

[導入事例]

## 中堅企業だからこそ必要な顧客対応力と生産性の向上を ユニファイド コミュニケーションで実現

### フジタ製薬株式会社



#### ●導入の背景 / 課題

- ・既存のビジネスフォンを10年以上使い続けており、ビジネスフォンには新たな回線の増設が困難だった。
- ・別に増設した電話回線には内線転送できず非効率だった。
- ・営業担当者がほとんど社内におらず、担当者の連絡が付きにくいこと、受注の電話に対しても取り次ぎが発生する場合があります、お客様をお待たせすることがあった。
- ・インターネットは目黒の本社と東京工場では別々に接続しており、また別ネットワーク環境であったため、それぞれの場所でネットワークに接続するためには移動の都度PCの設定を変えなければならなかった。

#### ●導入ソリューション

- ・IP コミュニケーション
  - Cisco Unified CallManager
  - Cisco Unity
  - Cisco IP Phone 7941
  - Cisco IP Phone 7912
  - Cisco IP Communicator
  - Cisco Unified Video Advantage
- ・IP ネットワーキング
  - Cisco 2801
  - Cisco 2811
  - Cisco Catalyst3750
  - Cisco Catalyst3560
- ・セキュリティソリューション
  - Cisco VPN 3005 コンセントレータ

#### ●導入効果 (期待される導入効果)

- ・コミュニケーション環境の整備とオフィス環境の改革により、社員のモチベーションを向上させ、新たな価値・創造を生み出せるワークスタイルを実現した。
- ・営業担当者にはダイヤルインとボイスメールを用意、受注部門と購買部門には専用電話番号を用意し、迅速な顧客対応が実現した。
- ・内勤社員は電話の受付や取り次ぎがなくなり、業務に専念できるようになった。
- ・PHS モバイル環境、ブロードバンド環境さえあれば、どこからでも社内と同じ環境でセキュアに仕事ができるようになり、営業担当者の大幅な生産性向上が実現した。
- ・ビデオ テレフォニーの実現により、コミュニケーションの質が向上した。
- ・本社からも東京工場からもPCの設定を変えることなく、ネットワークに接続できるようになった。
- ・電話のIP化により本社と工場間が内線化され、またインターネット回線の利用により外部からの通話料金のコストダウンが実現した。

動物用医薬品の中堅メーカーであるフジタ製薬は、2006年7月東京目黒の本社と八王子の東京工場にIPフォンを導入。オフィスを建て直した東京工場の新社屋は、無線LANを活用したフリーアドレス制のオフィスとし、ワークスタイルの変革を実現した。営業担当者にひとり1つのダイレクトな電話番号(ダイヤルイン)を割り振り、ボイスメールを設定することで、顧客とのスムーズなコミュニケーションを実現。また、リモート接続環境の整備により、ブロードバンド環境があれば、いつでもどこからでもオフィスと同じように仕事ができるようになった。あわせて、オフィス全体の電話受付対応者を配置(営業、受発注業務は直接受付)したことで、内勤社員も電話対応に時間を割かれることなく仕事に専念できる環境を実現。さらには、本社と東京工場間をIP化することで、スムーズなインターネット接続環境と通信コストの削減も実現した。

### システムの先進ユーザーが、 ユニファイド コミュニケーション導入を決断

フジタ製薬は、1930年創業の老舗企業である。同社は老舗ながら、伝統を守るばかりでなく、積極的にシステムを活用し業務改革を行ってきた。同社経営企画室 システム担当部長 松山明氏は、3年前に同社に転職してきたとき、その進んだ業務システムに感心したという。「これまで30年以上システムの世界にいましたが、こんなにシステムをうまく活用している企業はあまり見たことがありませんでした。先進的なしくみを導入しているだけではなく、それをみんなが使いこなしているところがすばらしいと思いました」と語る。

松山氏が語るとおり、同社はLotus/Notesグループウェアの先進ユーザーである。たとえばNotesの日報ワークフローと基幹システムの経費精算が連動しており、日報画面から簡単に日当や交通費などの経費精算ができたり、押印された契約書まで電子化するなど各種文書はほとんど電子データとして共有されペーパーレスを実現するなど、システムを全社で活用していた。

このようなシステム活用の先進企業であった同社だが、コミュニケーション環境に関しては、10年以上旧来のビジネスフォンを使い続けていた。人も増える中で、電話の増設がままならず、別途回線を引いていたため、回線が異なる番号には内線が転送できない。電話を取るにも取り次ぐにも、部署によっては人がその都度足を運ぶ必要があった。そのため、オフィスに常駐するスタッフは電話の対応に時間を費やし、効率的なコミュニケーションができない状況もあった。また、ネットワーク接続も目黒の本社と八王子の東京工場では、環境が異なるため、たとえば普段工場にいる社員が、本社に出張してネットワークに接続しようとする、PCの設定を変えなければならず、非常に不便だった。

