の使用状況.....	6
図 4:企業内での UC アプリケーションの使用	7
図 5:ユニファイド コミュニケーション アプリケーションのメリットの要約.....	8
図 6:同僚への最適な連絡手段がわかることで節約される時間	9
図 7:ユニファイド メッセージングの使用により節約される時間.....	10
図 8:IM を使用することにより節約される時間.....	11
図 9:IM セッションを電話によるライブ通話へと切り替えることにより節約される時間	11
図 9a:職場への導入規模別のメリット.....	12
図 10:社内会議により節約されるコスト	13
図 11:ソフトフォンの使用による毎月の節約額.....	13

1.0 概要

IP Communication (IPC; IP コミュニケーション)システムの導入に多くのメリットがあることはすでによく知られた事実であり、さまざまな文献でも取り上げられています。しかし、IPC の基盤を一通り整備したあとに、いくつかアプリケーションを追加すると、この統合 IP ネットワークをさらに効果的に活用できるようになります。ユニファイド コミュニケーション アプリケーションは比較的新しい付加価値機能であり、生産性の向上と実際のコスト削減額を具体的に数値化することは、IPC への投資を検討している組織にとって難しい課題です¹。もしもそうした情報が得られるならば、導入を検討している企業では、計画中の展開についてはるかに現実的な ROI を試算することができます。判断基準となる情報として、既存ユーザのベンチマークが挙げられますが、こうしたデータはあまり入手できないのが現状です。

この文書では、ユニファイド コミュニケーション アプリケーションを現在使用中または導入を計画している 200 以上の小、中、および大規模組織に対する調査に基づいて、それらのアプリケーションによって解決される課題と、既存の導入先での具体的なメリットについて概説します。この文書では、ユニファイド コミュニケーション アプリケーションの実装によって実現される時間短縮と実際のコスト削減額について、非常に具体的に数値化して示します。これは意思決定者がテクノロジーを評価する際に、実際のデータとして参考になります。

このホワイト ペーパーで示される内容から、次の 3 つの普遍的なテーマが導き出されます。

- **ユニファイド コミュニケーション アプリケーションによって、より効率的なコミュニケーションが可能になります。**ユニファイド コミュニケーション アプリケーションは、従来の社内コミュニケーション手段に取って代わるだけでなく、コミュニケーションの効率化を実現します。従業員は、連絡を取る前に同僚に連絡するための最適な手段を確認できるため、スムーズに連絡を取り合うことができます。
- **ユニファイド コミュニケーション アプリケーションによって、時間短縮とコスト削減の両方が実現されます。**実際のユーザ事例から、これらのアプリケーションが、従業員の生産性向上と直接費の削減をもたらすことは明らかです。そのため、ユニファイド コミュニケーション アプリケーションに関する ROI の例は、現実的な値だと言えます。
- **ユニファイド コミュニケーション アプリケーションのメリットは、導入規模の拡大とともに増加します。**単純に言うと、組織内でユニファイド コミュニケーション アプリケーションを利用する従業員の数が増えると、組織全体のメリットはさらに増加します。簡単な法則ですが、この効果は絶大です。

¹ ユニファイド コミュニケーション アプリケーションは、IP コミュニケーション システムを基盤とするアプリケーションとして定義されています。具体的には、ユニファイド メッセージング、会議およびコラボレーション (音声およびビデオ会議など)、IPC と統合されたエンタープライズ IM、およびソフトフォンなどを指します。

1.1 導入の状況

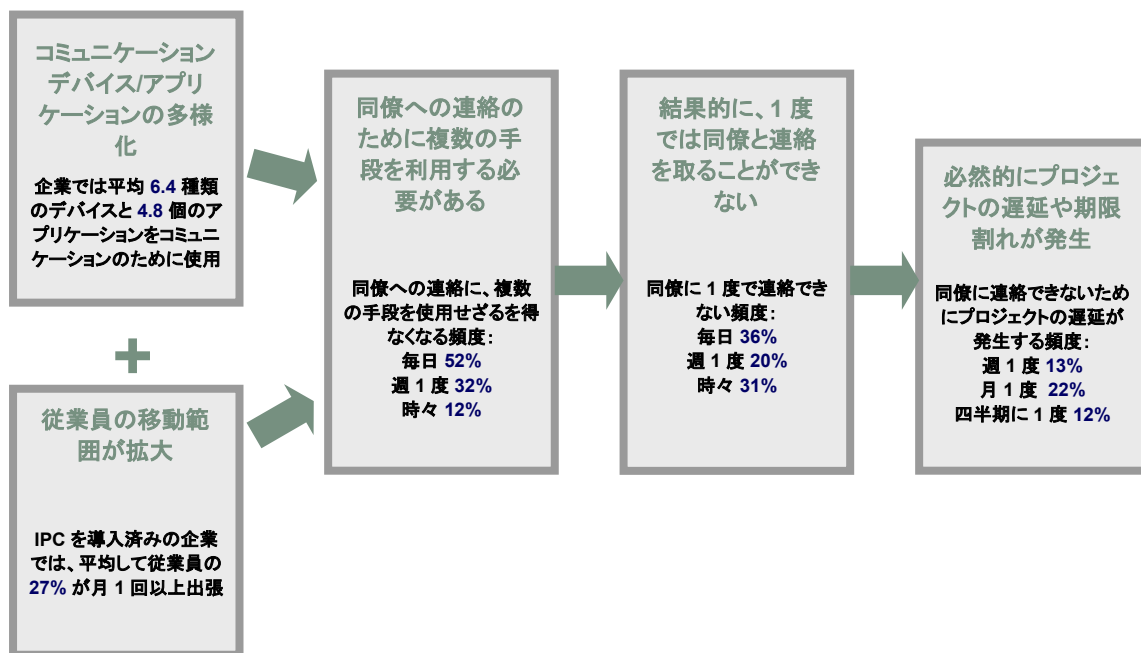
現在、多くの企業が直面しているコミュニケーションに関する一般的な問題として、同僚と連絡を取りたくてもすぐには捕まらない可能性があることが挙げられます(図 1 を参照)。多様なコミュニケーションツールが普及しているにもかかわらず、従業員の外出や出張が増えたために、従業員間の連絡業務は日ごとに困難になっています。現代のビジネスマンは連絡手段にはこと欠きません。実際、調査によると、IPC を運用している組織では、コミュニケーションのために、平均で 6 種類を超えるデバイス(オフィスの電話や携帯電話など)と 5 つのアプリケーション(インスタント メッセージングや会議用アプリケーションなど)を使用しています²。一方、従業員の外出や出張は、いかなる場合も避けることができません。現在 IPC を導入している企業へのアンケートでは、平均で従業員の 27% が月 1 回以上出張しています。

