

[導入事例]

将来性のある IP Telephony を導入し、 今後の事業拡張に対応できるプラットフォームを構築

アドテンポネットワークス株式会社



アドテンポネットワークスは、支店と協賛会社による強固な全国ネットワークを武器に、大手チェーンビジネスの店舗づくりをワンストップで提供している。同社は、2005年1月の本社移転を機に、従来のPBXによる電話システムから、「Cisco CallManager」を用いたIP Telephonyに移行。データと音声をつつのネットワークに統合し、高い運用効率と、柔軟な構成が可能になるプラットフォームを獲得した。今後は、今回構築したプラットフォームを核として、地方拠点のIP Telephony導入やアプリケーション連携など、より利便性の高いシステムを社員に提供していく予定だ。ネットワーク型ビジネスの同社にとって、システムのネットワークはビジネスの要のひとつでもある。今回データと音声のネットワークをIPに統合したことにより、機能的にも規模的にも、高い拡張性を獲得することができた。

導入の背景 / 課題

- ・ 2005年1月の本社移転を機に、従来分かれていたデータ系と電話系を一本のネットワークに統合し、旧来のPBXから将来性のあるIP Telephonyに移行することにした。
- ・ シスコのIP Telephonyは高価というイメージがあったが、IBMが提供するシスコ製品を使った、中小オフィス向けの「IPCオフィスバック」という低価格のパッケージ商品により、手軽な導入が可能になった。

導入ソリューション

- ・ IPコミュニケーション
 - Cisco CallManager
 - Cisco Unity
 - Cisco IP Phone 7960G
 - Cisco IP Phone 7912G
 - Cisco IP Softphone

導入効果(期待される導入効果)

- ・ データ系と電話系のネットワークがひとつに統合でき、さらにワイヤレスを併用したことによって、余分な配線が必要なくなり、柔軟な構成が可能になった。
- ・ 今後さまざまな発展の可能性を秘めたIPコミュニケーションのプラットフォームできた。今後、プレゼンス管理やWeb電話帳などのアプリケーションを順次導入し、オフィスの生産性向上を目指すとともに、支店のIP化を進め支店間通話のコストダウンを図る。
- ・ コールセンターの発展にあわせて、今後CTIの導入や地方への移転などさまざまな施策の可能性があり、これらの要請に対応できるプラットフォームができた。

本社移転の機をとらえてデータと音声ネットワークを統合 将来性のある IP Telephony の導入に踏み切る

アドテンポネットワークスは、創業が1946年という老舗企業である。元々大分県日田市の木工所だった同社は、1959年に店舗での陳列に使われる什器の製造業へと事業転換。さらに店装事業へ進出し、1980年には社名もアドテンポデザインに変更した。業務の主軸を什器製造から店装事業に移しつつ、さらに社名をアドテンポから現在のアドテンポネットワークスへと変更。その時々時代の風を巧みに読み、発想の転換を繰り返しながら、事業拡大を続けてきた。

同社の顧客は大手のチェーンビジネスである。支店と協賛会社によるネットワークを全国に築き、全国展開を行う小売り、サービス業などのチェーン店舗の内外装や什器の提供などを行っている。低コスト、スピード、信頼性に特色があり、企画からメンテナンスまでワンストップでサービスを提供。チェーン店舗づくりに特化することで得た実績とノウハウには定評がある。

同社のキャッチフレーズは、「ワンコール、ワンクリック、ワンオーダー」。ワンコールは、メンテナンスなど細かい仕事はコールセンターに電話をするだけで全国どこへでも駆けつけることであり、ワンクリックは、什器の注文はWebサイトで可能ということ。そしてワンオーダーは、新規出店は窓口担当者への注文でプロジェクトチームとエリアスタッフが即座に動き出すという意味だ。このような同社のビジネスにおいては、ネットワークインフラがビジネスの重要な鍵を握る。そこで、従来分かれていたデータ系と電話系を一本のネットワークに統合し、旧来のPBXによる電話から将来性のあるIP Telephonyに変えることを決断。2005年1月に五反田から大崎に本社を移転するにあわせてIP Telephonyの導入に踏み切った。

