

【事例】中小規模ネットワーク構築シリーズ



會澤高圧コンクリート株式会社
<http://www.aizawa-group.co.jp>

IT活用による業務革新、新たなステージへ
 コミュニケーションの活性化と生産性向上を目指し、
Cisco CallManagerによるIPフォンを導入。

PROFILE

會澤高圧コンクリート株式会社

本社所在地:北海道苫小牧市若草町3-1-4

本店 :北海道静内郡静内町中野町1-13-8

拠点数 :事業所7カ所、工場17カ所

設立 :1963年10月(創業:1935年)

資本金 :6000万円

従業員数 :262名(グループ社員360名)

北海道の生コン業界を代表する企業である。札幌ドーム、JRタワーをはじめとした北海道のランドマークには會澤高圧コンクリートの技術が貢献している。取り扱った製品は、生コンクリートを中心に、パイプ(杭)、ヒューム管などの二次製品と幅広い。特に、高層ビルの建設に欠かせない高強度の生コンクリート(CFT)はゼネコンなどから高い評価を受けている。1935年創業の老舗企業でありながら、ITを活用するなど、ベンチャー精神に富む経営を展開する点でも注目される。ITを駆使し、生コン工場の全自動化を実現したOOPSは『日経コンピュータ』『日経BP社』主催の第5回情報システム大賞グランプリに輝いた。ビジョンに基づいた積極経営で生コン工場のM&Aを進める。

導入元: Cisco販売パートナー紹介

ネットワンシステムズ株式会社

本社所在地:東京都品川区東品川2-2-8

スフィアタワー天玉洲

設立 :1988年(昭和63年)2月1日

資本金 :122億78百万円

従業員数 :791人

最先端技術の動向を見極め、自ら選択・検証した製品に、高品質な技術サービスを付加し、ネットワークシステムとして提供。IPにいち早く着目し、会社設立当初から最先端のネットワーク技術を日本市場に導入。1999年に国内初のシスコ・ゴールドパートナー資格を取得以来、シスコ製品を活用した大規模ハイエンドのネットワーク構築を中心に、多くの実績とノウハウを蓄積している。バックボーン・コアからセキュリティ、アプリケーション、さらにはストレージにまで至るあらゆる領域のネットワーク・インフラをサポートし、高付加価値のワンストップ・ソリューションを提供する、ネットワーク・ソリューション・プロバイダー。

TEL :03-5462-0810 FAX:03-5462-0840

E-mail: product@netone.co.jp

URL :http://www.netone.co.jp/

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

インターネットVPNからVoIPまで、IPネットワークをビジネスに積極活用
 現場や拠点、取引先等との連絡用にIP電話を段階的に導入開始
 複数の拠点の担当者が、同時に参加できる電話会議に期待
 自社開発したCTIにより、音声とデータのアプリケーション連携を図る

概要

電話料金のコストダウンや保守・メンテナンスの利便性はもちろん、
 より効率的な業務推進のツールとしてCisco CallManagerを選択

景気後退の波を受け、建設土木業界における公共投資額が減少しているなか、将来を見据えた発想と技術力で元気いっぱい企業がある。札幌市内に7つの生コン工場を稼働させるほか、コンクリート二次製品の製造・販売で売上げを伸ばす會澤高圧コンクリートである。創業70周年を迎える老舗ながら、若い経営者のリーダーシップで、ベンチャー企業なみの積極経営とスピード経営を実践している。

同社が躍進する大きな理由は、ITの活用である。数年前までオフィスにはPCが1台もなかったが、業務におけるインターネットや電子メールの可能性に着目し、全社員に1人1台のPCを一斉導入。そこから驚異的なスピードでITによるビジネスの変革を模索し、現在ではインターネットVPNによる社内ネットワークを築き、Web技術で自社開発した基幹業務システムをインターネット上で動かすまでになっている。

そしてこのほど、かねてからのテーマであったVoIPを実現するべく、IPテレフォニーを導入。比較・検討の結果、世界トップクラスの技術力、製品の拡張性、開発・サポート力などを評価し、Cisco CallManagerを選択した。

現在、各拠点での導入を段階的に推進中だが、電話料金のコストダウンや保守メンテナンスにおける利便性はもちろんのこと、コミュニケーションの活性化と生産性向上をめざす。業界の常識を覆す會澤高圧コンクリートのIT活用に注目したい。

ネットワークインフラの整備が完了し、
以前から検討していたIPテレフォニーを運用開始

建築物や構造物の材料としてなくてはならない生コンクリート。しかし、プラント現場での人間による管理・監視が必要なため、業界としては機械化や自動化が遅れている。生コンクリートの注文を電話やファックスで受け、ミキサー車を配車し、生コン工場から出荷するといった一連の業務がなかなかシステム化されなかったのも理解できないわけではない。しかし會澤高圧コンクリートは、こうした一連の業務をシステム化し、効率的な21世紀型生コン工場の姿をつくり出そうと奮闘中である。