これら 2 つの要素が重なり合うことで、コミュニケーションのボトルネックが発生しているのです。多くのツールがあれば従業員どうしのコミュニケーションは容易になるはずですが、それらのデバイスが適切に統合されていないと、逆効果になることもあります。すなわち、従業員は同僚へ連絡しようとするたびに、どの方法(オフィスの電話、携帯電話、E メールなど)が最適かを考えなくてはなりません。多くの場合、簡単には連絡が付きません。実際、56% の企業では、従業員が同僚に連絡を取ろうとした場合に、1 度では連絡が付かないことが少なくとも週 1 回はあると回答しています。

この事例はそれほど問題ではないように思えるかもしれませんが、実は企業の経営上、大きな問題をはらんでいます。こうした社内連絡に関する問題は、やがて重大な遅延を招くこととなります。実際、ほぼすべて(93%)の企業では、重要な意思決定者への連絡が遅れたために期限を割り込んだり、プロジェクトに遅延が発生したりしています。アンケートではこうした問題による具体的な損失額については尋ねていませんが、長期的に見ると、チームの重要メンバーと連絡が取れないことによって、コア業務が危険にさらされることは明らかです。

² 注:これは IPC ユーザのみの平均値です。IPC を使用していないユーザ(本調査の対象外)の平均値は異なる可能性があります。

図 1: 問題の相関関係



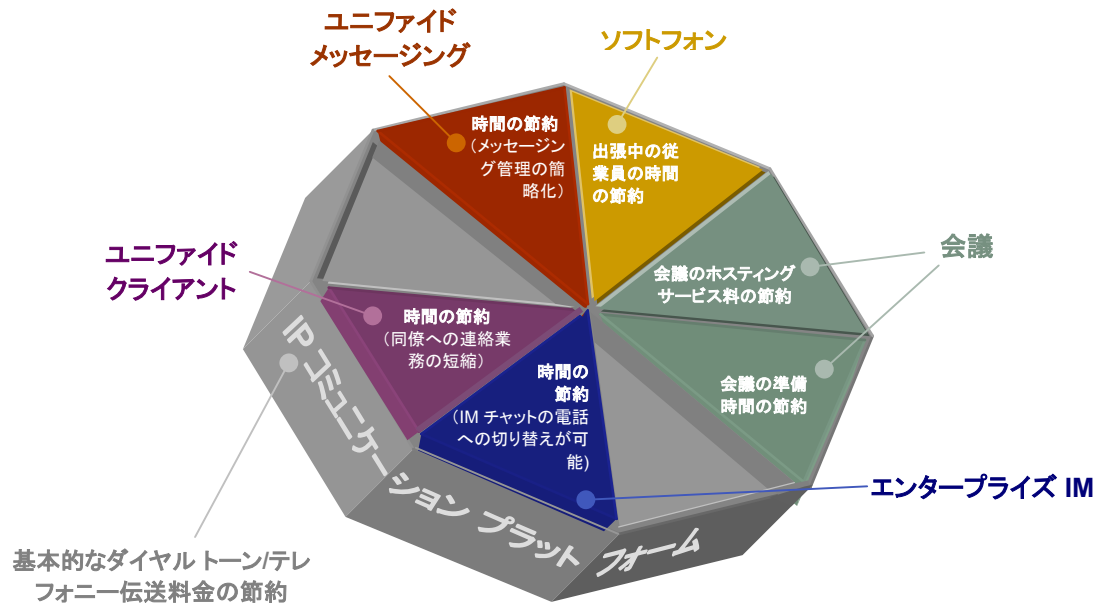
1.2 想定されるメリット

ユニファイド コミュニケーション アプリケーションを使用すると、なぜこのようなコミュニケーションの問題が緩和されるのでしょうか。従業員間の連絡に関する問題解決について万能のソリューションはありませんが、ユニファイド コミュニケーション アプリケーションが有効な手段であることは実証されています。標準的なユニファイド コミュニケーション アプリケーションのユーザから報告されている経費節減効果の中には、従業員のコミュニケーション手段が改善されたことに直接関係しているものがあります。たとえば、IPC でユニファイド コミュニケーション クライアントを使用している企業の従業員は、同僚と 1 度で連絡が取れるようになったことで、1 日に平均 32 分間も時間を節約できています³。さらに、ユニファイド メッセージングを使用している従業員は、すべての E メール、ボイス メール、FAX を 1 つの受信箱で管理できるため、1 日に平均 43 分間を節約できています。これらの結果が示すとおり、ユニファイド コミュニケーション アプリケーションは、従業員間の連絡方法を改善するインテリジェント機能を提供することによって、より効率的なコミュニケーション手段を実現します。

さらに、図 2 に示すとおり、ユニファイド コミュニケーション アプリケーションのメリットは累積的に拡大します。つまり、これらのアプリケーションは、幅広い業務分野にわたって生産性を向上させ、複数のまったく異なる分野で改善が達成されるのが一般的です。たとえば、ソフトフォンと IPC 会議を利用している企業では、外出先の従業員の生産性が向上するとともに(ソフトフォンの利用による時間の節約)、操作性に優れた社内音声会議機能によっても時間を節約できます。

