

電話と PC、プレゼンスの連携によって業務効率の向上を図るため より柔軟性の高い IP 電話システムの導入を推進



CAPCOM®

株式会社カプコン

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

家庭用/業務用ゲーム タイトルの企画、開発、販売、アミューズメント施設の運営
従業員数：1,324 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

数々のゲーム タイトルで多くのファンを獲得しているカプコンは、社内の業務をいっそう効率化したいと考え、柔軟で使い勝手に優れた IP 電話システムの構築を積極的に進めている。そこで選ばれたのが、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、検討事案

- ・電話と PC、プレゼンスの連携によって、業務効率を向上させたい
- ・内線番号の追加や修正など、電話のメンテナンスにかかる負担を削減したい
- ・通話時の音声品質を改善したい

導入効果

- ・電話番号の検索性が向上し、電話の利便性が大きく向上
- ・音質の向上により、意思疎通がより行いやすくなった
- ・内線番号の追加をはじめ、各種設定やメンテナンスの負担を大幅に削減
- ・部署内の頻繁な座席移動に伴う番号変更や再設定の作業がほぼ不要に

1 導入のきっかけ——PBX の老朽化に伴う IP 電話システムの追加導入

数々のゲーム タイトルで人気を博しているカプコンは、PBX の老朽化を受けて IP 電話システムへの移行を進めていた。先行して他社製品を利用していたが、電話と PC、プレゼンスの連携によって使い勝手を向上させ、電話にまつわる業務効率の改善をさらに高いレベルで実現することが必要と判断し、シスコ ユニファイド コミュニケーションの導入を決定した。

販売パートナー、同社スタッフの熱心な対応によって無事完了し、トラブルもなかった。

えるために、VPN 経由の通話機能を活用していきたい。

- ・よりスムーズな顧客対応を実現する基盤を構築するために、カスタマー サポート部門にコンタクトセンター ソリューションの導入を検討中。

2 シスコを選んだ理由——プレゼンスとのスムーズな連携、音質の良さが決め手

今回、シスコを選んだ理由としては、

- ・導入が決まっていた Microsoft Office Communications Server との連携がスムーズであること
- ・音質がとてども良く、通話品質が非常に高いこと
- ・設定の容易さ、柔軟性の高さ

などが挙げられる。

4 導入効果——使い勝手の大幅な向上、各種設定やメンテナンスの負担が大幅に減少

- ・相手の番号を電話機や PC の画面ですぐに検索でき、利便性が大きく向上した。
- ・音質が非常に良いことから、打ち合わせにおける意思疎通の度合いが高まった。
- ・内線番号の追加や修正など、電話帳のメンテナンスにかかる負担が大幅に減少した。
- ・品質管理部の座席移動に伴う番号の変更通知や電話機の設定作業がほぼ不要になった。

5 今後の展開——VPN 経由の電話会議活用、コンタクトセンター ソリューションとの連携を検討

- ・ Microsoft Office Communications Server との統合を進め、プレゼンスを生かした的確なコンタクト手段の利用を定着させて、業務効率をさらに改善していきたいと考えている。
- ・海外拠点との電話会議など、場所や時間を問わず適切なコミュニケーションができる環境を整



▲Microsoft Office Communications Server との連携イメージ

導入のきっかけ～ 導入プロセス

プレゼンスと連携して、電話にまつわる業務効率を改善したい

数々のゲーム タイトルを世に送り出し、多くの人気シリーズでファンからも支持を集めているカプコンは、既存の PBX が老朽化したことから IP 電話システムへの移行を進めていた。先行して他社製品を導入したが、さらに使い勝手を向上させて業務効率を改善する必要があると考え、新たにソリューションの選定を開始。そこでシスコのユニファイド コミュニケーションが選ばれた。

改めてシスコ ソリューションの導入を決めた理由を、ソフトウェア技術部 オンライン技術チーム長の弓手一良氏は次のように語る。

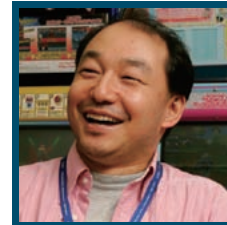
「PC と電話を連携させて使い勝手を向上させること、音質面の課題をクリアすることが、新しいシステム選定の基準でした。Microsoft Office Communications Server (OCS) の導入が決まっていたので、プレゼンスとの連携がスムーズにできることは大きなポイントで、電話による業務の中断や不要な拘束時間を減らして、さらに業務効率を高めたという思いが強かったですね。この点でシスコ製品の対応は非常に進んでいると感じています」



