



## ワイヤレスIPフォンの利用により、 スムーズなコミュニケーションを実現 業務生産性の向上と、柔軟でタイムリーな 電話環境の変更も可能に

### 株式会社大伸社

#### ●導入の背景/課題

- ・印刷データという重いデータを扱うため、社内ネットワークのトラフィック増が問題だった。
- ・データネットワークが業務系の Mac と基幹系の Windows の 2 系統あり、業務の拡大と共に拡張してきたため複雑を究めていた。
- ・営業担当者は社内にいるときでも自席にいないことが多く、営業担当者に連絡をしたくても、なかなか連絡がつかないことが問題だった。
- ・不在の営業担当者にかかってきた電話の取り次ぎや伝言メモ作成が、業務を妨げていた。
- ・従来の PBX では組織変更によるレイアウト変更にも迅速な対応ができず、電話を管理する管理部の負担も大きかった。
- ・レガシー PBX が保守切れとなり、リプレースを迫られた。

#### ●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 7961G
  - Cisco Unified IP Phone 7912G
  - Cisco Unified Wireless IP Phone 7920
  - Cisco IP Communicator
- ・ ワイヤレス
  - Cisco Aironet
- ・ IP ネットワーキング
  - Cisco 2821
  - Cisco 2801
  - Cisco 2800
  - Cisco Catalyst 3750
  - Cisco Catalyst 2960
- ・ セキュリティ ソリューション
  - Cisco ASA 5520

#### ●導入効果 (期待される導入効果)

- ・ ワイヤレスの導入により営業担当者とのコミュニケーションが容易になった。
- ・ スタジオなどでも、ワイヤレスの利用により作業場所で担当者と話ができるため、作業が楽になった。
- ・ グループウェアの一覧からクリックでダイヤルできるようになり、生産性が向上した。
- ・ 1 回線ごとの電話の増設が可能で、社内ですべて設定できるようになったので、柔軟かつタイムリーな増設・移設が可能になった。
- ・ 不在着信が確認できるので、連絡漏れがなくなり、迅速な対応が可能になった。
- ・ 大阪本社と東京支社を内線化することにより通信コストが削減。さらに、内線で連絡したい人に確実に連絡がつくようになったことで、事務生産性も向上した。

大伸社は、マーケティングのコンサルティングから印刷物の制作、印刷までを一貫して顧客に提供してきた。ITへの取り組みも極めて早く、1996年にWebサーバを立ち上げるなどネットワーク化も早くから推進している。それだけに、業務の拡大とともに拡張してきたネットワークは複雑を極め、その整備が課題となっていた。また、レガシーの電話では柔軟な拡張や構成変更が困難で、自席に不在がちな営業担当者との連絡に支障もきたしていた。そこで、ネットワークの再構築を行いワイヤレス環境を整備し、同時にシスコのユニファイド コミュニケーションを導入した。ワイヤレスIPフォンの利用により、スムーズなコミュニケーションが可能になり、さらに業務生産性の向上と、柔軟でタイムリーな電話環境の変更も実現した。

#### ネットワークの複雑化とトラフィック増大に加え、 コミュニケーションの無駄による、意思決定の遅れや生産性低下が課題

大伸社は印刷会社に端を発し、現在ではデザイン技術をコアコンピタンスとしマーケティングのコンサルティングからカタログ等の企画制作、高精度印刷までを一貫して請け負っている。また、印刷物だけでなくWebサイトの制作も手がけるなど、顧客のマーケティングコミュニケーションの最適化をトータルで実現してきた。

このような印刷会社の枠に収まらない営業形態は、情報を伝えるということを突き詰めた結果と、大伸社 取締役 副社長 上平豊久氏は次のように語る。「当社は単に印刷物を提供すると考えるのではなく、お客様のコミュニケーションを支援するという姿勢で仕事を行ってきました。そこで、印刷という業態にこだわらず、お客様の伝えたい思いがきちんとユーザに伝わるお手伝いをするという姿勢で取り組んできました」

同社は、同時に早くからIT化にも取り組んできた。たとえば、現在印刷物制作の主流となっているDTP (Desk Top Publishing: コンピュータによる印刷用データの作成) にも1990年という早い時期から着手。また、Webサーバも1996年と、極めて早い段階で導入している。その時点でISPとの間を専用線で結び、さらに大阪本社と東京支社間も専用線で接続。1Mbpsから始め、現在は100Mbpsの広域LANに拡張してデータのやりとりを行ってきた。