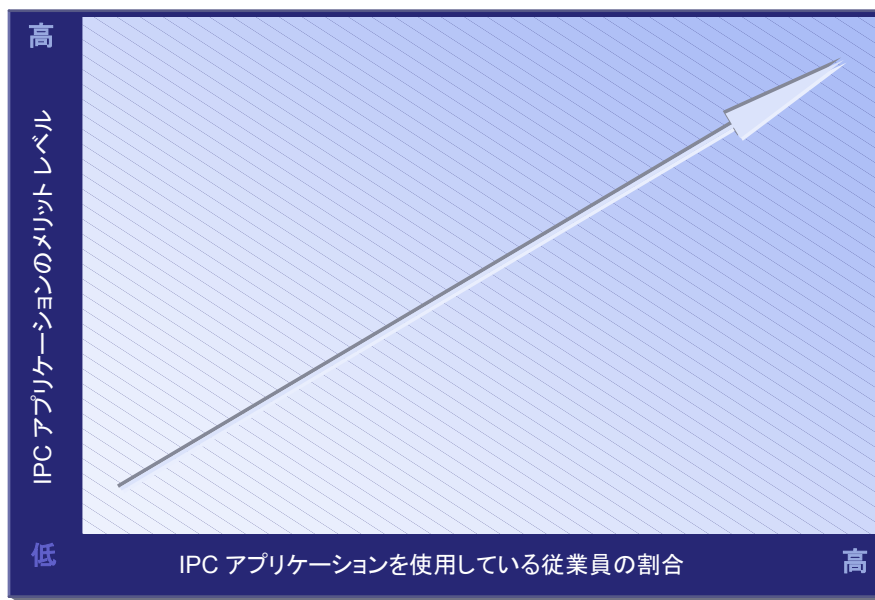
³ 「ユニファイド コミュニケーション クライアント」は、デスクトップ パソコン、ノート型パソコン、またはその他のモバイル端末に対応したソフトウェアベースのクライアントです。コミュニケーション アプリケーションを 1 つのインターフェイスに統合し、在席確認、デバイス認識、コラボレーション、ビデオ、テレフォニー、IM などの機能を提供します。

図 2: 基本的な IPC 構成に勝るユニファイドコミュニケーションのメリット



さらに、ユニファイド コミュニケーション アプリケーションのメリットは、導入規模に応じて大幅に増大します。つまり、IPC アプリケーションを大規模に導入している企業には、一部しか導入していない企業よりも大きなメリットがもたらされていることがわかっています (図 2a を参照)。この結果には妥当性があります。企業内で確実に従業員との連絡が付きようになれば、全般的な生産性も向上するはずだからです。

図 2a: IPC アプリケーションの使用率とメリット(時間短縮またはコスト削減)レベルとの相関図



2.0 調査の範囲と方法

このホワイト ペーパーは、意思決定者によるユニファイド コミュニケーション アプリケーションの評価が正しく行われるよう支援する目的で書かれています。このため、従業員が節約できる時間や直接費の削減額など、アプリケーション ユーザの報告に基づいて、メリットを具体的に数値化して示します。このホワイト ペーパーは、203 社の小、中、および大規模企業(従業員数 20 ~ 100,000 人以上)を対象としたアンケート結果に基づいて編集されています。IPC の導入を検討している意思決定者の方々は、自身の環境での ROI 資料の作成にお役立てください。

アンケートの回答者は、すべて次の基準を満たしています。

- 企業の IP PBX(専用型またはハイブリッド型)に関する決定権を持ち、評価、計画、または管理権限を有する
- IP PBX(専用型またはハイブリッド型)を導入済み、試験運用中、または導入を計画中である⁴
- 現在、少なくとも 1 つのユニファイド コミュニケーション アプリケーション(インスタント メッセージング、ボイス メール、ユニファイド メッセージング、音声/ビデオ/Web 会議、PC ベースのスマートフォン、ユニファイド コミュニケーション クライアント、またはアプリケーションへのスピーチベースのアクセスなど)を使用している

回答者は、教育、金融サービス、官公庁、医療または製薬、製造、専門サービス、および小売または卸売業など、さまざまな業界に属しています。

⁴ 「導入を計画中」とは、アンケートに回答した時点で「(IP PBXの) 予算がすでに計上され、ベンダーの選択が完了している」ことを意味します。

3.0 ユニファイド コミュニケーション アプリケーション

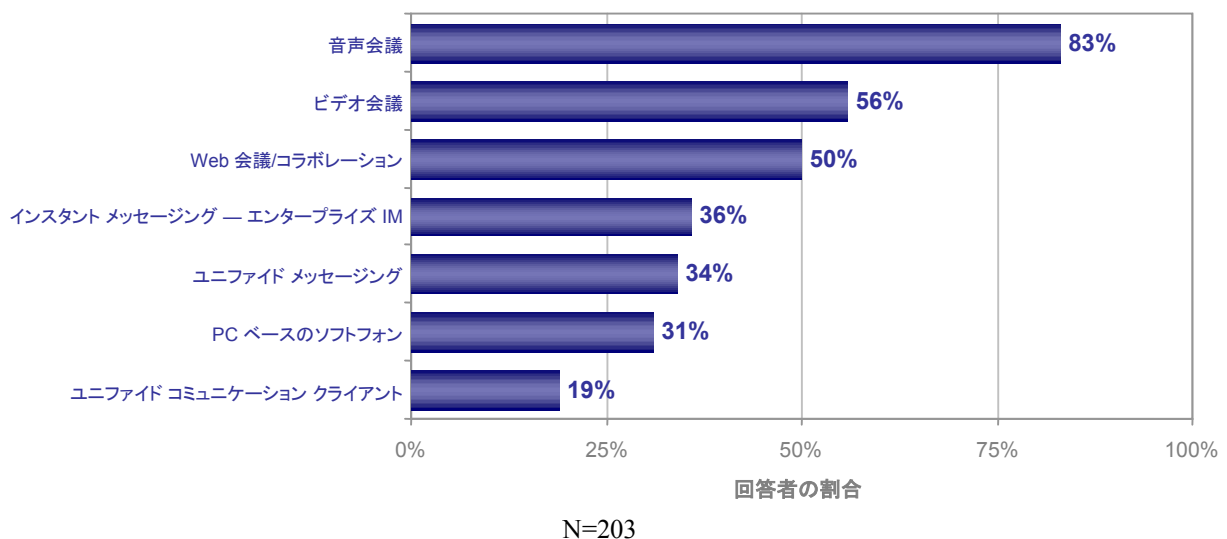
当初、多くの企業では、IPC の実装を従来の PBX の代わりとしか考えていませんでした。ところが、現在のユーザは、新たなアプリケーションを統合することで、IPC による生産性の向上を積極的に活用しようとしています。これらのユニファイド コミュニケーション アプリケーションは、組織における従業員の活動範囲を広げる目的で、職場全体へと拡張されつつあります。

