

[導入事例]

全国5拠点のIPコミュニケーションインフラを構築 ユニファイドメッセージングも実現し、コミュニケーションの質が向上

日本ミリポア株式会社



日本ミリポアは、横浜テクニカルセンターの移転に伴い、電話のIP化を決断。横浜を皮切りに順次全国に展開し、2005年4月全社のIPコミュニケーションインフラを完成させた。このシステムでは、呼制御に「Cisco CallManager」を、ボイスメールシステムに「Cisco Unity」を導入している。「Cisco Unity」は、Lotus Notes/Dominoと連携し、ボイスメッセージをNotesクライアントにメールとして転送。迅速で確実なメッセージ伝達が可能になった。また、コストパフォーマンスの向上とともに、社内で設定変更などの管理が可能になったことで、柔軟な運用が実現した。今後は、今回構築したIPコミュニケーションインフラを活用し、さまざまなアプリケーションと連携することで、より一層のコミュニケーションの質や業務生産性の向上が期待されている。

導入の背景 / 課題

- ・横浜テクニカルセンターの移転にあたって、IPテレフォニー、レガシーのPBX、IPセントレックスの三者択一を迫られた。
- ・顧客サービス向上の意味でも、迅速で確実なメッセージ伝達を行うため、ユニファイドメッセージングを実現したかった。
- ・レガシーのPBXはブラックボックス化しており、社内でのハンドリングができなかった。

導入ソリューション

- ・IPコミュニケーション
 - Cisco Media Convergence Server(MCS) -7835
 - Cisco Media Convergence Server(MCS) -7825
 - Cisco CallManager
 - Cisco Unity
 - Cisco IP Phone 7960
 - Cisco IP Phone 7940
 - Cisco IP Phone 7920
 - Cisco IP Phone 7912
 - Cisco IP Softphone
- ・無線LAN
 - Cisco Aironet 1200
- ・セキュリティ
 - Cisco Secure Access Control Server(ACS)

導入効果(期待される導入効果)

- ・「Cisco Unity」とNotes/Dominoの連携によるユニファイドメッセージングが実現したことにより、メッセージ伝達のスピードと確実性が向上。顧客サービスの向上および管理部門での効率化が実現した。
- ・従来は特定の会議室の設備にしかなかった電話会議機能が、どの電話からでも使えるようになった。
- ・「Cisco Unity」の簡易メッセージ機能を使い、かかってきた電話に対して柔軟にメッセージを流すことが社内で簡単にできるようになったので、外部に頼む手間とコストががからなくなった。
- ・内線通話料の大幅削減に加え、フリーアドレスオフィスの採用により、オフィススペースの削減と有効活用が可能になった。

横浜テクニカルセンターが移転に伴い

IPテレフォニー導入を決断

IPテレフォニーは、データ通信と音声通話をひとつのネットワークに統合し、大幅なコストダウンと従業員のワークスタイルの変化や生産性向上を可能にするソリューションだ。従来このIPテレフォニーは、大企業を中心に導入が進んできた。しかし、ここに至って中堅企業での利用が拡大している。今回紹介する日本ミリポアも、そのなかの1社である。

日本ミリポアは、製薬会社、ビール会社、飲料会社、研究所などに対して、水を無菌ろ過するためのフィルターを製造販売しており、超精密ろ過・分離分野において、ナンバーワンのマーケットシェアを誇っている。また、研究用の純水製造装置“Milli-Q”は、研究者の間で超純水の代名詞として語られるほど普及している。さらに、水だけでなくゲノム創薬、タンパク質の構造解析に用いるフィルターも製造するなど、いまや一般的なフィルターメーカーから、バイオサイエンスに特化した企業へと変身を遂げようとしている。

同社は、2003年8月に横浜テクニカルセンターが移転するのにもなって、今後電話をどうするかという決断に迫られた。そのなかでIPテレフォニーを導入するか、レガシーのPBXをそのまま使うか、あるいはIPセントレックスを活用するか3つの選択肢のなかで比較検討を行った。

その結果シスコのIPテレフォニーを採用したわけだが、その理由を日本ミリポア インフォメーション サービス部 部長の梅田幹治氏は「まず、レガシーのPBXと試算をして比べたところ、投資金額がそれほど変わらないことがわかりました。シスコのIPC(IP Communication)がワールドワイドの次期社内標準として選定されていたこともありました。そして最終的には、シスコのネットワーク機器を従来から使ってきて、その安定性や機能に対して安心感があつたことが決め手となりました」と語る。

