

個人の生産性向上を目指して、コミュニケーション基盤を一新 ワイヤレス、Web 会議も含むトータルなシステムを構築



オタフクソース株式会社

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

食品製造業（調味料の開発、製造、販売） 従業員数：451名

導入ソリューション

シスコ ユニファイド コミュニケーション

お好み焼きの文化を広め、よりよい「食育」に貢献しているオタフクソースは、社内コミュニケーションの効率化によって、社員の生産性向上を図っている。その基盤となっているのが、シスコのユニファイド コミュニケーションである。

導入前の課題、検討事例

- ・社内コミュニケーションの効率を向上させることで、一人一人の生産性を高めたい
- ・製造現場（工場）との連絡を、円滑に行いたい
- ・拠点間の通信コストの削減を図りたい
- ・遠方からの出張など、旅費と時間の無駄を減らしたい

導入効果

- ・無線 IP フォンの導入で、現場の担当者との連絡が円滑に
- ・Web 電話帳による、電話主体の業務オペレーションの効率化
- ・オフィス レイアウト変更に伴う再設定など、各種工数の削減
- ・社内通話コストの削減

1 導入のきっかけ——社員の生産性をより高めたい

お好み焼きのソースで有名なオタフクソースは、社内コミュニケーションを効率化することによって、社員の生産性を向上させたいと考えていた。製造現場とのやり取りを円滑にしたい、打ち合わせのための出張費や時間を削減したい、互いの意思疎通を促進する基盤を構築したい、といった要件を満たすシステムを構築するため、シスコのユニファイド コミュニケーションを選択した。

2 シスコを選んだ理由——「すべてが入っていて、失敗はないだろう」という安心感

新しいシステムの構築に際し、シスコを選んだ理由は、

- ・電話だけでなく、PC との融合も図れるシステムとして、すべての機能が最初から入っている
- ・将来的な機能追加などに伴うコストの負担を避けたかった
- ・IP 電話のシステムとして、他社よりも進んでいると感じていた
- ・「シスコなら失敗はないだろう」という安心感があった

ということが挙げられる。

3 導入プロセス——要件の落とし込み、ワイヤレス環境の構築など、諸々の課題をクリア

- ・工場は全館ワイヤレス化し、無線 IP フォン利用のための基盤を整備
- ・人事異動などを含む改変時期と重なったことや、細かな要件の変更に伴う調整に労力がなかったが、最終的に現場レベルで活用できるシステムへ落とし込むことができた。

4 導入効果——現場とのコミュニケーション、業務オペレーションが円滑に

- ・製造現場（工場）の担当者とのやり取りが、無線 IP フォンによって大幅に効率化
従来は放送で呼び出し、担当者は固定電話があるところまで広い工場内を移動していたが、そうした無駄が省かれ、コミュニケーション密度が向上した。
- ・Web 電話帳の導入で、顧客対応など電話中心の業務オペレーションの円滑化に成功
これまで紙やイントラネットで探していた電話番号を、即座に検索して発信できるようになった。

5 今後の展開——東京支店への導入、Web会議の活用

- ・営業本部である東京支店に導入し、社内通話コストの削減、より密度の高いコミュニケーションを実現
- ・Web 会議を活用することで、打ち合わせのための出張を減らし、旅費と時間の無駄を削減



導入の経緯

シスコなら「最初から全部入っていて、失敗がない」



オタフクソース株式会社
常務取締役
財務・経営企画
国際事業・購買担当
佐々木 直義 様

お好み焼きの文化を日本全国に伝えることで、よりよい食文化を育み、「食育」に貢献しているオタフクソースは、コミュ

ニケーションの効率を高め、社員一人一人の生産性をさらに高めたいと考えていた。製造現場とのやり取りを円滑にしたい。互いの意思や情報を共有できる基盤を構築したい。会社の変化に柔軟に対応できる、長く使えるシステムにしたい。こうしたニーズに対して、従来の PBX ベースのシステムは拡張性に乏しく、業務統合などを進めることも困難だった。そこで同社は、コミュニケーション基盤の一新（フル IP 化）を決断。そのソリューションとして、シスコのユニファイド コミュニケーションを選択した。

複数のシステム提案を検討し、最終的にシスコを選んだことについて、常務取締役の佐々木直義氏は次のように語る。

「シスコにした決め手は、電話だけでなく、PC との融合も進められるシステム（機能）がすべて入っていることですね。後から機能を追加するたびにコストがかかるようなことは避けたかったので、最初から全部入っている、というのは大きなポイントでした。また、冒険せずに、しっかりしたものを採用したいと思っていましたから、シスコなら失敗はないだろうという安心感もありました」