3.1 アプリケーションの使用

これらの付加価値を持つユニファイド コミュニケーション アプリケーションの導入は、もはや少数派ではなくなっており、IPC ユーザ全体の中で主流となりつつあります(図 3 を参照)。こうした傾向は緩やかに増加することが見込まれているとはいえ、このデータからは、ユニファイド コミュニケーション アプリケーションの導入がかなり加速していることがうかがえます。たとえば、IPC を使用しているこれらの組織の 34% がユニファイド メッセージングを導入しており、56% もの組織でビデオ会議が使用されています(ただし、これは IPC と統合されているとは限りません)。もっとも、ユニファイド コミュニケーション クライアントのような新しいアプリケーションの導入は、現時点ではまだ低率(19%)にとどまっています。注目すべき点は、これらの数値が、IPC を現在使用中、試験運用中、または導入を計画中の組織のみの統計であることです。それにもかかわらず、IPC が標準的な「ダイヤル トーン」の代わりとしてよりも、はるかに多くの用途で使用されようとしていることは明らかです。高度化するアプリケーションを使って、IPC によって生産性を向上させようとする企業はますます増えてきています。

図 3: UC アプリケーションの現在の使用状況

Q: 次の UC(ユニファイド・コミュニケーション)アプリケーションのうち、現在使用しているものはどれですか。



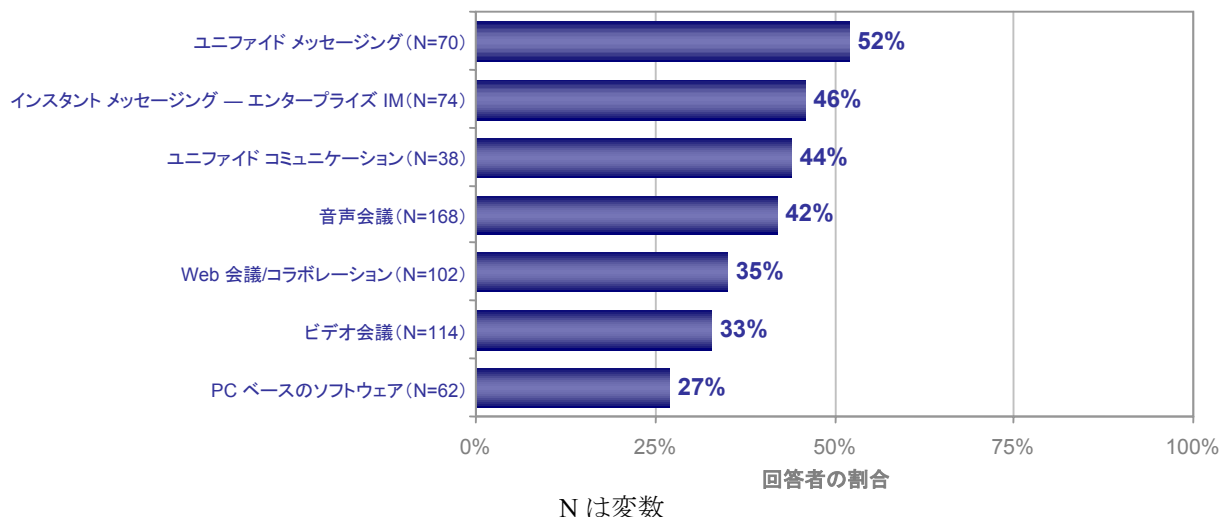
注: これは無作為抽出による結果ではありません。回答者は、IPC を現在使用中または試験運用中で、この図に示されているアプリケーションのうち少なくとも 1 つを使用中であることを条件として抽出しています。

同様に、組織内におけるこれらのアプリケーションの導入規模も無視できません(図 4 を参照)。最も注目すべき点は、ユニファイド メッセージングの導入率が、平均で従業員の 52% にのぼっているということです。また、エンタープライズ IM を使用している企業では、従業員の約半数(46%)が現在そのテクノロジーを使用していると回答しています。さらに、PC ベースのソフトフォンのような比較的新しいアプリケーションでも、すでに従業員の 27% が利用しています。ユニファイド コミュニケーション アプリ

ケーションが生産性に与える効果が認識され始めたために、そのようなメリットを最大限活用しようとする企業が増えていることは明らかです。

図 4: 企業内での UC アプリケーションの使用

Q: 次の UC アプリケーションを現在使用している従業員の割合はどの程度ですか。



3.2 ユニファイド コミュニケーション アプリケーションの導入事例

職場でのこうしたユニファイド コミュニケーション アプリケーションの拡大には、同じテクノロジーを利用する従業員数の増加だけでなく、各アプリケーションを新しい用途に利用しようとする取り組みにも影響しています。実際、現在の IPC ユーザに話を聞くと、ユニファイド コミュニケーション アプリケーションの幅広い可能性が見えてきます。

たとえば、Compass Health 社という医療サービスを提供する中堅企業では、ユニファイド メッセージングによって組織内の複数の課題が解決されたそうです。エンドユーザのボイス メールによるコミュニケーション、より効率的な管理手段に加えて、エンドユーザが全従業員に対してブロードキャスト メッセージを送信する機能がユニファイド メッセージング システムに組み込まれています。Compass Health 社の CIO は説明します。「100 人を超える従業員がコンピュータを持っていないのですが、電話とボイス メール ボックスは全従業員が持っています。全スタッフに連絡する必要がある場合、(今では)ボイスメールのブロードキャスト送信を行うことができます。」⁵

同じく、大規模に K-12 教育制を展開する Mansfield 独立学区では、IPC によるビデオ会議によって、まったく新しい教育方法が可能になったと回答しています。ビデオ会議システムによって、どんな教室にでも遠隔教育設備を即座に設置できるだけでなく、「教員どうしの協力関係ができ、互いに協力して情報を共有できるようになりました。学生が部活動のミーティングを行うこともあります。たとえば、異なる学校に属する複数のクラブが、別々の校舎にいながら同時に 1 つのミーティングに参加できるのです。」と、この学区の CIO は説明しています⁶。