導入は、横浜テクニカルセンターを皮切りに、原木テクニカルセンター、大阪テクニカルセンター、九州営業所、東京本社と順次全国に導入し、2005年4月にすべての拠点で導入が完了した。

さらにIPテレフォニー導入とあわせて、ユニファイドメッセージングも導入。「Cisco Unity」を導入し、ボイスメールの活用を始めた。「Cisco Unity」を選択した理由を梅田氏は、「元々ボイスメールを持っておらず、これから導入するならレガシーではなくIPだろうということと、シスコのIPCがワールドワイドの標準だったこと。この2つから決めました」と言う。

システムの構築を担当したのは、日本IBM。「Cisco Unity」とNotes/Dominoを連携するというCisco、IBM両社にとって初めての試みにチャレンジした。



「音声メッセージがそのままメールに送られるので、メッセージ伝達のスピードと確実性が増しました。そういう意味で顧客サービスの向上につながっていると思います」

日本ミリポア株式会社
インフォメーション サービス部
部長
梅田 幹治 氏

Cisco UnityとLotus Notes/Dominoを連携し ユニファイドメッセージングを実現

今回日本ミリポアが構築したシステムは、図に示すとおり。横浜テクニカルセンターに隣接するデータセンターに「Cisco Media Convergence Server(MCS)7825」をクラスタ構成で導入。そこで「Cisco CallManager」が稼働し、呼制御を行っている。また、「Cisco Unity」は、「MCS-7835」上で稼働。Dominoサーバと連動して、ボイスメールをNotesクライアントに転送している。

ネットワークは、配線が不要なワイヤレス環境と有線LANを併用。ワイヤレスのアクセス認証を制御する「Cisco Secure Access Control Server(ACS)」でセキュアな環境を構築した。

2005年の全社稼働から約3ヶ月の6月末現在、特に問題なく安定して稼働中だ。「シスコのサポートや製品の信頼性には満足しています。安定して動いているということもその証拠です」と日本ミリポアインフォメーションサービス部 データコミュニケーショングループ シニアスペシャリスト 森本照尚氏は言う。

IP Phoneは、全社で約250台。「Cisco IP Phone 7960」が52台、「Cisco IP Phone 7940」が180台、「Cisco IP Phone 7920」が14台、「Cisco IP Phone 7912」が6台という内訳になっている。そのほか、「Cisco IP Softphone」を7ライセンス導入。現在導入に向けてのテストを行っている段階だ。

この「Cisco IP Softphone」の利用ユーザは、外出が多い営業担当者を中心に考えている。対象となる営業担当者は約100名程度。自宅や海外の出張先からの利用を検討している。

IP Phoneの使い方として同社では、顧客からの電話が多い営業などと、そうではない管理部門は分けて考えている。IP化とあわせて、顧客からの電話をコールセンターのフリーダイヤルに一本化したこともあり、顧客からのコールは基本的にコールセンターで受ける仕組みをとった。森本氏は、「お客様のなかには、ボイスメールに抵抗がある方もいらっしゃいますし、コールセンターの機能も単に電話を伝えるだけではないので、いまはそういう仕組みにしています」と説明する。

一方管理部門についてはひとり一本の電話番号を割り振り、ボイスメッセージを活用する体制を整えた。そのメリットを「管理部門では電話の取り次ぎがなくなり、生産性があがっています。なおかつボイスメッセージがメールに飛んでくるので、メッセージが確実に伝わるようになりました」と梅田氏は語る。

ユニファイドメッセージングにより、 メッセージ伝達のスピードと確実性が向上

今回日本ミリポアがIP Telephonyを導入したことにより、得られたメリットは3つ。コミュニケーションの質の向上と管理の容易性、そしてコストパフォーマンスの高さである。

まず1つめのコミュニケーションの質の向上は、「Cisco Unity」とNotes/Dominoの連携によるユニファイドメッセージングが実現した。梅田氏は、「音声メッセージがそのままメールに送られるので、確実にお客様からのメッセージを営業担当者に届けることができるようになりました。これにより、メッセージ伝達のスピードと確実性が増しました。そういう意味で顧客サービスの向上につながっていると思います」と語る。

