



## ユニファイドコミュニケーションの活用により、ワークスタイルの変革による生産性向上を実現

### 株式会社ダイエー

#### ●導入の背景/課題

- ・ 電話の取り次ぎなど無駄が多いワークスタイルを変革することにより、生産性の向上を図りたいと考えていた。
- ・ 本社の移転に際し、既存のPBXが10年以上を経過していたため、買い換えるかIP化するかの選択を迫られた。
- ・ 店舗を含めた全社ネットワークの見直しを行っていた。

#### ●導入ソリューション

- ・ IPコミュニケーション
  - Cisco Unified CallManager
  - Cisco Unified IP Phone 7970G
  - Cisco Unified IP Phone 7961G
  - Cisco Unified IP Phone 7912G
- ・ シスコネットワーキングソリューション
  - Cisco Catalyst 4948

#### ●導入効果 (期待される導入効果)

- ・ 電話を取り次いだり、不在の場合はメモを残したり、いない相手に電話をかけるなど、従来存在した目に見えない多くの無駄を減らし、より効率的な業務環境を実現できる。
- ・ 少人数なら、専用の電話会議システムを使わなくても、どこでも気軽にIPフォンを使って電話会議が行えるようになった。
- ・ ランニングコストを含めた大幅なコスト削減が期待できる。

大手スーパーマーケットチェーンのダイエーは、2006年6月本社の電話1400台のIP化を行った。同社のIPフォン導入の目的は2つ。ワークスタイルの変革による生産性向上とランニングコストを含めたコスト削減である。IPフォンを利用することによって、ワンクリックで電話をかけたり、かかってきた電話の履歴を確認したり、電話機にテキストのメッセージを残すなど、従来の電話機ではできなかった使い方を実現。生産性の向上に大きく寄与している。今後は、地方の事務所および店舗に、順次ボイス ゲートウェイを設置。まずは既存PBXを残しながら拠点間の内線化を推進し、通信費を削減していく。そのうえで、今回のシステム導入による生産性向上の効果測定を行いながら、順次地方の事務所や店舗にも展開を目指す。将来的には、IPフォンを店舗の情報端末に活用を検討するなど、より一層のワークスタイル変革に活用していく予定だ。

### ユニファイドコミュニケーションを導入し、ワークスタイルの変革を目指す

ダイエーは、現在新しい経営体制の元、全社一丸となって経営再建中であり、「ごんがおいしくなるスーパー」という新しいスローガンを掲げて、その実現のため邁進している。

そんななか、同社は東京にある本社を浜松町から江東区東陽へ移転し、本社のオフィス環境も一新した。これを機に、「ワークスタイルの変革を行いたかった」と本社移転プロジェクトの責任者である総務・法務本部 総務部 部長 立川憲一氏は、次のように語る。「従来は電話を取り次いだり、不在の場合はメモを残したり、いない相手に電話をかけるなど、目に見えない無駄が多く存在していました。IPフォンを利用することで、これらの無駄を減らし、より効率的な業務環境を作りたかったのです」

同社が本社の移転を機にIPフォンの導入を決めたもうひとつの理由は、既存のPBX（構内交換機）がリプレース時期に来ていたことだ。このPBXは92年から利用しており、既に10年以上が経過していた。加えて全社的なネットワークの見直しも行っていたため、「今更レガシーのPBXを導入するという選択はありえませんでした」と今回のIPフォン導入のシステム責任者であるシステム物流本部 システム企画部 部長 櫻田良郎氏は言う。

ただし、今回の電話システム導入にあたっては、ランニングコストを含めたコスト削減も目的のひとつであったため、PBXを入れ替えて従来の電話システムを使い続ける場合と、IPフォンを利用する場合のコスト比較は実施した。立川氏は、「店舗も含め全社を内線化することにより、ランニングコストが大幅に下がることが予想できただけでなく、インシャルコストもデータ通信込みで、PBXの入れ替えとほぼ同等の価格だったので、IPフォンの導入を決めました」と語っている。