⁵ ACH の IPC アプリケーションに関する詳しいケース スタディには、次の Web ページからアクセスできます。(英語)

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/products_category_customer_case_studies.html

⁶ Mansfield 独立学区の IPC アプリケーションに関する詳しいケース スタディには、次の Web ページからアクセスできます。(英語)

http://www.cisco.com/application/pdf/en/us/guest/products/ps556/c1950/cdcecont_0900aecd80363830.pdf

4.0 ユニファイド コミュニケーション アプリケーションのメリット

ユニファイド コミュニケーション アプリケーションの職場での重要性が増大しているのと同様に、もたらされるメリットもその範囲を拡大し、企業全体へと広がってきています。今回の重要な調査の結果から、ユニファイド コミュニケーション アプリケーションのユーザには、従業員の時間短縮とコスト削減の両面で多大な利益がもたらされていることは明らかです。ユニファイド コミュニケーション アプリケーションは外出中の従業員の生産性を向上させるだけでなく、全従業員に優れたコミュニケーション手段を提供します(図 5 を参照)。

図 5: ユニファイド コミュニケーション アプリケーションのメリットの要約

ユニファイド コミュニケーション アプリケーションにより節約される時間	
ユニファイド コミュニケーション クライアント	合計 32 分/月 (1 度で同僚に連絡が付くため)
ソフトフォン	出張中の従業員あたり 40 分/日 (ソフトフォンの利便性による)
エンタープライズ IM	従業員あたり 51 分/日 (IM チャットの Web 会議への切り替え機能による)
	従業員あたり 53 分/日 (IM チャットの電話通話への切り替え機能による)
ユニファイド メッセージング	出張中の従業員あたり 55 分/日 (メッセージ管理の効率化による)
	従業員あたり 43 分/日 (メッセージ管理の効率化による)
会議およびコラボレーション	30 分/仮想会議の準備 (Outlook/Notes の統合の効果)

ユニファイド コミュニケーション アプリケーションにより削減される直接費	
ソフトフォン	1,727 ドル/月 (携帯電話と長距離通話が不要になることによる)
会議およびコラボレーション	会議費の 30% 削減 (社内で会議を行うことによる)
	1,700 ドル/月 (出張回数の減少による)

4.1 従業員の移動

近年、従業員の移動範囲は拡大の一途をたどっているため、IPC は出張や外出の多い従業員にとっての主要ツールだと言えます。ユニファイド コミュニケーション アプリケーションを利用することで、外出中の従業員でも、顧客、管理者、および同僚への連絡が容易になります。実際、ユニファイド コミュニケーション クライアントを使用している企業の従業員は、同僚へ連絡する際に最適な連絡手段を確認することができるため、1 日に平均 32 分間を節約できます(図 6 を参照)。また、それらのアプリケーションは組織全体のユーザに対してメリットをもたらしますが、外出中の従業員に対しては特に優れた効果を発揮します。図 7 からわかるように、ボイス メール、E メール、および FAX を 1 つの受信箱で管理できることで、一般的な従業員は 1 日あたり 43 分間の節約が可能ですが、出張中の従業員は 55 分間もの節約が可能です。

図 6: 同僚への最適な連絡手段がわかることで節約される時間

Q: 同僚へ連絡する際に最適な連絡手段(デスクトップの電話、IM、携帯電話など)が自動的にわかることによって、あなたや同僚の従業員が節約できる時間は平均で1日どれくらいですか。

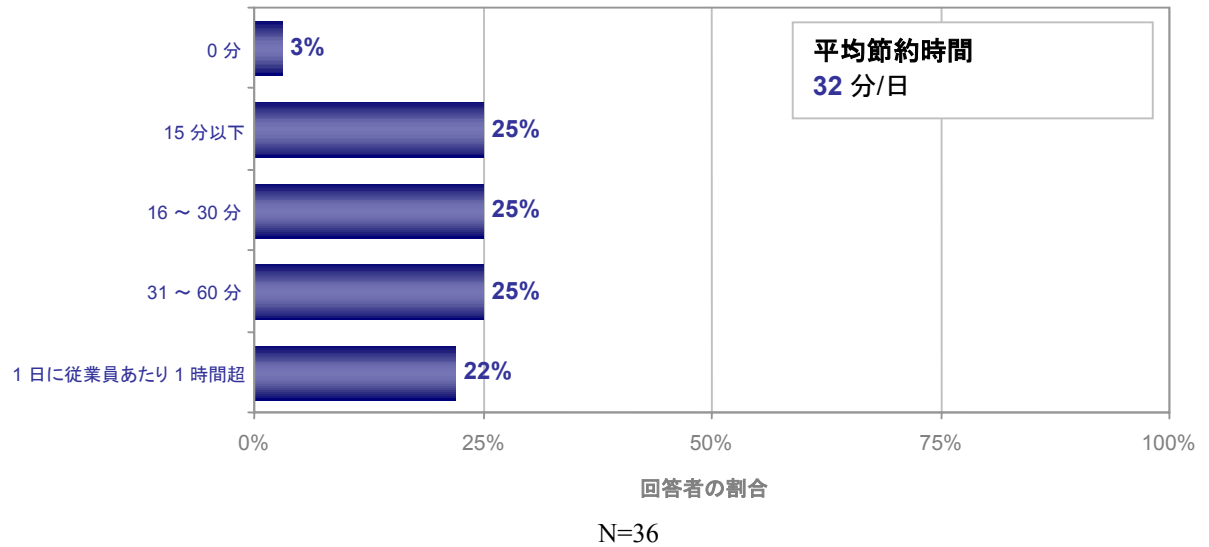
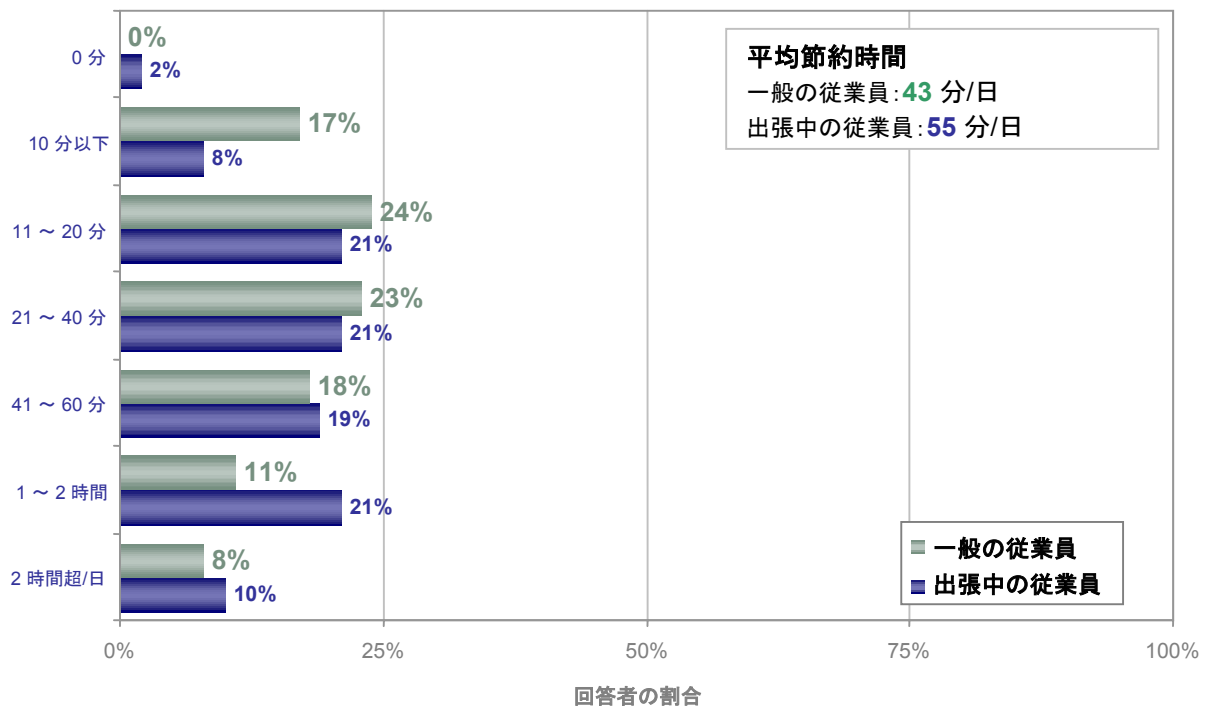