もともと、シスコが選定の狙に乗ったのは、かなり後になってからだという。

「IP 電話のシステムとして先進的なのは確かだと思います。ただ、シスコは個人の権限が強いアメリカ型の業務パターンに根ざしたソリューションという印象もあって、そのようなものを本当に導入していいのか？ 弊社には馴染まないのではないか？ と悩んだ記憶があります。けれども、コミュニケーションの活性化、コラボレーションの促進、コストの削減を確かなものにしたかったとき、こちらの要件を満たせるのは、やはりシスコだったということです。いただいたシステム提案も現実的で、よかったと思っています」

導入プロセス 1 新システムへの戸惑いや細かな要件変更を乗り越え、着地点を見出す

同社が導入したシスコ ユニファイド コミュニケーション ソリューションは、有線 IP フォン、Web 会議、ボイスメール、受付システム（タッチパネル）、Web 電話帳、さらに無線 IP フォンと、ほぼすべてを網羅している。従来の電話から機能が大きく変わる部分もあり、導入に際してはいろいろと戸惑いや課題もあったようだ。

経営企画部 部長の岡本侯子氏は、次のように語る。

「既存の電話を単純に置き換えるのではなく、プラス アルファの機能を導入するので、現場のユーザがイメージしにくいところもあったようです。導入時期がちょうど四半期の改変時期に重なり、人事異動なども流

動的だったため、その調整も大変でした。

新しいシステムの概要はおおよそ把握していましたが、要件を後から細かく変更することになってしまい、その落とし込みにも労力がか

かりましたね」

従来の PBX ベースのシステムからフル IP のシステムに切り替えることに伴い、これま

で電話回線がどのように割り当てられていたのかを洗い出す作業も行われた。岡本氏によれば、「資料が更新されていない部分も多く、大変だった」という。

一気にフル IP 化することについては、不安はまったくなかったと佐々木氏は明言する。

「機器の障害が起こったら困りますので二重化はしています。でも、落ちる落ちないで言えば、それは PBX でも同じことです。IP 化するから不安だ、ということは全然ありませんでした」



オタフクソース株式会社
経営企画部
部長
岡本 侯子 様

導入プロセス 2 無線アクセスポイントを増設して、安定したワイヤレス環境を実現

製造業である同社は、本社ビルと工場が隣接しており、現場とのやり取りも頻繁に行われている。従来は館内放送で呼び出しを行い、担当者は広い工場内で固定電話がある場所まで移動していたが、この効率の悪さを改善するために全館のワイヤレス化と無線 IP フォンの導入が行われた。それまでは、個人の携帯電話でやり取りする社員も多かったという。

「無線 IP フォンを配布して、連絡の取りやすさは大きく改善されました。場所を問わないので、コミュニケーションの効率は上がったと思

ます。工場内のアクセスポイントは当初予定した数（配置）では電波状況がいまひとつだったので、増設して解決しました。これは工場を何度か増築していることが理由でして、事前にきちんと調査したほうがよかったですね」と、岡本氏は導入時のいきさつを説明してくれた。



導入効果・今後の展開

業務の効率は確実に向上。会議システムの活用に期待

「使い方が変わるので最初は不安もありましたが、導入後に使い方の説明会をしていただいたこともあり、大きな混乱もなく、すんなり使えているようです」と、経営企画部 IT 企画グループの望月裕子氏は導入後の状況を語る。使い方の問い合わせで多いのは、保留のしかただという。また実際に使ってみて、個人の電話帳登録が無線 IP フォン端末からできたり、着信時に登録した人名が表示されたりするとさらに便利なのは？ といった現場に根ざした意見も出てくるようになった。

「提案を受け、便利そうだと思って」（佐々木氏）導入した Web 電話帳も、コミュニケーション効率の向上に貢献している。特に、電話で全国の顧客から注文を受け付けている部署では、これまで紙やイントラネットで