### 生産性向上に貢献するシステムと評価し、シスコ製品を利用するコンソーシアムに決定

ダイエーの本社移転プロジェクトが始まったのは2005年9月。移転に伴うさまざまなシステム

## ユニファイドコミュニケーションの活用により、 ワークスタイルの変革による生産性向上を実現

株式会社ダイエー



「シスコ製品を提案したチームには、  
生産性をいかに向上できるかという点で、  
評価できる提案をしてもらえたので選定しました」

株式会社ダイエー  
システム物流本部 システム企画部 部長  
櫻田 良郎 氏

の変更など決めなければならないことが山積みのなか、櫻田氏と立川氏はIPフォンの勉強を始めた。従来電話は、システム部門の担当業務ではなかったため、櫻田氏も電話を扱うのは初めてだった。立川氏は以前総務部が電話を担当していた頃扱ったことはあったものの、もちろんIPフォンは初めてである。さまざまなベンダーにヒアリングをしたり、資料を読み込んだりしながら、少しずつ理解を深めていった。

年内一杯は勉強に費やし、2006年になってからベンダー15社に声をかけ、コンペを実施。一次選考で3チームに絞り、最終的に2006年2月、ソフトバンクテレコム（旧 日本テレコム）を中心としたシスコ製品を利用する数社のコンソーシアムに決定した。本社の移転は、5月25日から部署ごとに五月雨式に実施したため、ここまでシステムの構築を終え、最終的にすべての部署が入居を果たした6月18日までに、すべてのIPフォンを設置した。

今回の選定について櫻田氏は、「価格、体制、機器構成、機能などを総合的に比較検討し決定しました。透明性の高い選定をしています」と言う。そして、シスコのコンソーシアムを選定した理由については、「通信コストの削減に関しては、最終選考に残ったシステムであれば、どこも変わらないだろうと思いましたが、その先の生産性をいかに向上できるかという点がポイントであり、そこで評価できる提案をしてもらえたのが大きかったですね」と語っている。

今回のプロジェクトは、問題もなくうまくいったとベンダーからも褒められたそうだ。櫻田氏は「総務とシステム部は以前から席が近く、コミュニケーションがよかったことが、もしかすると成功の秘訣だったのかもしれませんが」と笑う。加えて、「働き方を変えるようなプロジェクトでは、やはりIT部門だけでは限界があるので、いかにコーポレート全体を見ている部門とうまく連携がとれるかが、重要だと思います」とも言う。また、コンソーシアムのチームワークもよかったと立川氏は、「構築時は大変な作業が続いたんですが、そんな中でもギスギスした雰囲気がなく、比較的いい関係で作業をしてもらったと思います」と評価している。

### IPフォンに変えただけで、社員のワークスタイルが変化

システムは、図の通り。Cisco Unified CallManagerは、本社と多摩のデータセンターで二重化している。コアスイッチにはCisco Catalyst 4948を採用。端末には、Cisco Unified IP Phone 7961Gを1250台、Cisco Unified IP Phone 7970Gを50台、Cisco Unified IP Phone 7912Gを100台の計1400台を利用し、本社ネットワークのデータと音声の統合を実現した。

電話番号は、個人の内線番号と各部署のダイヤルイン番号を割り振り、ひとりにつき2つの番号を持つ。個人の内線番号にかかってきた場合は、個人のIPフォンだけが鳴り、各部署のダイヤルイン番号にかかってきた場合は、部署全体のIPフォンが鳴るしくみになっている。

今回ダイエーが期待したワークスタイルを変革するためのアプリケーションとして同社が選んだのが、今回のシステム設計・構築を担当したユニアデックスの「IPフォンナビゲーター」だ。これを使うことで、PCの画面上から電話をかけたい相手を検索し、ワンクリックで電話をかけることが