図 7: ユニファイド メッセージングの使用により節約される時間

Q: 1つの受信箱を使ってすべてのボイス メール、E メール、FAX をチェック、管理、および応答できることによって、従業員が節約できる平均的な時間はどれくらいですか。

Q: 1つの受信箱を使ってすべてのボイス メール、E メール、FAX をチェック、管理、および応答できることによって、出張中の従業員が節約できる平均的な時間はどれくらいですか。



N=66(一般の従業員)、N=63(出張中の従業員)

4.2 従業員のコラボレーション

職場で Instant Messaging (IM; インスタント メッセージング) の使用が拡大したことは、従業員が新しい、よりすばやいコミュニケーション手段を得たことを意味します。IM を使用している従業員は、同僚との連絡にこうした手段を交えることで、1日あたり平均で31分間を節約できています(図8)。一方、自社のエンタープライズ IM プラットフォームを IPC と統合している企業では、多くの場合、この機能強化によってかなり大幅な時間の節約が可能になっています。たとえば、一部の統合された IM のユーザは、IM チャットのテキストを通話中の電話にワンクリックで転送できます。これによって節約される時間は、1ユーザあたり1日平均53分間になります(図9を参照)。この結果は、この調査で報告されている他の節約レベルと比較しても際立った数値です。

図 8:IM を使用することにより節約される時間

Q: インスタント メッセージングによって任意の同僚、クライアント、またはパートナーに連絡できることで、従業員が 1 日あたりに節約できる平均的な時間はどれくらいですか。

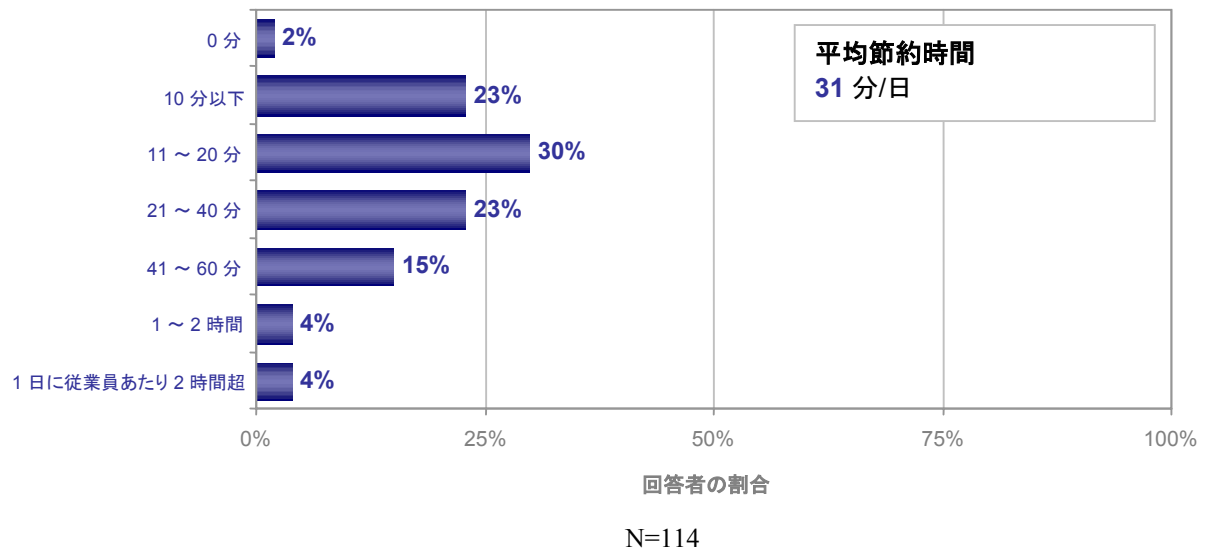
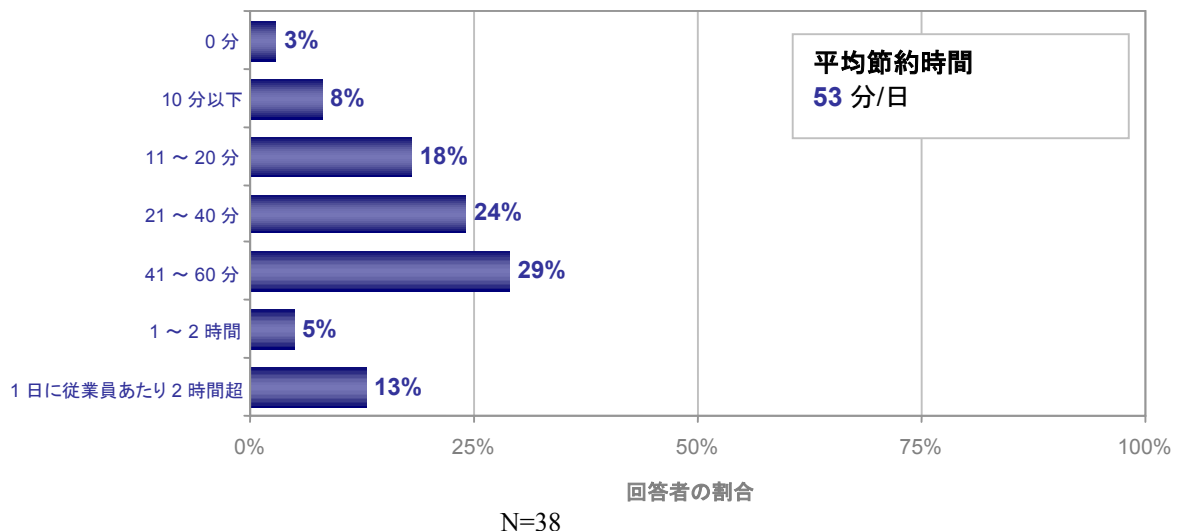