同社の社員は現在約260名だが、その人数に対してパソコンの台数は約500台もある。主にMacintosh (Mac) でカタログの制作などを行う業務系のパソコンと、事務を行う基幹系のパソコンと2系統あるからである。それに伴いデータネットワークも、MacとWindowsの2系統あり、業務の拡大と共に拡張してきたため複雑を究めていた。それに加えて、PCサーバの乱立による社内ネットワークのトラフィック増も問題だったと大伸社 システム開発課 北國友一氏は次のように語る。「カタログなどの印刷用データはひとつで数百MBになることもあり、それを共有するためネットワークのトラフィックが増大し、待ち時間が長くなるなど、生産性に影響が出ていました」

ネットワークの複雑化とトラフィック増とともに、同社がもうひとつ抱えていた問題が、コミュニケーションの無駄による、意思決定の遅れや生産性の低下である。同社の営業担当者は、社内では制作部門のスタッフと打ち合わせをすることが多く、あまり自席にいない。そのため電話をしてもなかなか捕まらず迅速な判断を仰げなかった。また、そういう人への取り次ぎや伝言メモを誰かがやらざるを得ず、生産性低下の一因ともなっていた。さらに、PBXの老朽化により電話の増設

## ワイヤレスIPフォンの利用により、スムーズなコミュニケーションを実現 業務生産性の向上と、柔軟でタイムリーな電話環境の変更も可能に

株式会社大伸社



「短期間に余計なことを考えずミニмумスペックでスタートして、使いながら必要なところを足していく方が、本当に必要な機能が得られると思っています。」

株式会社大伸社  
取締役 副社長  
上平 豊久 氏

も困難なうえ、組織変更によるレイアウト変更にも迅速な対応ができず、電話を管理する管理部の負担も大きかった。

### ワールドワイドでの実績やアプリケーション連携を評価し、 シスコのユニファイドコミュニケーションに決定

そこで、同社は期末である2006年11月をターゲットに、2006年6月ごろからネットワークの再構築とともに電話のIP化の検討を開始した。ちょうど、従来のPBXが保守期限切れになることもひとつの要因だった。PBXのリプレースにあたって上平氏は、「IP化以外は念頭にありませんでした」と語る。その将来性や拡張性、管理の容易さ、システムとの親和性などを評価したからだ。

また、IPテレフォニーを導入する上で、同社が課題として持っていたコミュニケーションの無駄を解決するために必須と考えたのが、ワイヤレス環境の構築である。自席に不在がちな営業担当者とスムーズにコミュニケーションを図るためにはどこでも連絡がつくワイヤレス環境が欠かせなかった。各自携帯電話は持っているものの私物であるうえ、ビルの構造上、携帯電話がつながりにくいエリアがあった。そこで、社内のネットワークをワイヤレスにし、ワイヤレスIPフォンを利用することで、シームレスなコミュニケーションを実現したかったのである。

製品選定にあたっては、数社に声をかけ比較検討を行った結果、ワールドワイドでの実績やアプリケーション連携が容易にできる点などを評価し、シスコに決定した。北國氏は、「IP電話というのはそもそもアメリカで生まれ育ったもので、それが日本の電話の焼き直しでいいのかという疑問はありました。できれば、ワールドワイドで採られたものを使いたいと思っていました」と語っている。

これらの課題を解決するソリューションとしてシスコを選定したのが9月の後半で、最終的に導入日を決定したのが11月2日。事前にネットワークの整備は行っていたものの、機器入れが始まったのが11月20日前後で、約1週間後の27日には大阪本社、東京支社、東大阪配送センターの3拠点で同時にカットオーバーを実現している。このタイトなスケジュールについて上平氏は、「コスト的には、スケジュールが短い方がお互いハッピーです。時間があると、ついいろんな機能を追加しがちです。そうではなく、ミニмумスペックでスタートして、使いながら必要なところを足していく方が、本当に必要な機能が得られると思っています」と語っている。

### 営業担当者にワイヤレスIPフォンを配布して、円滑なコミュニケーションを実現

新しいネットワークは、コアスイッチに「Cisco Catalyst 3750」を利用し、従来のデータ2系統+電話の3系統から、基幹系と電話を統合したネットワーク+業務系の2系統に整理した。カタログなどの印刷用データは非常に重いので、これをすべて統合することは得策ではないと判断したからだ。

呼制御サーバには、「Cisco Unified CallManager」を利用し、大阪本社と東京支社、東大阪の配送センターの3カ所を内線化している。各拠点にはワイヤレスアクセスポイント「Cisco Aironet シリーズ」を利用してワイヤレス環境を構築し、営業担当者と役員には一人一台の「Cisco Unified Wireless IP Phone 7920」を配布して、彼らとなかなか連絡がつかないという問題を解決した。