同社がIP電話システムの選定を始めたのは2004年10月ごろ。実はその時点では、他社とあまり比較をしないまま、あるメーカーにほぼ決まりかけていた。しかし、やはり数社で比較検討をしようということになり、そこから急遽比較作業に入った。同社では、従来からスイッチやルータにシスコ製品を利用して来たこともあり、その信頼性や拡張性を評価していたが、シスコのIP Telephonyは高いというイメージがあり二の足を踏んでいた。しかし、IBMのホームページで中小オフィス向けの「IPCオフィスバック」という低価格のパッケージ商品を見つけ、暮れも押し詰まった12月20日頃、ようやく決定にこぎ着けた。とはいえ、引っ越しの日程は1月17日。年末年始の休みを考えると、実質3週間を切る日程しかない。

将来性のあるIP Telephonyを導入し、
今後の事業拡張に対応できるプラットフォームを構築
アドテックネットワークス株式会社



「アプリケーションと連携するにも、新拠点を設置するにも、
すでに基盤はできているので、次の策が打ちやすい環境ができました。
このように機能的にも規模的にも拡張性があるところを評価しています」

アドテックネットワークス株式会社
システム企画室長
最高情報責任者(CIO)
中林 紀泰 氏

その経緯についてアドテックネットワークス システム企画室長 最高情報責任者(CIO) 中林紀泰氏は、「構築はユニアデックスの担当だったんですが、相当無茶なスケジュールのなか、突貫工事で構築してもらい、無事1月17日に間に合いました。特にIPフォンはCisco IP Phone 7912Gの日本向けの白いものを70台希望していたところ、時間がなく揃わないかもしれないと最初言われました。しかし、シスコが素早く対応してくれ、希望通り白い電話機を揃えてもらいました」と語る。

互換性と拡張性、信頼性でCisco CallManagerに決定 Cisco Unityでユニファイドメッセージングも実現

今回シスコ製品に決めた理由は3つ。互換性と拡張性、そして信頼性である。この3つの選択理由について中林氏は、「スイッチなどでシスコ製品を使っていたので、それならすべてシスコで揃えた方が互換性を保てるのでいいと思いました。また、将来的に、このネットワークにいろいろなシステムを統合していきたいと考えているのですが、他社製品だとその会社の製品しか統合できないという問題もあり、拡張性に不安がありました。また、他社製品はクラスタリングがされていなかったのですが、シスコのIP-PBXはクラスタ構成だったので、万一の時も安心です。実際、導入後すぐのシステムが安定する前に1度ダウンしたんですが、すぐに切り替わって復旧し、大きな問題にならずに済みました。もちろんその後安定してからは、ダウンはありません」と説明する。

同社のシステムは図の通り。クラスタ構成のIP-PBX「Cisco CallManager」と、ユニファイド コミュニケーション サーバ「Cisco Unity」をサーバーラームに置き、LANスイッチ「Catalyst3560」(要確認)で各電話機をつないでいる。IPフォンは「Cisco IP Phone 7912G」が69台に、「Cisco IP Phone 7960G」が1台。7960Gは、ハンズフリーが必要な業務用に1台だけ導入した。加えてPCIにインストールして使う「Cisco IP Softphone」を10台導入。Softphoneは、コールセンター業務に導入予定で、現在テスト中という。これについて中林氏は、「現在順調に事業が伸びており、それにもなってコールセンター業務を拡大しています。今まさに、それに合わせて業務の見直しとセンターの確立を行っているところです。コールセンターではPCを打ちながら電話をするため、ヘッドセット方式で電話を受けられるソフトフォンを選択しました」と語る。

同社は電話の運用を、営業系と管理本部系とで分けている。営業はコールセンターで一括して電話を受ける方式にしているため、コールセンターでオペレータが一時対応をし、それから担当者にまわしている。一方管理本部系は取引先などからの電話がほとんどなので、Cisco Unityで自動アナウンスを流し、内線番号を絞ってダイヤルインで個人にかかるようにしている。その際、外出や会議などで不在の場合には、ボイスメールにメッセージを残してもらおうとみる。

