

【事例】中小規模ネットワーク構築シリーズ



PROFILE

黒田電気株式会社

本社所在地: 東京都港区港南2-16-2

太陽生命品川ビル21階

拠点数 : 国内28カ所・海外16カ所

(子会社を含む)

設立 : 1945年10月

資本金 : 57億2140万5000円

従業員数 : 300名

顧客第一主義を徹底し、「生命」「自由」「創造」を企業理念とするエレクトロニクス専門商社。オプティカル材料(光学フィルム、光ファイバーリンクなど)、半導体・一般電子部品(液晶、プリント基板、メモリーカードなど)、電気材料(絶縁テープ、エンジニアリングプラスチックなど)などを取り扱う。戦後の日本経済の発展とともに成長を遂げてきた。製品の低コスト化や製品サイクルの短期化など、エレクトロニクス業界の要望に応えるべく、生産現地への直接納品など、グローバル市場を念頭に置いた国際競争力の確保を積極的に推進する。2000年3月、東京証券取引所第一部に上場後、2003年5月、本社を東京・品川に移転。社是は「大地深く生命の根を張り 大空高く自由に伸びよ」。

導入元: Cisco販売パートナー紹介

ダイワボウ情報システム株式会社(DIS)

大阪本社: 大阪市中央区本町3-2-5(NSビル)

東京本社: 東京都品川区大井1-20-10

設立: 1982年4月

資本金: 93億1800万円

従業員数: 単体(1,133名)、連結(1,802名)

日本のパソコン販売をリードするディストリビュータ。全国各地に拠点網を上げ、独自の物流機能によるサービス&サポート体制(電話サポート、出張設置、オンサイト保守、データリカバリほか)など、お客様の視点に立ったあらゆるサービスの提供が、ユーザ企業から高い評価を受けている。顧客ニーズに基づいたソリューション事業(ネットワーク構築、システム開発、保守・運用など)との二本柱。

シスコと1999年9月に国内初のディストリビュータ契約を結んで以来、IPテレフォニー、無線LAN、VPNセキュリティのスペシャリゼーション資格、Cisco CallManager ExpressのATP資格を取得。ゴールドパートナーとして積極的に活動している。



黒田電気株式会社

<http://www.kuroda-electric.co.jp>

徹底した顧客第一主義の観点から 電話に信頼性と拡張性を求め、 Cisco CallManager Expressを導入。

キーテクノロジー&ソリューション

IPテレフォニー

ポイント

IPテレフォニーの信頼性・音質の向上を評価し、Cisco CallManager Express (CCME)を導入

信頼性に配慮し、万が一のトラブル対応策にも万全を期す

1拠点での運用実績と顧客からの評価を総合的に判断し、全社展開をめざす

コスト削減とともに、従来の電話システムでは実現不可能な業務アプリケーションとの連携などの発展性に期待

概要

電話とネットワークの統合を目指し、Cisco CallManager Expressを導入増加し続ける海外拠点とのコミュニケーションの道具として期待を寄せる。

終戦直後の1945年に設立されて以来、常に顧客の要望に耳を傾け、具体的な解決策を示しながら発展してきた黒田電気。情報・通信機器、液晶関連製品、デジタル機器などのエレクトロニクス製品を扱う専門商社だが、顧客の成長とともに歩み続け、業績は順調に推移している。

初めてIPテレフォニー導入の検討を開始したのは、2003年5月の本社移転時。当時はシスコ以外のIP電話を検討してみたが、その時点では音質や使い勝手、信頼性などに不安が感じられたため導入見送りとなった。その後、シスコの販売パートナーから信頼性、操作性、音質などの面で優れた性能を誇るシスコ IPテレフォニーを紹介され、さらに中長期にわたる戦略的なコスト削減や生産性向上についてのプレゼンテーションがなされたこともあり2004年2月、新設された横浜営業所への導入を行った。「これからは電話とネットワークをひとつのシステムとして統合的に考えるべき」という経営トップの判断が大きく影響した。

今後、運用実績や顧客からの評価などを見極めつつ、全社への展開をめざす。特に、現在、16カ所を数え、さらに増加中の海外拠点とのコミュニケーションの道具として期待を寄せている。

背景と狙い

音質や使い勝手、信頼性の進化を高く評価した結果、電話とネットワークの統合をめざしCisco IPテレフォニーを導入

多くの企業がそうであるように、黒田電気でも長年、電話と情報ネットワークは別々のシステムとして動いていた。電話は総務部門、情報ネットワークはシステム部門がそれぞれ担当していたのだ。しかも、電話については各拠点が個別に電話設備会社を指名して、電話システムを構築するという状況だった。

しかし、次第に「これからは電話とネットワークをひとつのシステムとして統合的に考えるべき」というのが黒田電気の経営トップの思いとなった。そして、その思いを具体化できるIPテレフォニーに着目した。

徹底した顧客第一主義を貫く黒田電気は電話の存在、影響力を重要視する。つまり、電話をかけてきた顧客や取引先に対する丁寧な電話対応は「良い会社」づくりの一環であるという認識が社内に浸透しているのである。それだけに、電話の信頼性には並々ならぬ注意を払う。音声が届きにくかったり、混線したり、電話が途切れるといった事態はあってはならないことなのだ。

2003年5月に東京・品川に本社機能を移転した黒田電気がIPテレフォニーを検討した際、もっとも懸念したのはその信頼性だった。当時は、シスコ以外のIP電話を検討したものの、信頼性の面で不安が残るとの理由で導入は見送られたが、その1年後、シスコの販売パートナーを通じてシスコのIPテレフォニーの存在を知り、その高い信頼性と金融業界、医療業界などでの多くの導入実績などを見届け、自社への導入を決定した。