若き後継者である會澤祥弘専務が入社した数年前から、明確なIT戦略を打ち立て、最新技術を駆使しながらネットワークインフラの構築を行った。その途上で、“ITによる起業”という発想による子会社、株式会社ウップスを設立し、生コン工場を全自動化したネットワーク小型プラント、OOPS(ウップス)を開発。画期的なビジネスモデルを展開している。さらに基幹情報システムのAG-NETHQシステムを稼働、iモードとRFID(ICタグ)を活用し、札幌地区7工場を対象に、コールセンターでの受注から配車、工場の稼働までのリアルタイム管理を実現。ローコストながら従来以上のきめ細かい受発注、デリバリーを可能にした。

同社のIT戦略を支えるのは、ネットワークインフラである。ネットワークの重要性を認識した同社では、2000年にインターネットVPNを採用。2003年には全拠点が低コスト・高速のセキュアなネットワークでつながった。ランニングコスト削減、生産性向上を実現するために、拡張性を見据えた上で新技術を他より先駆けて採用するのが、同社の考え方だ。

ネットワークインフラの整備に取りかかった時点で、「将来はIPネットワークに音声を乗せ、より効率的な通信環境にしたい」という見通しがあった。ネットワーク構築の初期段階からIPテレフォニーの導入は計画されていたのである。そして、ついに2004年、札幌支店を手始めとして、全拠点に順次、Cisco IPテレフォニーを導入するプロジェクトが具体化した。

導入システム

レイヤー3スイッチのCisco Catalyst 3550とCisco CallManagerを採用
社内、拠点間、取引先間をネットワーク経由で通話するIPテレフォニーを実現

札幌支店の地下はちょっとした秘密基地のようだ。コールセンターと札幌7工場を対象とした管理センターがあり、何台ものパソコンを相手にオペレーターが作業中。AGNET-HQシステムと呼ばれる基幹情報システムによる管理体制が稼働している。

このAGNET-HQシステムが動くネットワークに、音声を統合しようというのが同社の戦略である。管理や拡張が難しかった従来のPBX(構内交換機)に代えて、Cisco CallManagerを札幌支店に導入。レイヤー3スイッチのCisco Catalyst 3550と連携し、Cisco Catalyst 2950経由でIPテレフォニー端末を配備。社外へはBフレッツ回線などで通話する。順次、函館、苫小牧、鶴川、美唄、静内といった拠点に導入し、全拠点をIPテレフォニーで結ぶ。

「PBXでは自社管理ができず、また、大量のIPテレフォニー端末をつなぐ際にも限界が出てきます。そこで、IPテレフォニー分野で実績が豊富で、管理しやすいCisco CallMangerを選びました。(講屋スティーブ氏)



會澤高圧コンクリート株式会社
IT事業部 事業部長
講屋スティーブ氏

「アメリカの生コン業界を視察した際、Cisco Aironet無線LANアクセスポイントを工場とセンター間のメイン回線として使い、バックアップに有線を使っていました。電波法の制約が厳しい日本では実現が難しいですが、弊社でもまずは高速ネットワークを利用し、業務とコミュニケーションの革新を実現していきたいと考えています。

IP電話の現段階でのメリットとしては、拠点間の担当者が、その場ですぐに参加できる電話会議機能を使用した意思決定のスピードアップです。

なんといっても、CiscoはIPネットワーク分野のリーディングカンパニー。ネットワーク上のルーター、スイッチからアプリケーションまで同一のビジョン、同一のアーキテクチャで提供する姿勢に期待しています」