また、CallStyleサーバを利用して、既存のグループウェアとIPフォンの連携を実現。これにより、



Cisco Wireless IP Phone 7920を使用し、スタッフと連絡をとっている(上)。壁に取り付けられたCisco Aironet(下)。

ワイヤレスIPフォンの利用により、スムーズなコミュニケーションを実現  
業務生産性の向上と、柔軟でタイムリーな電話環境の変更も可能に

株式会社大伸社



「IP 電話というのはそもそもアメリカで生まれ育ったもので、それが日本の電話の焼き直しでいいのかという疑問はありました。できれば、ワールドワイドで採まれたものを使いたいと思っていました」

株式会社大伸社  
システム開発課  
北國 友一 氏

宛先をグループウェアの一覧から選択してクリックするだけで内線や外線電話をかけられるようになり、利便性が大幅に向上した。CallStyleは、ソフトバンク・テクノロジーのIP Telephonyソリューションであり、システム構築も同社が担当した。

ワイヤレスやアプリケーション連携による生産性の向上と  
柔軟でタイムリーな電話の増設・移設が実現

同社が今回のIPコミュニケーション導入により得たメリットは以下の5つである。

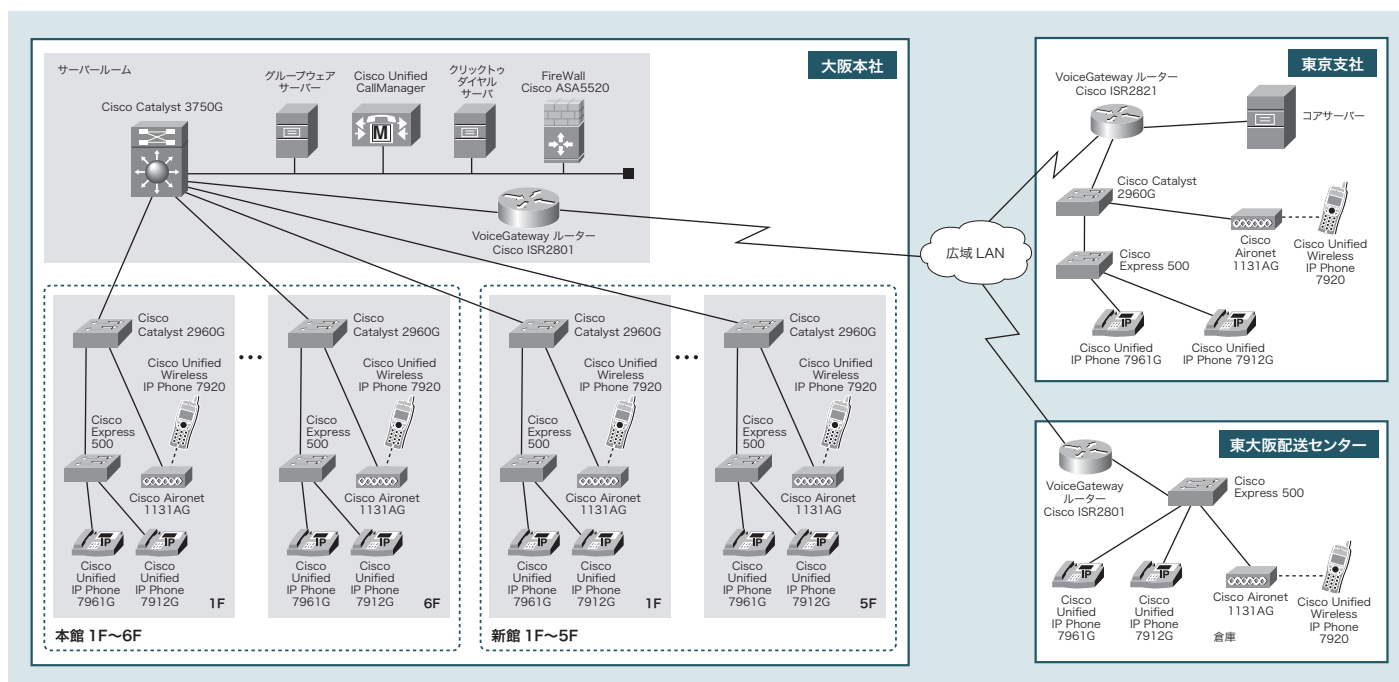
まず1つめは、ワイヤレスの導入による業務生産性の向上である。営業担当者とのコミュニケーションが容易になったほか、たとえば本社内のスタジオでは、カメラマンが撮影中に確認事項があるとき、その都度固定電話の設置場所に行かなくても、撮影場所で担当者と話ができるため、作業が楽になった。