黒田電気株式会社
執行役員 管理本部 総務ビジネスユニット副担当
黒田 信行 氏

「シスコの販売パートナーには導入前、コストのみならずネットワークの統合やワークフローの見直しといった生産性向上に対して、さらに将来のグローバル市場における経営戦略的な観点での、いわゆる電話屋ではできないキメ細かな提案をしてもらいました。さすがCiscoゴールドパートナーだと実感した次第です。IPテレフォニーのメリットはみんなが享受すべきものですから、シスコにはぜひIPテレフォニーの可能性をつくり出し、普及させてほしいですね」

導入システム

Cisco1760-VとCatalyst3550を使い、Cisco CallManager Expressを運用
IP Phone15台と無線アクセスポイントCisco Aironet経由の無線IP電話機も採用

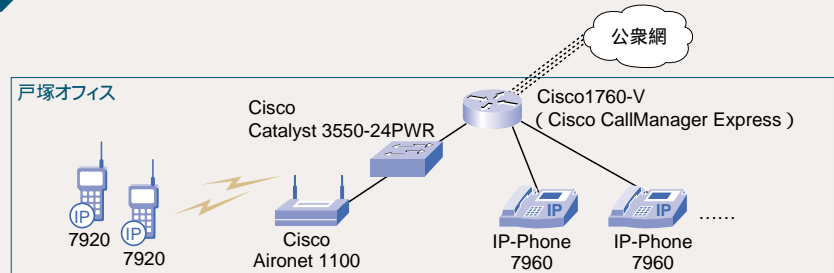
全社への展開を図るうえでも、まず1拠点での運用実績を確認・評価することが重要と考えた黒田電気は、新規出店したばかりの横浜支店にCisco CallManager Expressを導入した。Cisco1760-VとCatalyst3550を使い、内線をIP化したのである。IP Phone15台と無線アクセスポイントCisco Aironet1100経由の無線IP電話機も支店内に採用した。

シスコの販売パートナーからの提案があり、信頼性確保のための具体的な対策を講じた点は特筆される。万が一のトラブルに対処し、不通を回避するために、バックアップの仕組みを取り入れたほか、スイッチひとつでいつでも公衆回線に切り替える機能を組み込んだのである。



黒田電気のネットワーク概念図

- ・ルータ機種 :Cisco1760V
- ・IP Phone機種 :7960、7920
- ・IP Phone 台数 :15台





黒田電気社内で最初にCisco CallManager Expressが導入された横浜支店。「横浜支店に電話をかけた人は、きっと新しい電話システムに切り替わったことに気づかないでしょう」と黒田氏は語る。音質は従来のシステムとなんら違いがないからである。つまり、電話サービスの質が下がっていないにもかかわらず、拠点間の通信コスト大幅削減への期待が確信へと変わっているのだ。

現時点では横浜支店のみ導入なので、拠点間の通信コスト大幅削減といった効果はまだ現れていないものの、運用保守の面で効果は確実に上がっている。

「以前は、どうしても電話とネットワークが別々なので、それぞれに担当者を置いたり、それぞれの保守費用がかかっていました。しかし、IPテレフォニー導入後はひとつのシステムとして一元的に運用管理できるので、二重のスキルや保守費用の削減が図れるようになりました」

(黒田氏)

もちろん、社員の異動や転勤に際しての電話の移設、内線番号の変更などの移行が手元にあるサーバーで臨機応変に自社内で行えるようになった。システム一元化の効果である。

横浜支店にはCisco無線IP電話も導入されたが、倉庫や会議室で活躍中だ。いちいちデスクに戻らなくても、その場で拠点の社員や取引先へ電話をかけることが可能となった。モビリティに優れたCisco無線IP電話ならではの効果である。

「Ciscoは全世界でネットワークやインターネットの基幹システムに採用され、また、IPテレフォニーの分野でトップだということは導入前から承知していました。また、Ciscoゴールドパートナーである販売パートナーから説得力のある提案をもらいましたので、我々なりに納得して導入することができました」

(黒田氏)

導入にあたって、黒田電気はシスコの販売パートナーと協力しながら課題をひとつひとつ解決していった。IPテレフォニーを実際に運用していた販売パートナーのオフィスを訪問し、音質や使い勝手、機能などを確かめたのである。それが導入成功のポイントのひとつだったと言えるだろう。

今後の展開

近々、全社への展開を計画
ネットワークとの本格的な統合により、コミュニケーションの質の向上に挑戦

黒田電気のIPテレフォニー導入は段階を追って進められている。まず、横浜支店への導入が完了し、その後、評価を経て全社への展開が検討中されている。

「古くなってしまった拠点が移転する場合や、海外での新拠点開設の際などに、順次、IP電話を採用していく計画です。全社展開が進めば、通信コストや運用保守コストの大幅削減が実現するでしょうし、メリットは計り知れないと思います。特に、当社では海外拠点の役割が大きく、今後、海外拠点とのコミュニケーションの道具としてIPテレフォニーは大きな力になるはずで、す。いまや、『電話はIPの中のテレフォニー分野ととらえる』という考え方が大切でしょう」

(黒田氏)

電話とネットワークの本格的な統合により、従来の電話ではできなかった機能、たとえば、ビデオ会議やテレカンファレンス、電話とメールの融合、業務アプリケーションとの連携などが実現する。海外拠点との連絡時に、電話とネットワークの両方を活用でき、効果的なコミュニケーションへ結びつけていくことが期待できるのである。



©2004 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco, Cisco Systems, Cisco Powered Networkロゴ、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2004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。



シスコシステムズ株式会社

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

問合せURL : <http://www.cisco.com/jp/service/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