この運用に関して中林氏は、「管理部門は、自分たちがつきあっている固定的な取引先とのやりとりが多く、いちいちオペレータを介していると時間がかかってわずらわしかったようです。それがダイヤルインで直接かかってくるようになったので、コミュニケーションがスムーズになり、便利になったと言えます。将来的には営業もひっくるめて、全員に内線番号を割り当てたいと思っています」と語る。



今回導入された、小規模から中規模の電話トラフィック量オフィス向けCisco IP Phone 7912G(白)。



クラスタ構成で導入されているCatalyst3560。

規模的にも機能的にも拡張性のあるプラットフォームを実現 今後アプリケーションと統合し、生産性向上を図る

アドテックネットワークスが、IP Telephonyを採用したことによって得られたメリットは、大きく2つある。まず1つめが、データ系と電話系のネットワークがひとつに統合できたことだ。中林氏は、「引っ越しにあたっての導入だったので、従来2系統あった線が1系統になり、さらにワイヤレスを併用したことによって、余分な配線が必要なくなったのは大きかったですね。そして、柔軟な構成も可能になりました」と語る。

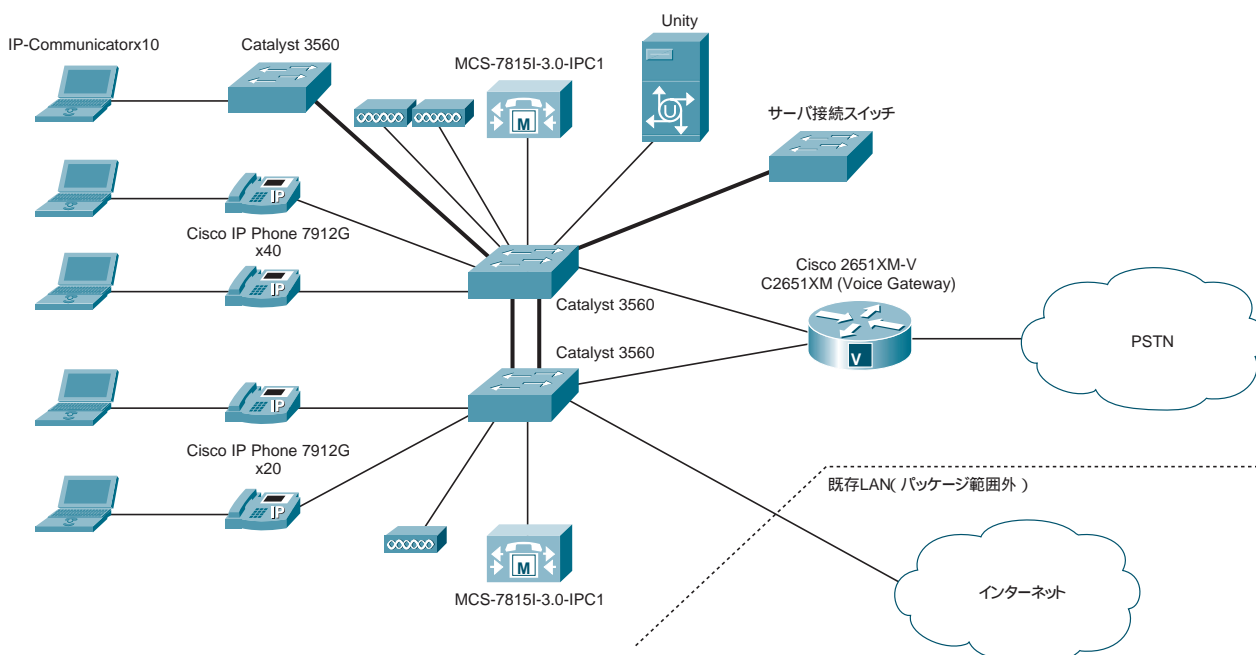
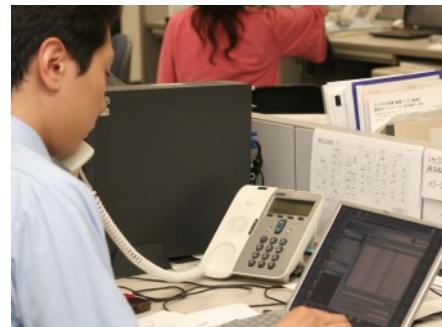
そして2つめが、今後さまざまな発展の可能性を秘めたIPコミュニケーションインフラのプラットフォームが構築できたことだ。

