



### ●導入の背景/課題

- ・プロジェクトのメンバーが東京と福岡に分散するため、プロジェクトメンバー間のコミュニケーション手段の整備が課題となっていた。
- ・従来ネット会議システムを利用していましたが、音声の遅延が激しく、交代で話す必要があるため、活発な議論ができなかった。
- ・ダイヤルインではなかったため、電話の取り次ぎに手間がかかり、生産性の低下を招いていた。

### ●導入ソリューション

- ・IPコミュニケーション
  - Cisco Unified CallManager Express
  - Cisco Unity Express
  - Cisco IP Phone 7970G、7941G、7911G
  - Cisco Unified Video Advantage
- ・IPネットワーク
  - Cisco ISR 2811
  - Cisco Catalyst 3560

### ●導入効果 (期待される導入効果)

- ・音声だけでなく相手の表情が見え、コミュニケーションの質が向上した。
- ・多人数でのビデオ会議も、ストレスがなく活発な議論が実現した。
- ・画質がきれいなので、手元の資料を見せるといったことが容易に行え、距離を感じさせないコミュニケーションが可能になった。
- ・拠点間の内線化により、時間や費用を気にすることなく、満足できるまで話し合うことが可能になった。
- ・社内連絡に外線が占有され、電話がつかないというようなことがなくなった。
- ・ダイヤルインの採用により、電話の取り次ぎが激減し、生産性が向上した。

## ユニファイド コミュニケーションが実現した 拠点間コミュニケーションの質と量の向上

### デフィデ株式会社

創業以来“Design for Communication”をテーマに、人と人とのコミュニケーションをデザインしてきたデフィデ株式会社。同社は、プロジェクト単位でのチーム編成のため、東京と福岡のオフィスに分散するプロジェクトメンバーの社員間コミュニケーション手段の整備が課題となっていた。ネット会議システムなどを利用したものの、音声や画像の質に問題があり、東京・福岡間の満足のいくコミュニケーションが実現できなかった。その問題を解決するため、シスコのユニファイド コミュニケーションを導入。スムーズなビデオ テレフォニーの実現やビデオ会議によるコミュニケーションの質の向上、拠点間の内線化による量の向上を実現。さらに、ダイヤルインやボイスメールを利用することにより、生産性の向上も実現した。

### 東京と福岡に分散したプロジェクトメンバー間の スムーズなコミュニケーションが課題

創業以来、“Design for Communication”をテーマに据え、人と人とのコミュニケーションをデザインしてきたデフィデ株式会社。その開発思想は技術中心主義に偏らず、人間の振る舞いを人間科学の視点から探求し、人が快適なコミュニケーションを行うために必要な技術を活用するという人間中心主義が根底にある。そして、それを実現するために、現在はネットを活用したコミュニケーションにフォーカスしている。Webビジネスのコンサルティングから、コミュニケーション戦略、Webサイトの構築・開発、DCでの運用管理、さらにマーケティングのサポートからPDCAによる継続的改善提案まで、きめ細かいサービスをワンストップで提供している。

同社のプロジェクト体制は、ユニット構成によるチーム編成だ。クライアントのニーズに応じて最適なスタッフがアサインされる。初期の戦略立案から、市場分析やアンケート、アクセスログといった定量的・定性的データを分析し、客観的な指標を活用しながらチーム間で情報を共有する。そして、デザインチームとシステムチーム、またディレクターと各エンジニア・デザイナーが、多種多様な打ち合わせを繰り返しながら、プロジェクトが推進されている。このような開発方法を実現するためには、プロジェクトチームのコミュニケーションが非常に重要だ。しかし、プロジェクトによっては、対応メンバーが東京と福岡に分散することも多く、プロジェクトメンバー間のコミュニケーションが課題となっていた。