また、電話会議も活発に行われるようになった。日本ミリポアでは従来から電話会議を行っていたが、



一般従業員向けに導入されたCisco IP Phone 7940(上)と、コールセンター担当者等に導入されたCisco IP Phone 7960(下)。

全国5拠点のIPコミュニケーションインフラを構築
ユニファイドメッセージングも実現し、コミュニケーションの質が向上
日本ミリポア株式会社



「シスコのサポートや製品の信頼性には満足しています。
安定して動いているということもその証拠です」

日本ミリポア
インフォメーション サービス部
データコミュニケーショングループ
シニアスペシャリスト
森本 照尚 氏

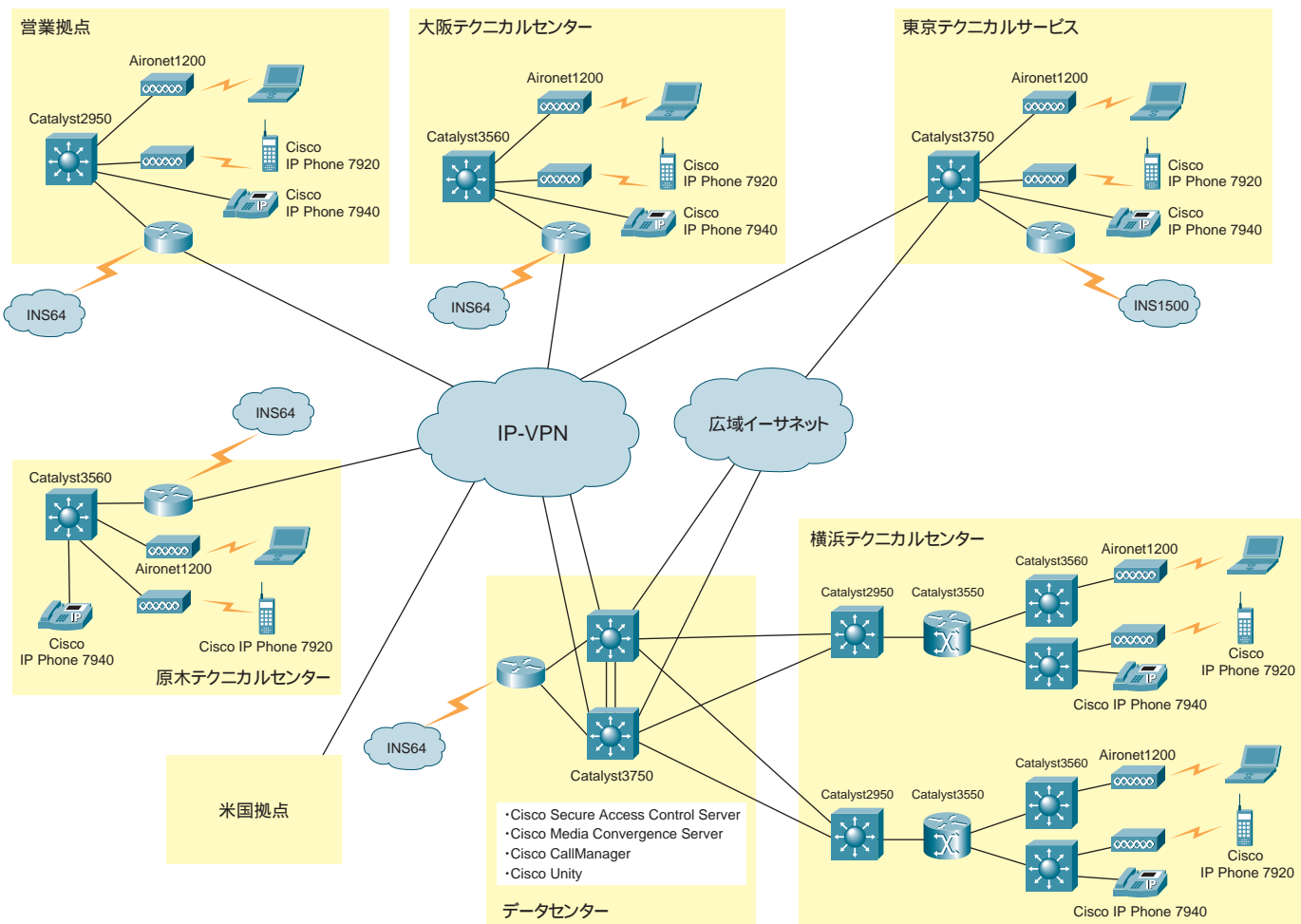
いまでは決まった会議室だけにしか設備がなかったため、その会議室でしか行うことができなかった。しかし、「Cisco IP Phone」を利用するようになってからは、どの電話でも電話会議が行えるので、より頻繁に利用されている。