本社に導入されたCisco Unified CallManager

ユニファイドコミュニケーションの活用により、  
ワークスタイルの変革による生産性向上を実現

株式会社ダイエー



「まだ一部ですが、電話を変えただけで、  
仕事の仕方が変わってきているというのは、  
大きな進歩だろうと思っています」

株式会社ダイエー  
総務・法務本部 総務部 部長  
立川 憲一 氏

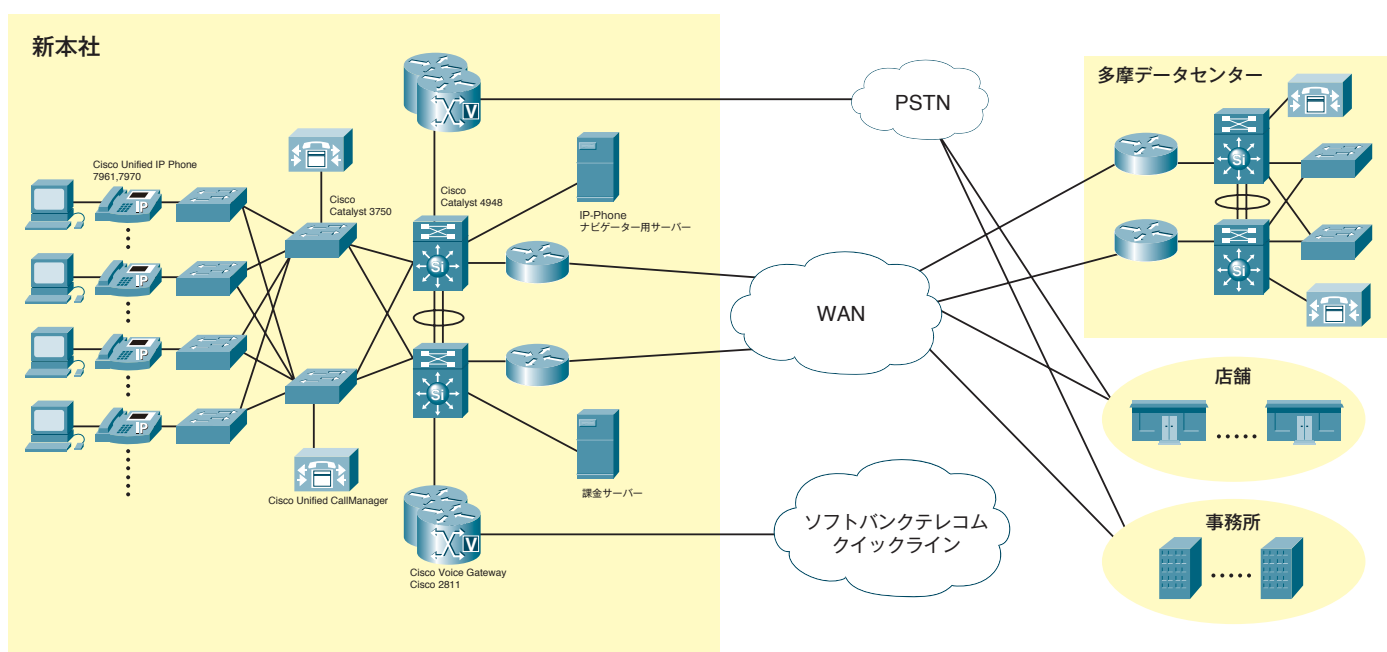
できる。櫻田氏は、「メモ機能を利用して休暇中などを書いておけば、相手も無駄な電話をすることがなくなり便利です」と言う。

また、IPフォンに簡単なテキストによるメッセージを残せるようにした。メッセージが残っている場合はIPフォンのランプが点滅するので、席に戻ればすぐにメッセージが残っていることがわかる。今回導入したほとんどのCisco Unified IP Phoneには大型のディスプレイがついているので、そのディスプレイでメッセージを見ることができるようになっている。櫻田氏は、「メールだとPCやメールソフトを立ち上げないと確認できませんが、これは視覚的にすぐわかるので、とても便利です。システム部門では、基本的に伝言はすべてこれを利用することにしたので、紙の電話メモがなくなりました」と語っている。

導入に際しては、IPフォンのかけ方、受け方の教育を実施した。ただし、移転に伴うレクチャーが非常に多かったため、IPフォンの全員教育は基本的な操作にとどめ、メッセージ機能など高度な使い方は、各部署から数名の代表者のみとした。立川氏は、「まだ教育が十分だとは思っていません。これからだと思っています。しかし、そのような状況にあっても、何人かの人は、部署の番号ではなく、わたしの個人内線にかけてくれて、不在の場合はメッセージを残してくれています。一部ですが、電話を変えただけで、このように仕事の仕方が変わってきているのは、大きな進歩だろうと思っています」と語っている。



