

## Procter & Gamble、Cisco TelePresence でコラボレーションを革新

### 概要

#### 顧客

Procter & Gamble

#### 業種

消費財製造販売

#### 課題

- グローバルに散在する複数拠点間でコラボレーションを強化
- 意思決定の高速化と市場投入の短期化
- 出張の削減によるコストの削減、QOL の向上、二酸化炭素排出量の削減

#### ソリューション

- TelePresence ソリューションを軸にしたビデオ コラボレーション戦略
- 複数の TelePresence ユニットを使用した、予算モデルに対応するスケーラブルなマネージド サービス ソリューション
- 厳選した P&G、パートナー、顧客のサイトに TelePresence スタジオを設置

#### 結果

- 世界全体での使用率が 35% に達し、さらに向上している
- 目標使用率 60% のところ、一部のサイトは使用率が 70% を上回る
- 案件によっては、意思決定に要する時間が数日間から数分に短縮
- 出張コストを大幅に削減

2 年前、Procter & Gamble (P&G) の会長兼 CEO である A.G. Lafley 氏は、製品開発に関する先見的な立場に立ち、製品のイノベーションと開発の 50% を、パートナーや顧客とのコラボレーションを通して行うように指示しました。シスコは P&G と密接に協力し、Cisco® TelePresence ソリューションを基盤とする、コミュニケーション対応のビジネス プロセスを構築しました。このプロセスによって、出張しなくても、パートナーや顧客とのコラボレーションを行うことが可能になりました。強力なコラボレーション ツールである Cisco TelePresence は、イノベーションを実現し、出張に代わる現実的な方策を提供します。

### ビジネス上の課題

家族経営の小規模な石鹸・ろうそく製造業としてスタートし、今や 80 か国に 138,000 人の従業員を抱える世界的大企業となった Procter & Gamble ブランドの製品は、1 日に 30 億回、世界中の人々の暮らしの中で使われています。業界でも有数の充実度を誇る P&G の製品ポートフォリオには、Pampers、Tide、Bounty、Folgers、Pringles、Charmin などの世界的に有名なブランドがあります。

Lafley 氏が 2 年前にビジョンに則って発した製品のイノベーションと開発に関する指示は、「P&G が世界中の他のどの企業より、社内外でのコラボレーションに成功している企業として知られるようにしたい」というごくシンプルなものでした。

当時、P&G の社内と社外のチームは、同社が所有する 300 のビデオ会議室でコラボレーションを図っていましたが、その機器は信頼性が低く、複雑な設定もユーザの負担となっていました。また音質が悪く、解像度も低いため効果的な利用ができず、日常用途には適していませんでした。こうした理由により、ビデオ会議室はあまり活用されていませんでした。そこで Procter & Gamble の社内 IT チームであるグローバル ビジネス サービス (GBS) 部門は、コラボレーションのあるべき姿やそのサポートに必要なテクノロジーに関する調査を開始しました。

同チームは、Lafley 氏のビジョンの実現には、世界中の関係者の会話をテクノロジーによって可能にする必要があると考えていました。

「テクノロジーを常に意識しているようでは、本当のコラボレーションは実現できません」と、P&G の戦略的イニシアチブのディレクターである Laurie Heltsley 氏は語ります。「コラボレーションは、テクノロジーが背景に溶け込み、見えなくなった状態で自然に行われる必要があります」



## ソリューション

「テクノロジーを常に意識しているようでは、本当のコラボレーションは実現できません。コラボレーションは、テクノロジーが背景に溶け込み、見えなくなった状態で自然に行われる必要があります」

Laurie Heltsley  
戦略的イニシアチブディレクター  
Procter & Gamble

### TelePresence ソリューションが実現した真のコラボレーションと「直接」の会話

シスコは自社の世界中のオフィスにも 200 の TelePresence システムを展開しており、等身大の高精細ビデオ、高品質音声、細かく調整された環境がもたらす、遠隔地にいるユーザ同士が「直接会っているかのように」会話できるテクノロジーの品質に強い自信を持っています。長期に渡って P&G の戦略パートナーであったシスコは、GBS と協力して TelePresence ソリューションをベースとしたビデオ コラボレーション戦略の開発に着手しました。

プロジェクトは 2007 年 2 月に開始され、P&G のグローバル ビジネス サービス部門責任者兼 CIO である Filippo Passerini 氏が、バージニア州にあるシスコのオフィスにおいて、カリフォルニア州サンノゼとの TelePresence のライブ セッションに参加しました。Passerini 氏はこのテクノロジーに可能性を見出し、P&G のネットワークを使用した 90 日間のパイロット テストをシスコに依頼しました。

「シスコはこのソリューションに大きな自信を持っており、当社のネットワークを使った実証実験を求めても平然としていました」と Heltsley 氏は言います。「シスコは即座に取りかかり、着実に作業を進めて 90 日間で仕事を成し遂げました」