IPフォンは電話として単体で利用するだけでなく、アプリケーションと組み合わせることによって、より利便性が向上する。同社は今後、相手の現在の状態がPC上でわかる“プレゼンス管理”やPCの画面からワンクリックで電話ができる“Web電話帳”などのアプリケーションを順次導入し、オフィスの生産性向上を目指す。

また、7、8月以降には、地方の中核拠点である大阪と福岡をIP Telephonyにしていこうと予定で、支店間通話の内線化行ってコストダウンを図る。

中林氏は、「メリットが出てくるのはこれからだと思っています。ひとつは通信コストの削減です。やはり本社と支店のやりとりが多いので、IP Telephonyにすることによって、かなりのコストダウンを見込んでいます。もうひとつの期待は、生産性の向上です。これから徐々に、便利なプレゼンス機能やWebからの電話機能などを付加していきます。使い始めればおそらく便利な電話なんだということが、わかってくるといいます。今はまず、そのプラットフォームができたという段階です」と語る。

現在同社のコールセンターは、約10名のスタッフで運営しているが、コール数も順調に伸びており、今後人員も増やしていくことになるという。将来的には、単純に電話としてだけでなく、システムと連携をとり、CTI(Computer Telephony Integration:コンピュータと電話の統合)的な使い方も検討していく予定だ。また、規模が大きくなれば、コールセンターを地価や物価が高い東京から地方に移すことも視野に入れている。その際も、旧来のように新たにPBXを導入する必要はなく、ルータとIPフォンを新しいコールセンターに追加するだけで、電話が利用できるようになる。



将来性のあるIP Telephonyを導入し、
今後の事業拡張に対応できるプラットフォームを構築
アドテンポネットワークス株式会社

中林氏は、「いずれにしても、すでにプラットフォームはできているので、次の策が打ちやすい環境ができました。このように機能的にも規模的にも拡張性があるところを評価しています」と語る。

創業から約60年のアドテンポネットワークスだが、その経営スタイルは若々しく、今まさに新たな青年期を迎えたように見える。今回構築したIPネットワークが、同社の成長を支えることは間違いないだろう。

Profile

アドテンポネットワークス株式会社

本 社: 東京都品川区大崎1-11-1
ゲートシティ大崎ウェスタワー 22F
設 立: 1959年3月(1946年3月創業)
資本金: 2億6千万円
従業員数: 123名

1946年、洋家具産地の大分県日田市に諫元木工所を創業。1959年、有限会社諫元陳列製作所を設立し、陳列什器製造業へ事業転換を図る。1967年、有限会社諫元建装に社名変更をし、店装事業へ進出。九州地区で順調に事業を伸ばし、1975年、アドテンポデザイン株式会社に社名変更。1986年には東京進出を果たす。現在はアドテンポネットワークス株式会社として、全国に支店および協力会社の強固なネットワークを持ち、チェーンビジネスの店舗づくりからメンテナンスまでをトータルでサポートしている。低コスト、スピード、信頼性に特色があり、企画からメンテナンスまでワンストップでサービスを提供。チェーン店舗づくりに特化することで得た実績とノウハウには定評がある。

©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。
その他、記載されている会社名、製品名は各社の商標、登録商標または登録サービスマークです。
この資料の記載内容は2005年7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

お問い合わせ先