2つめは、グループウェア連携による生産性向上である。内線や外線電話をグループウェアの一覧からクリックでダイヤルできるようになったので、非常に便利になった。

3つめは、柔軟でタイムリーな電話の増設・移設が実現できたことだ。従来電話機を増設する場合には4回線ごとの購入が必要で、現場から要請があっても柔軟な増設が困難だった。また、増設や移設にあたっては業者に頼む必要があったため、起案から実際の増設や移設までに時間がかかっていた。今回のIP化によって、1台からの増設が可能になり、社内ですべて設定できるようになったので、柔軟かつタイムリーな増設・移設が可能になった。大伸社 管理部 課長 大野直子氏



大阪本社システム開発課フロアのサーバールームに設置されたCisco Catalyst 3750G。





「ワイヤレス IP フォンの利用によって、営業部門は働き方が変わったと思います。これから IP フォンで何ができるかをもっと勉強して、各部門の働き方に合わせて、活用していきたいですね」

株式会社大伸社  
管理部門 課長  
大野 直子 氏

は、「電話を増設したい場合のワークフローを整備したこともあって、現場では従来より気軽に増設申請が出せるようになりました。申請から設置までの時間も短くなり、現場の満足度は上がっていると思います」と評価している。

4つめが、不在着信が確認できるので、迅速な対応が可能になったことだ。Cisco Unified IP Phoneは携帯電話のように不在時の着信履歴を確認できるので、連絡漏れがなくなり、迅速な対応が可能になった。

そして5つめが拠点間の内線化が実現したことである。同社にはカメラマン、デザイナー、ライターなど多くのプロフェッショナルが所属しており、プロジェクトごとに最適なメンバーが集まって仕事をこなしている。そのため、毎日平均4人が大阪東京間を移動するほどで、電話連絡も頻繁にある。ここが内線化することによりコスト削減が実現しただけでなく、内線で連絡したい人に確実に連絡がつくようになったことで、事務生産性も向上した。

## 社員のさまざまな働き方にあわせて、 ユニファイドコミュニケーション基盤を活用していく

“小さく産んで大きく育てる”方針の上平氏は、「まずは、当社がどの程度IPフォンを使いこなしているかを評価してもらい、足りないところを検討していくというような形でより一層の充実を図りたいですね」と今後への期待を語る。

現在具体的にあげられている計画としては、さらなる拠点展開がある。同社は奈良にも拠点をもち、さらに2007年2月には、中部支局を開設する予定。今後それらの小規模拠点も今回構築したネットワークに接続し、まずはソフトフォンの「Cisco IP Communicator」を利用する予定だ。さらに、ビデオテレフォン「Cisco Unified VT Advantage」も利用し、遠隔地との円滑なコミュニケーションを図りたい意向である。

加えて、現在在宅勤務を行っている社員がいるため、リモートアクセスによる勤務環境の整備も課題のひとつ。また、ボイスメールの利用も検討しているという。

今後について大野氏は、「ワイヤレスIPフォンの利用によって、営業部門は働き方が変わったと思います。当社にはいろんな働き方をしている社員がいるので、必ずしも全員に営業と同じようなスタイルが必要とは思いません。これからIPフォンで何ができるかをもっと勉強して、それぞれの働き方に合わせて、活用していきたいですね」と語った。



机に乗せられた IP phone 7912G を使用することで  
拠点間のコミュニケーションを円滑にしている。

### Profile

#### 株式会社大伸社

本 社：大阪府大阪市東成区深江北二丁目14-1  
創 業：1952年3月  
資 本 金：1億3200万円  
従業員数：263名

1952年大伸社印刷所として設立された同社は、当初の印刷業から徐々に業務内容を拡大してきた。現在は、販促ツールの効果測定や効果的なコミュニケーションの提案などのコンサルティングから、具体的な表現設計やデザインおよび制作、撮影、高精度印刷、さらにはWebサイト、データベース構築の制作まで、顧客のマーケティングコミュニケーション全般を支援している。ITの活用にも早くから取り組み、積極的に業務改善を実現している。

<http://www.daishinsha.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含む)

電話受付時間：平日 10:00~12:00、13:00~17:00

#### お問い合わせ先