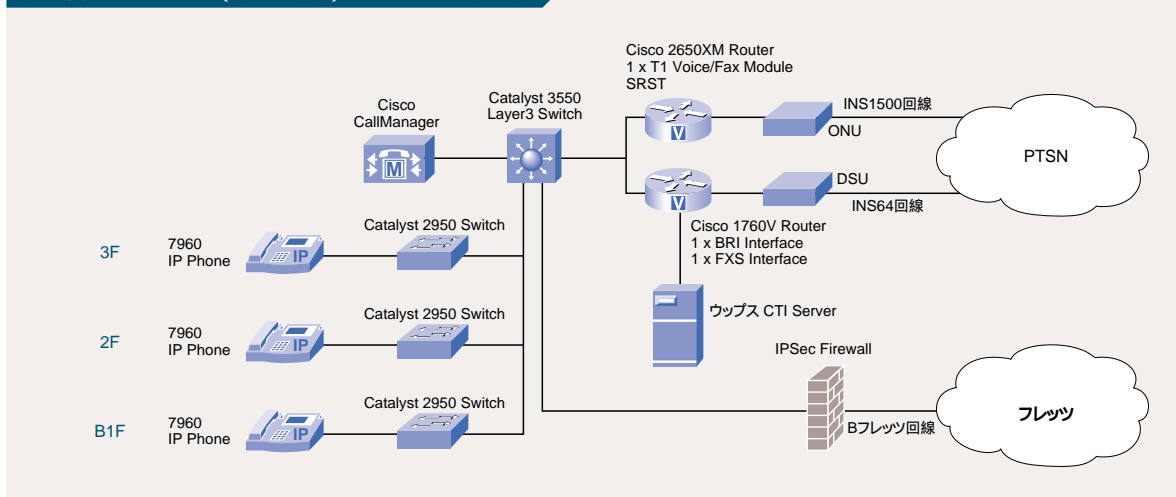
會澤高圧コンクリート株式会社
IT事業部 システムエンジニア
奥山寿貴氏

「IPテレフォニーは単なる電話としてだけでなく、社内や顧客対応のコミュニケーションを円滑化するツールだと捉えています。

自社開発中のアプリケーションとの連携が実現すれば、かけてこられた取引先の電話番号に紐付けされた顧客情報や過去の出荷履歴などがPC画面に表示できます。

これによりレスポンスが速くなり、よりきめ細かな顧客対応が可能になると期待しています」

會澤高圧コンクリート(札幌支社)のネットワーク概念図



導入効果と成果

ランニングコスト削減、保守メンテナンスの利便性の向上などが実現
顧客満足度をいっそう高める電話会議に期待する

IPテレフォニーの導入メリットとして、電話料金のコストダウンや保守メンテナンスの利便性向上などがよく言われる。もちろん、會澤高圧コンクリートでも、そのメリットに着目し、市外通話料金70%削減、携帯電話料金40%削減、グループ全体の通話料金35%削減などを見込む。

同社はそれらと同時に、コミュニケーションの質の向上を通じた業務改善や生産性向上、顧客満足度の向上といった、より大きなメリットを視野に入れる。IT事業部の講屋スティーブ氏は、IPテレフォニーが必要に応じ、電話会議という場をつくり出す点に着目する。

「現時点での一番のメリットは、電話会議です。従来、現場で問題が発生した場合、担当者が関連部署の担当者と連絡を取り合い、それを他の責任者に伝えるといったコミュニケーションのやり方が当たり前だったのですが、IPテレフォニー導入後は複数の拠点にいる担当者が、その場から話し合いに参加できるようになりました。現場、営業、技術の各担当者、そして経営トップなどがケースバイケースで加わるのです」
(講屋スティーブ氏)

とはいえ、ITテレフォニーを導入したからといって、そのままでは効果は大きくなりくい。やはり、社員一人ひとりが利用できる環境づくりと、業務の中でさらに活用しようとの熱意が不可欠だ。IPテレフォニー導入にあたり、IT事業部は、多くの社員がストレスなくIPテレフォニーを使えるよう、社員向けのわかりやすいマニュアルを作成、講習会も実施した。

「電話は会社の命です。すぐに使えなければなりません。また、もし電話がなんらかのトラブルでストップすることがあれば、ビジネスは停滞し、会社の信用は落ちます。だからこそ、安心して使えるIPテレフォニーが必要なのです」
(講屋スティーブ氏)



IPテレフォニー導入をきっかけに、さらに顧客満足向上のための
仕組みをネットワーク上に構築予定。

まだまだ生コン業界では珍しいIPテレフォニーが會澤高圧コンクリートに導入された。まずは社員一人ひとりが業務の中で使うことにより、その可能性に肌で触れ、やがてユニークなアイデアを提出するようになるだろう。

「私たちは一般企業ですから、ビジネスフォンとしての使い方、つまり、保留や転送などの機能を使った利用法が中心となると思いますが、その上にさらにどんなことができるかを知恵を絞りながら見つけていこうと考えています。IPテレフォニー導入は、ニーズの掘り起こしの第一歩だと思えます」(講屋スティブ氏)

ノートPCにインストールして活用するCisco IP Communicator(ソフトフォン)の導入も予定しており、海外出張の社員がインターネット接続可能なホテルから、ネットワーク経由で電話できる仕組みを取り入れようとしている。また、IPテレフォニー導入を契機に、データと音声の融合をいっそう進める考えだ。

「CTI機能をすぐに使いたいと思っています。専用ソフトを購入すると数百万円かかりますが、公開されているAPIやWeb技術を使い私たちの力でHQシステムに組み込みます。その結果、かかってきた取引先の番号に紐付けされた顧客情報がPC画面に表示できれば、レスポンスが速くなり、顧客満足向上につながると期待しています」
(IT事業部・奥山寿貴氏)

IPテレフォニーが企業で本格的に活躍する日は目の前だ。Cisco CallManagerを導入した會澤高圧コンクリートはひと足先にIPテレフォニーからの恩恵を受けつつある。



ネットワークシステムズ株式会社
北海道事業部営業第1チーム
高橋慶介氏

「會澤高圧コンクリート様では、ネットワークインフラを検討した段階からVoIPの計画がありました。その後、まずルーターでPBXをつなぎ、次に時代の流れを先取りしてインターネットVPNを導入しました。そして、ネットワークインフラが確立し、IPテレフォニーの技術や製品が成熟してきた時期を捉え、今回、Cisco IPテレフォニー導入となったわけです。ITを積極的に活用する文化が會澤高圧コンクリート様にはありましたので、電話とデータを統合することで、さらに生産性が向上するメリットは、いち早く理解していただきました。北海道でもCiscoのサポート体制が整ってきましたし、今後IPテレフォニーの導入企業は飛躍的に増えると期待しています」