そこで、40年以上使ってきた東京工場のオフィスを建て替えるにあたって、IPフォン導入を決断。パートナーの選定を始めた。IP電話導入を決定した副社長の藤田昌弘氏は、「当社のような中堅企業が、大企業と互して事業を行っていくためには、社員ひとりあたりの生産性を最大限に高めていく必要があります。環境が人を変えるということは確かにあり、業務環境がよくなれば、生産性が上がるだけでなく、モチベーションも上がります。そのためのシステム投資は不可欠です」と語っている。



「当社のような小さな会社が、大企業と互して事業を行うためには、社員ひとりあたりの生産性を最大限に高めていく必要があります。そのためのシステム投資は不可欠です」

フジタ製薬株式会社  
取締役 副社長  
藤田 昌弘 氏

### ワークスタイルの変革が明確に見え、機能面でも充実していたシスコ製品を選定

同社が、検討を始めたのは2005年4月。パートナーを選定するため、いろいろなベンダーに話を聞いた。数社にあたるなかで、IBMからシスコのシステムを紹介され、2005年7月にシスコの赤坂オフィスに来社。単なるIP化ではなく、どうワークスタイルが変革するのかを具体的に提示されていたことと機能面の充実が決め手となって、シスコ製品の導入を選択した松山氏は、「たとえば電話にログインするといった機能は、我々が調べた範囲では他社の製品にはありませんでした。これにより、どの固定電話でも自分の電話として使うことができるようになります。また、Cisco Unified Video Advantageの使いやすさも抜群でした」と選定の決め手となった機能を語っている。「Cisco Unified Video Advantage」は、IPフォンやソフトフォンと連携することにより簡単にビデオテレフォニーを実現できるビデオ テレフォニー用のUSBカメラとソフトウェアを組み合わせたビデオ テレフォニー ソリューションである。

最終的にシスコ製品の導入を決めたのが2005年10月。12月頃から論理設計に入り、新社屋に入れるようになった2006年6月初旬から物理的な構築やテストを始め、7月3日の業務開始と共に利用を始めた。今回のネットワーク構築は、日本アイ・ピー・エム株式会社と株式会社昭電が担当しました。

### 営業担当者も内勤社員もワークスタイルの変革により生産性が向上

同社の営業担当者は、全国を約20名で担当している。彼らの多くはホテルを転々としながら担当地区を回っており、会社にいるのは1か月に1週間程度だ。このため新社屋のオフィスはフリーアドレス制として、基本的に固定席を廃止した。あわせて、気軽に打ち合わせが可能なコラボレーションスペースや、ひとりで業務に集中できるクワイエット・エリアを設けるなど、新しいオフィスコンセプトを採用し、社員に働き甲斐があるスペースを提供。社員のモチベーションや生産性の向上に貢献している。

同時にワイヤレス環境を整備し、全員のPCにシスコのソフトフォン「Cisco IP Communicator」をインストール。いつでもどこでも仕事が可能な環境を実現した。営業担当者は、ワнтаイムパスワードとVPN接続でIPフォンや電子化された共有データへアクセスすることにより、自宅やホテルからでもオフィスと同様の環境を利用することが可能になった。藤田副社長は、「当社の決裁業務は、すべてNotesのワークフローで行っているの、たとえば最終決裁者であるわたしが出張などで何日もアクセスできなくなったら、ビジネス全体が止まってしまいます。そのため以前からモバイル環境は使っていたのですが、レスポンスが遅く利用者のストレスになっていました」と語る。

さらに、営業担当者にはひとり1つのダイヤルインが割り振られ、顧客に告知。基本的には営業担当者に直接かけてもらうようにした。つながらない場合にメッセージを残してもらえれば、携帯電話にボイスメールが入ったというメッセージが届き、すぐにメッセージを確認できるので、素早い顧客対応が可能になった。

そのほかに受注専用番号、購買専用番号、その他の全体窓口となる番号の3つを用意。松山氏



PCの画面に表示されるソフトフォン「Cisco IP Communicator」(上) ソフトフォン用のPCに取り付けられた「ハンドセット」(下)



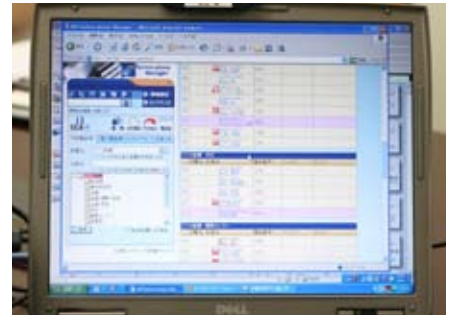
「たとえば電話にログインするといった機能は、  
他社の製品にはありませんでした。  
また、Cisco Unified Video Advantage の使いやすさも抜群でした」