図 9:IM セッションを電話によるライブ通話へと切り替えることにより節約される時間

Q: インスタント メッセージング セッションを電話によるライブ通話へとワンクリックで切り替えられることによって、従業員が 1 日あたりに節約できる平均的な時間はどれくらいですか。



さらに、この調査からは、ユニファイド コミュニケーション アプリケーションの効果が(従業員全体に対する割合としての)導入規模に比例していることもわかります(図 9a)。たとえば、従業員の 50% 以下にユニファイド メッセージングが導入されている企業では、(ボイス メールおよび E メールによるコミュニケーションの管理がシンプルになったことで)従業員 1 人あたり 1 日 29 分間が節約されています。同様のメリットは、導入規模が従業員の 50% を超える企業ではさらに大幅に増加し、56 分間になります。これは、一種の「コラボレーション」効果を示しています。つまり、企業内で同僚と確実に連絡が取れるようになると、組織全体の生産性が向上するのです(従業員どうしの連絡が密になることで、すべての従業員が利益を受けるため)。

図 9a: 職場への導入規模別のメリット⁷

	従業員の 50% 以下 が UM を使用	従業員の 50% 超が UM を使用
(Q22) 1 つの受信箱を使ってボイス メール、E メール、FAX をチェック、管理、応答することにより節約される時間(分/従業員/日)	29	56
(Q23) 1 つの受信箱を使ってボイス メール、E メール、FAX をチェック、管理、応答することにより節約される時間(分/出張中の従業員/日)	42	67
	40% 以下がパブリック IM を使用	40% 超がパブリック IM を使用
(Q30) IM を使って同僚、クライアント、パートナーに連絡できることにより節約される時間	18	43
	40% 以下がエンター プライズ IM を使用	40% 超がエンター プライズ IM を使用
(Q30) IM を使って同僚、クライアント、パートナーに連絡できることにより節約される時間	23	44
	40% 以下が音声会議 を使用	40% 超が音声会議を 使用
(Q38) 会議機能によって出張の必要性が減少したことで実際に削減されたコスト	1,259 ドル	2,200 ドル

4.3 コストの削減

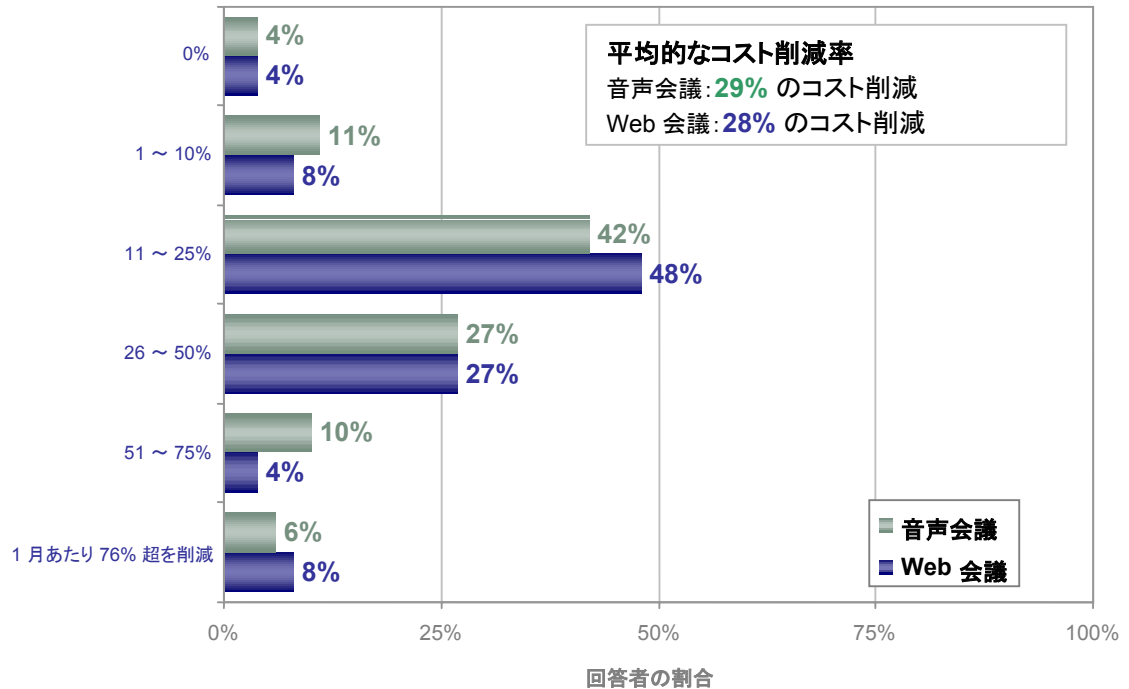
従業員の生産性向上だけでなく、これらの付加価値を持つユニファイド コミュニケーション アプリケーションを使用することで、直接費の削減も可能になります。この効果をすぐに確認できる分野として、音声および Web 会議と、ソフトフォンの使用の 2 つがあります。