### テクノロジーの説得力がユーザの懐疑を払拭

パイロット テストの成功を受け、P&G は 40 を超える Cisco TelePresence System 3000 スタジオの導入を決定しました。しかし初めのうち、ユーザは「次世代」のビデオ会議に懐疑的でした。ユーザの多くはそれまで使用していた問題の多いビデオ会議システムでの苦労を忘れられず、TelePresence が大きな違いをもたらすとは考えていませんでした。しかし P&G はこのテクノロジーのメリットを積極的に伝え、新しく導入した TelePresence が旧来のシステムとはまったく違うことがすぐにわかるように環境を整えました。

「部屋に入った瞬間に違いが感じられなければなりません」と Heltsley 氏は言います。「私たちはこの『違いを感じる』という部分に投資しましたが、それは 10 倍の効果となって返ってきました」

設定の容易さ、高品質の音声とビデオ、遠隔地の参加者と同じ部屋で会議をしているような感覚など、TelePresence のメリットはすぐに受け入れられ、使用率は導入後ただちに上昇を始めました。

「このテクノロジーを一度使い、ビジネス プロセスにどれだけ大きな違いをもたらすかを体験したら、自然に受け入れられるようになりました」と Heltsley 氏は言います。「初期の段階で成功したら、そこから先はボールが斜面を転がるようにスムーズでした」

## 結果

「ビデオ コラボレーション スタジオによってコラボレーションが強化され、出かけることなく相手に会うことができるようになりました。これらのスタジオによってコストを削減でき、またコラボレーションとイノベーションをより速く、スマートに、少ない環境負荷で行えるようになりました」

Filippo Passerini  
グローバル ビジネス サービス責任者兼 CIO  
Procter & Gamble

### 目標値を越えたりリモートコラボレーションの採用率

従業員が TelePresence ソリューションに慣れるに従い、スタジオの目標使用率は 60% のところ、70% に達する拠点も現われました。サービス稼働は 1,000 時間を上回り、ユーザ満足度の調査では、この新しいテクノロジーの支持率が 10 点満点中 9 点を獲得しました。

P&G はこのテクノロジーをイノベーション実現のためのツールととらえており、P&G が優れたブランドを構想し、創造し、市場に投入していくための「アイデアのサプライチェーン」の創出につながると考えています。

「当社では、TelePresence テクノロジーを導入したビデオ コラボレーション スタジオによってコラボレーションが強化され、『出かけることなく相手に会う』ことができるようになりました」と Passerini 氏は語ります。「これらのスタジオによってコストを削減でき、またコラボレーションとイノベーションをより速く、スマートに、少ない環境負荷で行えるようになりました」

### 出張の削減によるコスト削減と生活の質(QOL)の向上

TelePresence ソリューションにより、ビジネス プロセスが改善されるだけでなく、従業員の QOL も向上します。世界中にパートナーや顧客をもつ P&G の従業員は、以前には、自宅にいる時間より出張に出かけている時間のほうが長いこともしばしばでした。しかし TelePresence システムの導入により、オフィスを出ることなく、より迅速かつ効果的に業務を行うことが可能になりました。

「Cisco TelePresence を使用すると、午前中はローマ、午後はサンパウロに行き、夕食には自宅に戻ることができます。これは何物にも代え難い価値です」と Heltsley 氏は言います。「従業員はより広い地域で活躍できるようになり、しかも生産性のメリットはすべて享受しています」

現在では、TelePresence によって大きな節約が即座に可能となります。P&G は、TelePresence のスタジオが出張に取って代わり、出張は削減されていくだろうと予想しています。

「当社は当初の目標を達成しました」と Heltsley 氏は言います。「従業員はスタジオに入り、着席したらすぐに話を始めることができます。これはまさに実際の会話と同じで、これこそ当社が TelePresence で成し遂げたいと思っていたことでした」

新しい TelePresence スタジオの成功を受け、P&G はこのテクノロジーをさらに拡張したいと考えています。「TelePresence はこれから、コラボレーションの枠を超えてビジネス プロセスに改革を起こし、思いもかけないようなビジネス領域にも使用されるようになっていくと信じています」と Heltsley 氏は言います。

P&G の GBS チームは、P&G がコラボレーションとイノベーションの先導的役割を果たすための環境を整備しました。

「テクノロジーを常に意識しているようでは、本当のコラボレーションは実現できません。コラボレーションは、テクノロジーが背景に溶け込み、見えなくなった状態で自然に行われる必要があります」と Heltsley 氏は語ります。

### 詳細情報

シスコのグローバル戦略コンサルティング部門であるシスコ インターネット ビジネス ソリューショングループ (IBSG) は、CXO や公共部門のリーダーが組織を変革するサポートをしています。IBSG ではまず革新的なビジネス プロセスを設計し、その後ビジョンに沿ったロードマップに高度なテクノロジーを統合させて、CXO の主な課題を解決します。

IBSG の詳細については、<http://www.cisco.com/jp/go/ibsg/> を参照してください。

©2010 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。(0809R)

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

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

<http://www.cisco.com/jp/go/contactcenter/>

お問い合わせ先