今回導入されたCisco Unified IP Phone 7970G (上)  
IPフォン本体にも簡単なテキストメッセージが残せる(下)



## ユニファイドコミュニケーションの活用により、ワークスタイルの変革による生産性向上を実現

株式会社ダイエー

### 遠隔地との会議や部門会議でもIPフォンが活躍

電話会議にもIPフォンは役立っていると立川氏は次のように語る。「総務は大阪と福岡にも駐在しているので、定例会議は電話会議で行っています。こちら側が10人以上になるとちょっと無理なので専用の会議システムを使いますが、数人ならIPフォンで十分なので、会議室にIPフォンを持って行って会議をしています」

さらに部門会議など全員が出席する会議などにはIPフォンを持参するという。「総務なので、株主さんなど会議だからといって断れない方から電話がかかってくる場合があります。従来は、全員で会議を行う場合、隣の部署などに頼んで取り次いでもらっていましたが、今はIPフォンを持って行けば対応が可能になったので、全員が出席することが、さほど気にならなくなりました」(立川氏)

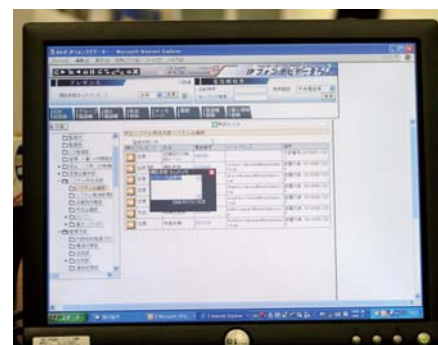
このように、同社は当初の目的であったワークスタイルの変革に、確かな手応えを感じているようだ。

### 今回構築したインフラを活用し、ワークスタイルの変革とコスト削減を進める

ダイエーは、よりコストメリットを高めるため、現在拠点間通信のネットワークの再構築を行っている。まずは、8月末を目処に6拠点の事務所にボイスゲートウェイを導入。8月末には店舗を含めたネットワークの再構築が完了する予定なので、その後順次店舗にも導入し、全国の内線化を推進していく。IPフォンについても、本社に導入したIPフォンによる生産性向上の効果測定を行い、順次全国に展開していきたい考えだ。

さらに、Cisco Unified IP Phoneを店舗の情報端末として利用したい意向だ。Cisco Unified IP Phoneの大型ディスプレイには、アプリケーションの作り込み次第でさまざまな情報を表示させることが可能なので、いずれそれを活用したいと立川氏は次のように語る。「バックルームに行かなくても、その場で在庫や製品情報などをIPフォンで見ることができれば、店舗スタッフも楽になるでしょうし、お客様も質問に迅速な回答が得られるなど、サービス向上にもつながります。将来的には店舗にIPフォンを導入し、こういう使い方も検討したいと思っています」

生産性の向上とコスト削減という困難な命題を、同時にクリアしたダイエー。これからも、システムを活用することによって、ワークスタイルの変革を続けていくに違いない。



「IPフォンナビゲーター」には、社員のプレゼンス情報なども表示できる

#### Profile

### 株式会社ダイエー

本社：東京都江東区東陽2-2-20  
創業：1957年4月  
資本金：565億円  
従業員数：6,019名

大手スーパーマーケットチェーンのダイエーは、スーパーマーケットという新しい業態を日本に定着させ、高度経済成長期に急成長を遂げた。その後も日本の流通業界を牽引してきたが、現在は産業再生機構の支援を経て、新しい経営体制で経営再建中である。新しいスローガン「ごはんがおいしくなるスーパー」を掲げ、その実現のため邁進している。

<http://www.daiei.co.jp/>

©2007 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。(0701R) この資料の記載内容は2007年3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/go/contactcenter>

0120-092-255 (フリーコール、携帯・PHS)

電話受付時間：平日 10:00~12:00、13:00~17:00

#### お問い合わせ先