同社は、その問題を解決するため、ネット会議システムやメッセージングシステムを導入。しかし、満足のいくコミュニケーションは実現しなかった。たとえば、P2Pのメッセージングシステムは1対1でのみ音声利用という制約がある。一方、PCを使ったネット会議システムは、複数で相手の顔を見ながら会議はできたものの、音声の遅延や雑音がひどく、性能面から一度に一人しか発言できなかった。デフィデ株式会社 代表取締役 山本哲也氏は、そのころの様子を「誰かが発言している時は他の人はマイクをオフにして聞く必要がありました。発言したい人が手を挙げて、その人がオンにすると、それまで発言していた人はマイクをオフにする、といった非常に面倒なルールが必要で、活発な議論ができませんでした」と語っている。

また、ダイヤルインではなかったため、電話の取り次ぎの手間も問題だった。「特に福岡にいる開発やデザインなど集中して作業をするスタッフは、他人の電話で集中力がとぎれると作業に支障を来します。これにより、生産性の低下を招くことも問題でした」(山本氏)

## ユニファイド コミュニケーションが実現した 拠点間コミュニケーションの質と量の向上 デフィデ株式会社



「この IP フォンは、新しいオフィスにマッチしているし、社員にも好評です。便利になったのはもちろんですが、シスコの IP フォンは先進的なイメージが強く、みんな知ってはいましたが実際に使ったことがなかったので、喜ばれました」

デフィデ株式会社  
代表取締役  
山本 哲也 氏

### 拠点間のスムーズなコミュニケーションを実現するため ユニファイド コミュニケーションを選択

これらの課題を解決し、より活発な拠点間コミュニケーションを実現するため、同社が検討したのがIPフォンだった。「かなり以前からIPフォンにしたいとは思っていましたが、なかなか機会がありませんでした。今年8月に東京オフィスが引っ越すことになったので、これを機にIPフォンにしようと決断しました」（山本氏）。

そこで、2006年4月から検討を開始し、シスコのIPフォンをはじめとするユニファイド コミュニケーションを選択した。山本氏はシスコの選定理由を次のように語っている。「元々IPフォンならシスコだと思っていました。導入にあたっては、国産ベンダーの製品とも比較はしましたが、特別コストメリットも感じられなかったため、シスコを選択しました」

今回のユニファイド コミュニケーション導入に伴い、ネットワークも整理。同社は福岡にデータセンターもあり、以前は3拠点をVPNで接続していたが、音声ネットワークにNTTコミュニケーションズのGroup-VPNを利用することで、コストダウンも実現した。

東京と福岡にそれぞれコアスイッチとして「Catalyst3560」を配置し、そこから各IPフォンとサービス統合型ルータ「Cisco ISR 2811」につながっている。Cisco ISR 2811には、呼制御サーバ「Cisco Call Manager Express」とボイスメールシステム「Cisco Unity Express」がモジュールとして搭載されている。このような構成にすることによって、導入の費用的なしきいが低くなったと、山本氏は次のように語る。「当社は現在東京・福岡あわせて36人の会社ですが、このくらいの規模なら、この構成で十分です。Expressは、当社のような中小企業には最適ですね。また、今後規模が大きくなってもルータなど今回導入した資産はそのまま使い続けることができるという点も評価しました」

IPフォンは東京、福岡に各13台ずつ導入し、「Cisco IP Phone 7941G」は、顧客や福岡スタッフと頻繁に電話をするディレクターやスタッフに配布、ダイヤルインで直接本人にかかるようにした。その他の社員には、「Cisco IPPhone 7911G」を2人に1台配布している。さらに、1台ずつIPフォンを配布しているメンバーのPCには、ビデオ テレフォニー ソフトウェア「Cisco Unified Video Advantage」をインストール。ビデオ テレフォニーや、複数による電話会議を実現した。