フジタ製薬株式会社  
経営企画室 システム担当部長  
松山 明 氏

は、「全体の窓口となる番号には、電話受付担当者を置きました。各担当者につなぐ前に一度電話に対応してくれるので、よけいな電話に対応する必要もなくなりましたし、社員の電話対応の時間が短くなり、オフィスも静かになって効率もアップしました。また、受注専用番号を設けたので、お客様をお待たせすることもなくなりました」と語る。

電話の対応担当者は、電話がかかってくると、シスコのIPフォンと連動したアプリケーション「NSテクノフォンマネージャー」の画面を見る。ここには内線番号一覧が表示されており、プレゼンスも表示されるため、電話中、在席か不在か、休暇中かなどを確認できる。そのステータスにあわせて電話をかけてきた相手に応対したり、ステータスや伝える内容に応じて、都度適切なコミュニケーションツールを選択することができるようになった。在席していればクリックするだけで内線がかかるので、電話の転送も容易だ。内線だけでなく顧客にもワンクリックでかけられるようにし、全社員の業務効率向上に役立っている。

また、部長以上と電話受付担当者には、Cisco Unified Video Advantageを配布。ビデオテレフォニーを実現した。松山氏は、「実はこれを導入してから副社長に2回ほどお願い事があり、2回ともOKをもらえました。当社もメール中心のワークスタイルになりつつありましたが、メールは場合によっては誤解を生むこともあります。その点、ビデオテレフォニーはお互いの顔を見ながら、なごやかに会話が始まり、言葉では表せない微妙なニュアンスまで伝わるのでコミュニケーションがスムーズになり、質が高まる気がします」と語っている。

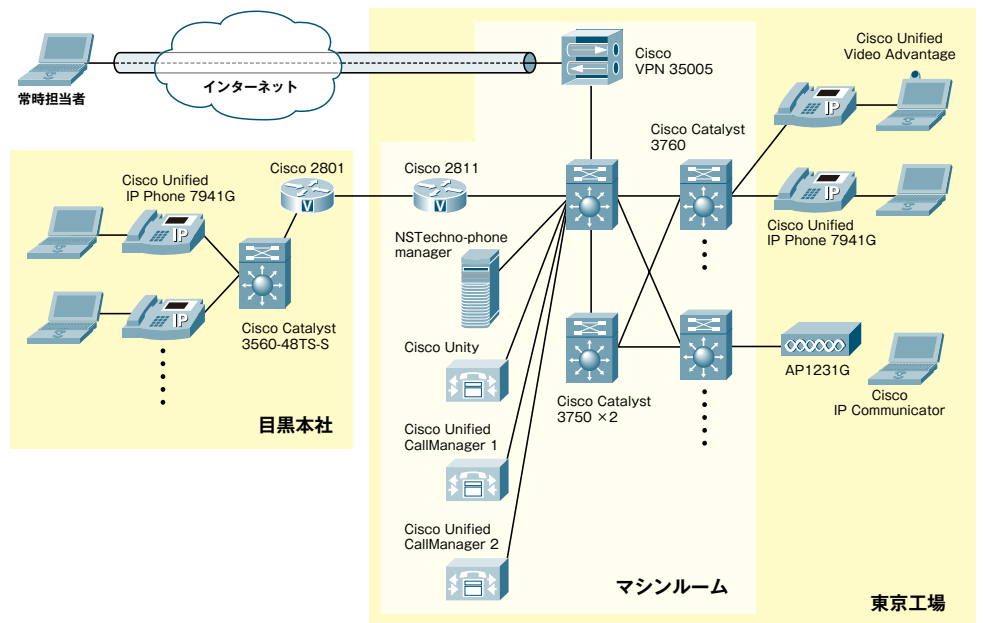


「NSテクノフォンマネージャー」では内線番号一覧の他に社員のプレゼンスも表示できる(上) Cisco Unified Video Advantageを使用したビデオテレフォニー(下)

### 業務効率の向上とコストダウン、さらには コミュニケーションの質の向上を実現

システムは図の通り。呼制御サーバとして「Cisco Unified CallManager」が二重化して置かれ、ボイスメールサーバとして「Cisco Unity」を利用。コアスイッチにはCatalyst3750を利用し、各種サーバや下位のスイッチと連携している。リモートからのVPN接続にはCisco VPN 3005 コンセントレータを利用。さらに、目黒本社との間をCiscoのルータで接続し、内線化を実現した。