さらに、設定が簡単な携帯電話に転送という機能もよく使われている。

2つめの管理の容易性については、IP化とあわせて行った、コールセンターのフリーダイヤルへの一本化に、威力を発揮している。その点について森本氏は、「IPにしていたので、コールセンターへの切り替えが柔軟にできました。また、「Cisco Unity」を使って簡易メッセージを流しています。これは、以前の電話番号にかけてきた方に、新しいフリーダイヤルの電話番号をアナウンスするものです。フリーダイヤルの場合、条件によってNTTの番号案内では新しい電話を案内してくれないため、「Cisco Unity」で案内をしています。あと、時間外のメッセージなどにも活用しています」と説明する。



フリーアドレスの作業スペースにもIP Phoneが配置されている。



全国5拠点のIPコミュニケーションインフラを構築
ユニファイドメッセージングも実現し、コミュニケーションの質が向上
日本ミリポア株式会社

梅田氏はその点について、「そういったプログラムが、従来のPBXだと柔軟に対応できませんでした。外の電話業者に頼むしかなく、手間とコストがかかっていました。それが社内でハンドリングできるようになったのは大きいですね」と語る。

最後3つめのコストパフォーマンスに関しては、導入費用が従来のPBXとほとんど変わらなかったのに対し、従来月額約30万円かかっていた内線通話料がゼロになったことが大きい。

さらに日本ミリポアでは、IP化とあわせて、外出がちな営業担当者を中心にフリーアドレスオフィス(固定席を設けず、自由にオフィススペースを活用するオフィス形態)を導入した。ワイヤレス環境にしたこともあって、配線を気にすることなくスペースを活用できる。その結果横浜テクニカルセンターでは、「引越前より先2~3割狭いスペースで間に合うようになりました」と梅田氏は語る。

今回できたインフラの上で さまざまなアプリケーションの活用を目指す

今後の展開としては、まず現在テスト中の「Cisco IP Softphone」の導入を実現したいという。「そのうえで、将来的には、営業担当者とお客様とのやりとりをボイスメールを活用して効率化し、そのお客様と対面したときの時間をなるべく長くしたいと考えています。ただ、これはお客様あってのことなので、すぐにというわけにはいきません。インフラはできましたので、お客様の反応も見ながら、徐々にシフトしていければと考えています」と梅田氏は言う。

一方ワールドワイドで見ると、IPテレフォニーに関しては現在日本が先行しているが、徐々にアメリカやヨーロッパでも同様のシステムが入り始めているという。そこで、ワールドワイドでディレクトリを統合し、場所にとらわれずにダイヤルできるしくみにする予定だ。

「いま日本はインフラとしてはつながっていますが、まだテスト中で、現状は国際電話を使っています。遠くない将来にそれらをつなげて、ひとつのネットワークにするつもりです」と森本氏は語る。

また、Notes/Dominoとあわせて導入しているSametimeは、現在チャットの機能を利用しているが、さらに電子電話帳も活用してワンクリックで電話がかけられるシステムにしたいという。このほかにも、今回できたインフラを活用して、さまざまなことにチャレンジしていきたいと梅田氏は次のよう抱負を語る。「まだ検討段階ですが、CRMソフトとの連携を実現させたいと思っています。また、具体的な使い方のイメージがあるわけではないのですが、シスコが提唱する音声やビデオの統合についても、そのうちチャレンジしてみたいですね」

Profile

日本ミリポア株式会社

本社: 東京都港区三田 1-4-28
三田国際ビルディング15階
設立: 2001年1月30日
資本金: 45,000万円
従業員: 160名(2005年6月現在)

1954年米国にて、メンブレンフィルターによる無菌ろ過から、ミリポアグループの歴史が始まった。ミリポアグループは現在、世界20数カ国のネットワークを持つグローバルな事業展開を行っており、超精密ろ過・分離分野において市場占有率ナンバーワンの実績を誇る。

国内では1968年に米国「ミリポア・コーポレーション」100%出資の子会社「日本ミリポアリミテッド」として創業。1997年タンパク質精製のトップメーカーである「アミコン」を吸収合併。2001年バイオサイエンス分野に注力するため事業を再編、日本ミリポア株式会社(現日本マイクロリス株式会社)から分離し、新会社を設立。現在に至る。

食品や飲料から、製薬・医療そしてバイオテクノロジーまで、バイオサイエンス分野の研究開発製造分野において、超精密ろ過・分離各種製品、技術、サービスの高品質なトータルソリューションを提供している。

<http://www.millipore.com/nihon>



©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。



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