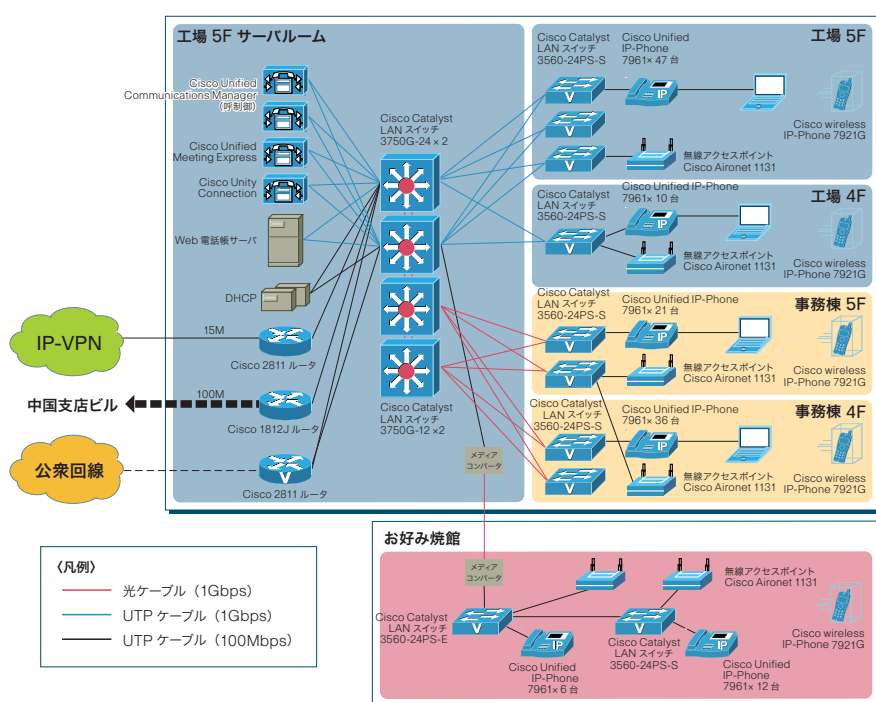
探していた顧客の電話番号を即座に検索して発信できるようになり、業務自体の効率も大きく高まっているという。



一方、Web 会議やボイスメールは、これから利用が進むことを期待している。未だに 1 回の打ち合わせのために、東京や大阪から本社のある広島まで出張するケースもあり、移動にかかるコストや時間の削減に Web 会議を生かしたいと佐々木氏は語る。そのためにも、東京支店への早期導入をはじめ、各拠点での環境整備を進めていきたいと考えている。

「これまで電話や Web で会議をするという文化が弊社にはなかったもので、なかなか利用が進まないというのが今の状況ですね。ただ、2 年前に営業本部が東京に移りまして、その関係で旅費が増えていることもあり、きちんと活用できるようにしたいと思っています。

お客様である食品関連の企業は、皆さん東京に本社を構えられていますので、東京とのコミュニケーションを緊密にすることは、とても重要です。東京にもシステムを入れることで社内通話は 0 円になりますし、Web 会議を活用すれば、旅費と時間も削減できます。より効率的なコミュニケーションの促進と生産性の向上という効果を、確かなものにしていきたいですね」



会社概要

オタフクソース株式会社

本社所在地：広島市西区商工センター 7-4-27
 創業：1922年（大正11年）11月
 設立：1952年（昭和27年）10月
 資本金：1億円
 従業員数：451名（2007年10月現在）



ソースや酢など調味料の開発、製造、販売を手がけ、中でもお好み焼きのソースは日本全国で高い知名度を誇る。本業を通じて、「お好み焼きを日本の誇れる、日本食にすること」、「お好み焼きを通じて、家族の団らんを増やすこと」、ひいては、よりよい食文化を育み、「食育」に貢献することを目指している。お好み焼きの研修センターを東京、名古屋、大阪、岡山、広島、高松、福岡の各地に設けて人材の育成を進めているほか、調理器具一式を積み込んだキャラバンカーで全国の幼稚園や福祉施設を訪問するなど、お好み焼きのすばらしさをより多くの人に広めるべく、積極的な活動を展開。2008年6月には、広島にお好み焼きの歴史と文化を体感できる施設「WoodEgg お好み焼館」をオープンした。

食品製造業として、原材料にこだわり、また徹底した衛生管理を行っている。ISO9001の取得、「お客様相談窓口」の設置など、製造からアフターサービスまでの一貫した体制づくりによって、優れた製品を提供することと、企業の信頼性向上に努めている。



2008年6月に完成した
Wood Egg お好み焼館



全国をキャラバンする団らん号

©2008 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。(0704R)

この資料の記載内容は 2008 年 6 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。



シスコシステムズ合同会社

〒107-6227 東京都港区赤坂 9-7-1 ミッドタウン・タワー
<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