電話端末は、固定電話がCisco IP Phone 7941を中心に31台。ソフトフォンとしてCisco IP Communicatorを40台導入。また、ビデオテレフォニーを実現するCisco Unified Video Advantageを15台導入した。



今回のシステム導入によって同社が得たメリットは5つ。

まず新しいワークスタイル・ワークプレースの実現である。ユニファイドコミュニケーション、無線LAN、リモートアクセス環境を整備すると同時に、フリーアドレスをはじめとするオフィス環境を整備することにより、モチベーションを向上させ、新たな価値・創造を生み出せる場を実現した。

2つめが顧客対応力の向上である。営業担当者にダイヤルインを割り振り、ボイスメールを設定したことと、受注部門、購買部門はそれぞれ受注専用番号、購買専用番号を設けたことにより、迅速な顧客対応が可能になった。

3つめが社員の生産性の向上である。受付担当者を配置することにより、その他の内勤社員は電話の受付や取り次ぎに時間を割かれることなく、業務に専念することが可能になった。また、従来本社と東京工場の間を移動した場合、ネットワークに接続するにはPCの設定変更が必要だったが、それも必要なくなった。営業担当者も、自宅やホテルなどブロードバンド環境があれば、社内と同様に仕事ができるようになったので、業務効率が向上した。

4つめがコミュニケーションの質の向上である。ビデオ テレフォニーの採用により、遠隔地とのやりとりでもお互いの顔が見えるので、なごやかでスムーズな意思疎通が可能になった。フジタ製薬では、全役員・部長がビデオテレフォニーを使用しており、意思決定の迅速化に伴う、経営スピードアップにもつながっている。

そして、5つめが、本社と工場間の内線化によるコストダウンである。さらに、海外を含めた遠隔地に居ても、インターネット回線を使い、ワンタイムパスワードとVPN接続で、ソフトフォンで電話をかければ社内から電話をかけたことになる。藤田副社長は、「わたしは海外に行くことが多いのですが、たとえば海外から目黒の銀行にソフトフォンから電話をしても、目黒の本社から電話をかけたことになるので、市内通話料金で通話が可能になります」とその効果を語る。

## モバイルアクセス環境にもビデオ テレフォニーを導入予定

同社は、今回のIPフォン導入により、コミュニケーションを含めたトータルなシステム活用が可能な環境を実現した。さらに、現在東京工場の新社屋の隣に、アネックスを建設中で、2006年末に完成予定。100人規模のホールや応接室を用意し、基本的に来客はすべてアネックスで対応する予定だ。ホールは社内だけでなく地域の人々にも開放し、地域社会にも貢献するつもりだという。もちろん、アネックスもIPフォン環境を構築し、受付に利用するなど、オフィス同様のコミュニケーション環境を実現する予定だ。

また、現在同社が利用しているソフトフォンのバージョンでは、モバイルでのビデオ テレフォニーの利用が難しかったが、新バージョンでは可能になったので、早急に導入したいという。藤田副社長は、「当社の営業担当者は、社内にいる時間が短いため、どうしても会社への帰属意識が希薄になりがちです。毎日顔を見合わせて話をするので、その部分を埋めたいと思っています」と言う。さらに、「ビデオは会議だけでなく、カメラを動かすことによって遠隔地に見せたい箇所を見せることもできるので、将来的には、確認作業はほぼ現場に行かなくてもできるようになるのではないかと考えています」とも語っている。

このように、IPフォンを導入することによって、劇的に業務環境を一変させたフジタ製薬。今後もITを活用したワークスタイルの変革を続けることによって、競争力を向上させ続けることだろう。※今回のネットワーク構築は、日本アイ・ビー・エム株式会社と株式会社昭電が担当しました。



フリーアドレス、クワイエットエリア等が採用された新社屋のオフィススペース(上)今回導入されたCisco IP Phone 7941G(下)

### Profile

#### フジタ製薬株式会社

本社：東京都品川区上大崎2-13-2  
創業：1930年1月  
資本金：1千万円  
従業員数：85名

フジタ製薬は、1930年創業の老舗企業である。当初は家庭薬や化粧品などの製造・販売を行っていたが、第二次世界大戦を経て、動物用の医薬品にも着手。現在は、数少ない動物用の医薬品専門メーカーとして事業を行っている。小動物用だけでなく、中・大型動物用の医薬品にも強い。中堅企業ながら、早くからシステムへの投資を行い、業務効率向上を実現してきた。同業のなかでも社員一人当たりの生産性が非常に高い、少数精鋭の企業である。  
<http://www.fujita-pharm.co.jp/>

©2006 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco, Cisco Systems、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2006年9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