### コミュニケーションの質および量の向上と 生産性向上を実現

同社が今回のユニファイド コミュニケーションの導入で得たメリットは、大きく3つある。

1つめがコミュニケーションの質の向上である。まず、音声だけでなく相手の表情が見えることが大きい。また、従来のネット会議システムは、画像の質があまりよくなかったため、たとえば手元にある資料や雑誌などを相手に見せることが難しかった。しかし、Cisco Unified Video Advantageは画像がきれいなので、相手の手元もよく見える。たとえば雑誌などの見本を見せな



Cisco Unified Video Advantageを利用しての、福岡Officeとのビデオ会議（上）と、PCモニタ上に映し出されたビデオ（下）

## ユニファイド コミュニケーションが実現した 拠点間コミュニケーションの質と量の向上 デフィデ株式会社

がら、「こんな感じにしたい」という要望をディレクターがデザイナーに伝えるといった時に、非常に有効だという。さらに、顧客担当者を交えてのビデオ会議も実施し、成果が上がっている。山本氏は、「技術的な問題には、しばしばトレードオフが存在します。お客様に来ていただいて直接福岡にいる技術者と話していただくことで、その場で何を優先するかを判断してもらえるようになったので、プロジェクトの進捗がスムーズになりました」と語っている。

2つめがコミュニケーションの量の向上だ。従来拠点間は外線を使っており、料金が電話のディスプレイに表示されるため、どうしても長くなると話を早めに切りあげたり、ネット会議システムに変更したりといった行動をしがちだった。しかし、現在は拠点間通信が内線になったため、遠慮する必要がなく、時間や金額を気にせず、必要なだけ話することが可能だ。さらに、内線化したことにより、従来社内連絡に外線が占領されて、顧客からの電話が繋がらないといったことが時にあったが、そういうこともなくなった。

3つめのメリットは、生産性の向上である。まずは、直接顧客から電話がかかってくるディレクターをダイヤルインにしたことにより、電話取り次ぎ業務が激減。社員が電話の取り次ぎに時間をとられることが少なくなった。

また、ダイヤルインにしたため、外出や離席にも対応する必要があり、ボイスメールも導入した。「ボイスメールは、なぜかまだお客様にはなかなか入れてもらえないのですが、社員は活用しています。Cisco Unityによるボイスメールは、メールに飛ばしたり(通知させたり)、転送することも容易なので、便利です」(山本氏)

### IPフォンの増設やセキュリティの強化で、 さらにシステムの充実を目指す

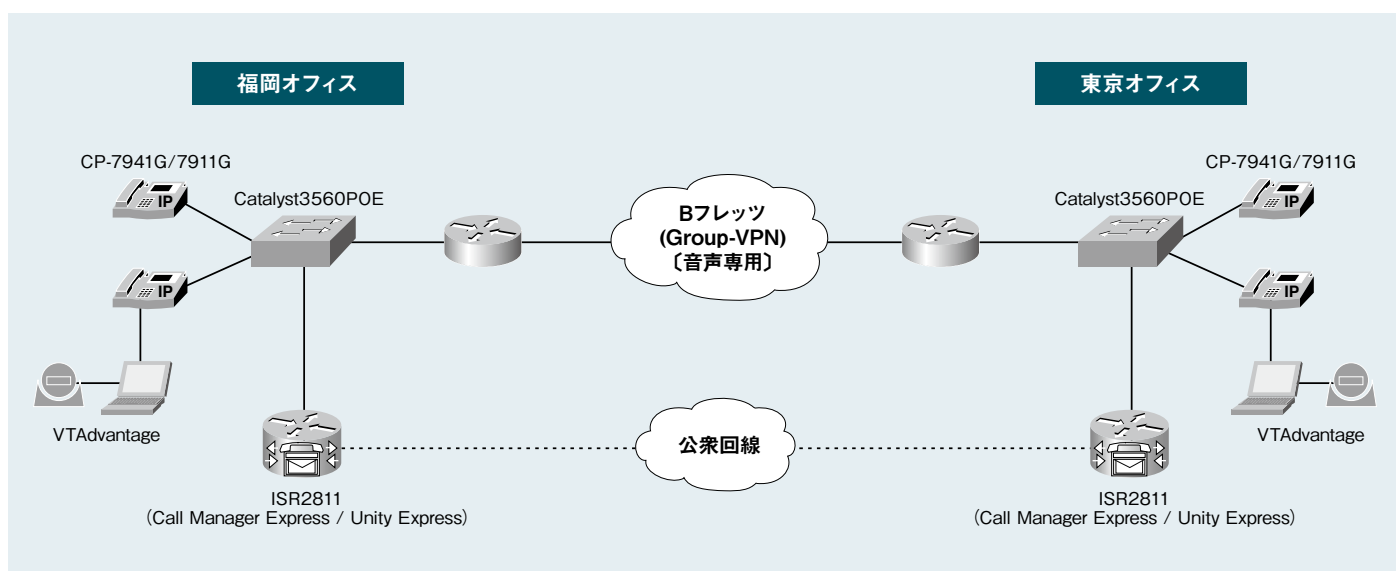
同社の新しい東京オフィスは、青山の新しいビルにあり、社長である山本氏が自ら内装にこだわったというスタイリッシュなオフィスだ。山本氏は、「このIPフォンは、新しいオフィスにマッチしているし、社員にも好評です。便利になったのはもちろんですが、シスコのIPフォンは先進的なイメージが強く、みんな知ってはいましたが実際に使ったことがなかったので、喜ばれました」と笑う。