- **音声および Web 会議によるコスト削減** — サードパーティから提供されるホスティング サービスを解約して、自社の IPC システムを使用した会議システムに移行した企業では、音声会議と Web 会議の両方について、平均でほぼ 30% ものコスト削減が実現されています(図 10 を参照)。
- **ソフトフォンによるコスト削減** — 自分のノートパソコンや PDA からソフトフォン アプリケーションを利用できるため、従業員は携帯電話やホテルの電話などの長距離音声サービスに依存する必要がなくなります。これによってもたらされる効果は、非常に具体的な数字で表すことができます。これらの時間制の課金サービス料が不要になるため、企業では出張中の従業員 1 人あたり平均 1,727 ドル/月を削減できます(図 11)。ただし、企業によっては 5,000 ドル/月を超えるコスト削減実績があり、この総額には大幅なばらつきがあります。

⁷ 注: この表に示されている差異は、すべて統計的に有意です。

図 10: 社内会議により節約されるコスト

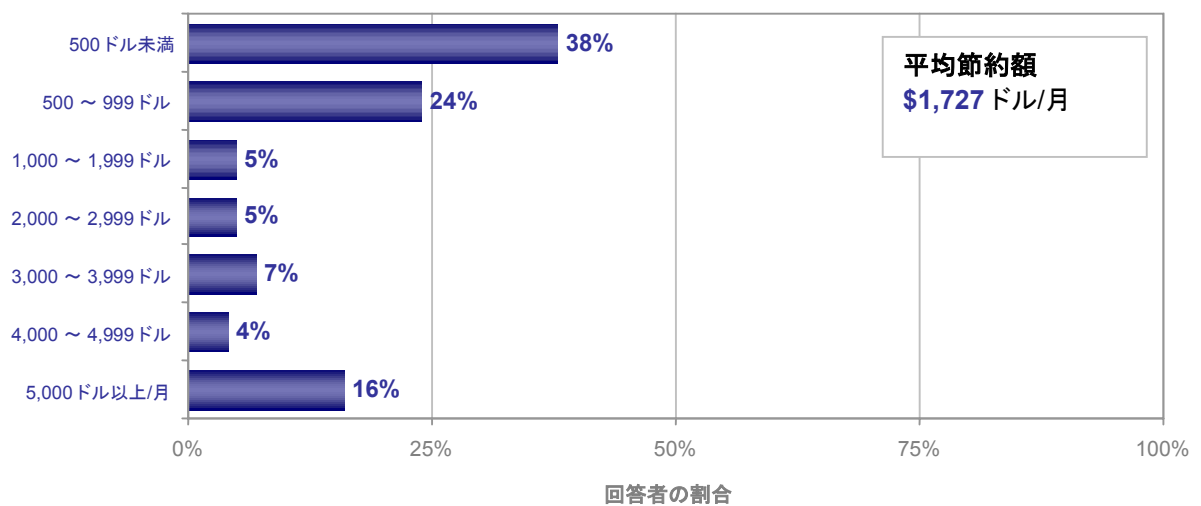
Q: この社内会議システムを導入し、(ホステッド ソリューションを利用せずに) 会議トラフィックをプライベート ネットワーク経由で転送することで、会議費は削減されましたか。また、その場合、このシステム導入によって毎 月どの程度の会議費を削減できましたか。



N=102 音声会議ユーザ、N=48 Web 会議ユーザ

図 11: ソフトフォンの使用による毎月の節約額

Q: 外出先の従業員が自分のノート パソコンやハンドヘルド デバイスにソフトフォン機能を備えることによって、 節約可能になった長距離通話料金、ホテルの電話料金、および携帯電話料金はどれくらいですか。



N=55

5.0 結論

ユニファイド コミュニケーション アプリケーションの利用は明らかに増加していますが、テクノロジーとしてはまだ初期の段階にあります。しかし IPC システムを導入することによって、企業はまったく新しい、潜在的な付加価値を持ったアプリケーションの基盤を築いています。将来的に予想される職場での IPC の用途は多岐にわたり、また広範囲に及びます。たとえば、小売業の従業員がユニファイド コミュニケーション アプリケーションを利用すると、IP 電話から音声コマンドを使用して製品の在庫をリアルタイムで追跡および管理できます。病院の医師や看護師は、いずれ IPC システム経由で患者の検査結果にリモート アクセスできるようになるでしょう。さらには、確認されたばかりの重要な症例について、手術の合間にコンファレンス ブリッジ経由で議論できるようになるかもしれません。IP 電話さえあれば、教師は生徒の出欠を確認でき、生徒が校舎内のどこにいても居場所を見つけることができます。こうした構想の大部分は、現在のところはまだ実現されていないコンセプトの段階ですが、重要なのは、IPC システムを導入することで、新しいアプリケーションに対する非常に大きな可能性が開かれるという点です。

これまで多くの企業では、コスト削減を主な目的として IPC が導入されてきました。しかし、この調査によって示されたとおり、今日では企業がよりハイエンドなユニファイド コミュニケーション アプリケーションのプラットフォームとして IPC の利用を拡大しており、従業員の生産性および直接費削減の両面で、ますます多くのメリットがもたらされているのです。さらに、将来的なユニファイド コミュニケーション アプリケーションの導入を計画しておけば、このテクノロジーが業務の効率化をもたらすだけでなく、長期的には市場優位性を実現する確固たる基盤となることでしょう。