今検討しているのは、IPフォンの増設だ。山本氏は、「実際に使ってみて非常によかったので、もう少し台数を増やしたいと思っています。また、PCを操作しながら話をすることも多いので、受話器ではなくヘッドセットを使いたいという要望もあり、それも整備する予定です」と言う。

さらに、セキュリティの強化も検討しており、適応型セキュリティ アプライアンス「ASA5510」



オフィスに設置されたCisco IP Phone 7941G。Unified Video Advantageを併用することで、拠点間のコミュニケーションを円滑にしている。



## ユニファイド コミュニケーションが実現した 拠点間コミュニケーションの質と量の向上 デフィデ株式会社

を導入予定。ASA5510は、ファイアウォール、IPS、ネットワーク アンチウイルス、VPNサービスを1台に統合した、高パフォーマンスな多機能セキュリティアプライアンスだ。

今回のユニファイド コミュニケーションの導入により、拠点間のスムーズなコミュニケーションを実現したデフィデ株式会社。このコミュニケーション基盤を活用することで、顧客のコミュニケーションデザインに、一層の磨きがかかることは間違いない。

### Profile

## デフィデ株式会社

本社：東京都渋谷区神宮前5-51-8-9F  
ラ・ポルト青山  
創業：1991年4月  
資本金：3千万円  
従業員数：36名

デフィデ株式会社は、創業以来、“design for communication”のテーマの下、洗練された情報伝達手段を構築することで、顧客企業の情報戦略・経営戦略・コミュニケーション戦略において、新たな価値の創造を行なっています。特に、技術中心主義に偏らず、人間の振る舞いを中心に人間科学の視点から考察するヒューマンセンタードデザインを心がけています。

デフィデ株式会社は、顧客企業にとってのコミュニケーションパートナーとして、「ITコンサルティング」「システム開発」「コミュニケーションデザイン」「WEBサイト運用管理」「ASP・アプリケーション開発」の5つのビジネスフィールドを、その活躍の場としています。

<http://www.defide-ix.com/>

©2006 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。(0609R)

この資料の記載内容は2006年11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

〒107-0052 東京都港区赤坂2-14-27 国際新赤坂ビル東館

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

お問い合わせ先 (シスコ コンタクトセンター)

<http://www.cisco.com/jp/service/contactcenter>

0120-933-122 (通話料無料)、03-6670-2992 (携帯電話、PHS)

電話受付時間：平日 10:00~12:00、13:00~17:00

### お問い合わせ先