導入前の製品デモで、プレゼンスとの連携に優れていることはもとより、音質の良さも高く評価したと弓手氏は言う。音を扱う

エンジニアである、クリエイティブ制作部 サウンド マネジメント室 サウンドテクニカルグループ長の増田智裕氏も、シスコ IP フォンの音質に驚いたと語る。

「音質面ではまったく問題はないですね。相手の息づかいがわかるほど生々しいという声もあるくらいです。デモで音を聞いて、これならすぐにも



導入してほしいと思いました。ゲーム ミュージックのサンプルをそのまま電話機で流せるくらい音質がいいので、電話機の前に集まって打ち合わせや会議をするときも、イメージが掴みやすく円滑になると思っています」

同社は海外にも拠点をもち、グローバルな展開を行っている。海外拠点でもシスコの IP フォンを利用しているという。

「北米はすべてシスコですね。ヨーロッパの拠点も増えていますが、シスコの電話機だと海外でも使い方は同じなので、そこも見逃せない部分でしょう」と弓手氏は補足する。

なお、導入を決めてからシステムとして納品が完了するまでの期間は、ビルの引っ越し日程に合わせたこともあって 2 ヶ月弱と極めて短かったが、シスコと販売パートナー、同社スタッフの熱心な取り組みによって無事完了し、トラブルもなかったとのことだ。

導入効果

わかりやすく、使いやすいと好評。設定やメンテナンスの負担も大幅減

ユニファイド コミュニケーションの導入によって電話の使い勝手を向上させるという目標は確実に達成され、社員からも好評という。内線の呼び出しや転送をはじめ、日常のさまざまな場面で効果が現れていると弓手氏は語る。

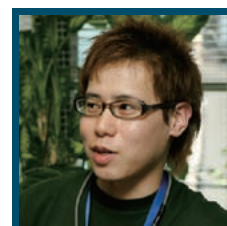
「電話の相手を、電話機や PC の画面ですぐ検索して呼び出せるのはやはり便利です。最初は電話機でディレクトリ検索するのに戸惑う人もいたようですが、シスコの電話機は機能や使い方が見て分かりやすいので、特に説明会をしなくても皆が使いこなしているのが特徴的です。内線番号は海外拠点の人員も一元的にまとめた結果 7 桁になっているので覚えるのは難しいですが、検索や呼び出しが容易になったので、全体の効率は向上していると思います。リダイヤルのわかりやすさ、使いやすさも好評ですし、パーク保留もすごく便利です」

ゲーム タイトルの開発では、品質管理 (バグ チェック) も重要なプロセスであり、開発部と品質管理部のコミュニケーションは欠かせない。バグ チェックはタイトルごとにチームを編成して行っているが、そこ

でもシスコの IP フォンになったメリットが現れているという。品質管理部 品質管理チームの阿部野和敏氏は語る。

「各チームの席は、毎日、毎週というペースで非常に頻繁に変わるんですね。そのため、以前は毎日電話帳のメンテナンスをして、他の部署に『電話番号が変わった』という連絡をその都度しなければいけませんでした。シスコの IP フォンになったことで、席を移動しても番号は変わらず、電話機自体のセッティングも LAN ケーブルをつなぎ直すだけで済むので、本当に手間がかからなくなり、助かっています」

ここまで頻繁にスタッフの席が替わるのは珍しいだろうと弓手氏も言い、こうした点も踏まえてシスコソリューションな



らではのメリットを補足する。

「シスコのソリューションは、自分たちで設定できる点が大きいです。Web ページからパラメータを設定すればよく、ひとつの設定ファイルを使ってシステムを展開することも容易です。おかげで、内線の追加や変更が簡単にできることは、今のところ一番のメリットとなっています。以前は、電話機がすでにあって、内線を追加したくても、次の工事やメンテナンスまで待たなければならず、即時対応ができませんでした。それが改善されるだけでも、効率化への貢献度は非常に大きいでしょう」

実際の利用では、ゲーム ベンダーらしい遊び心も取り入れられている。

「電話機の画面を自社著作権タイトルのグラフィックにしたり、着信音をゲームの音楽にしたり、いろいろカスタマイズできるようにしてあります。これも、自分たちで設定できるというメリットを生かした活用のひとつでしょうか」と、弓手氏は笑いながら話してくれた。



今後の展開

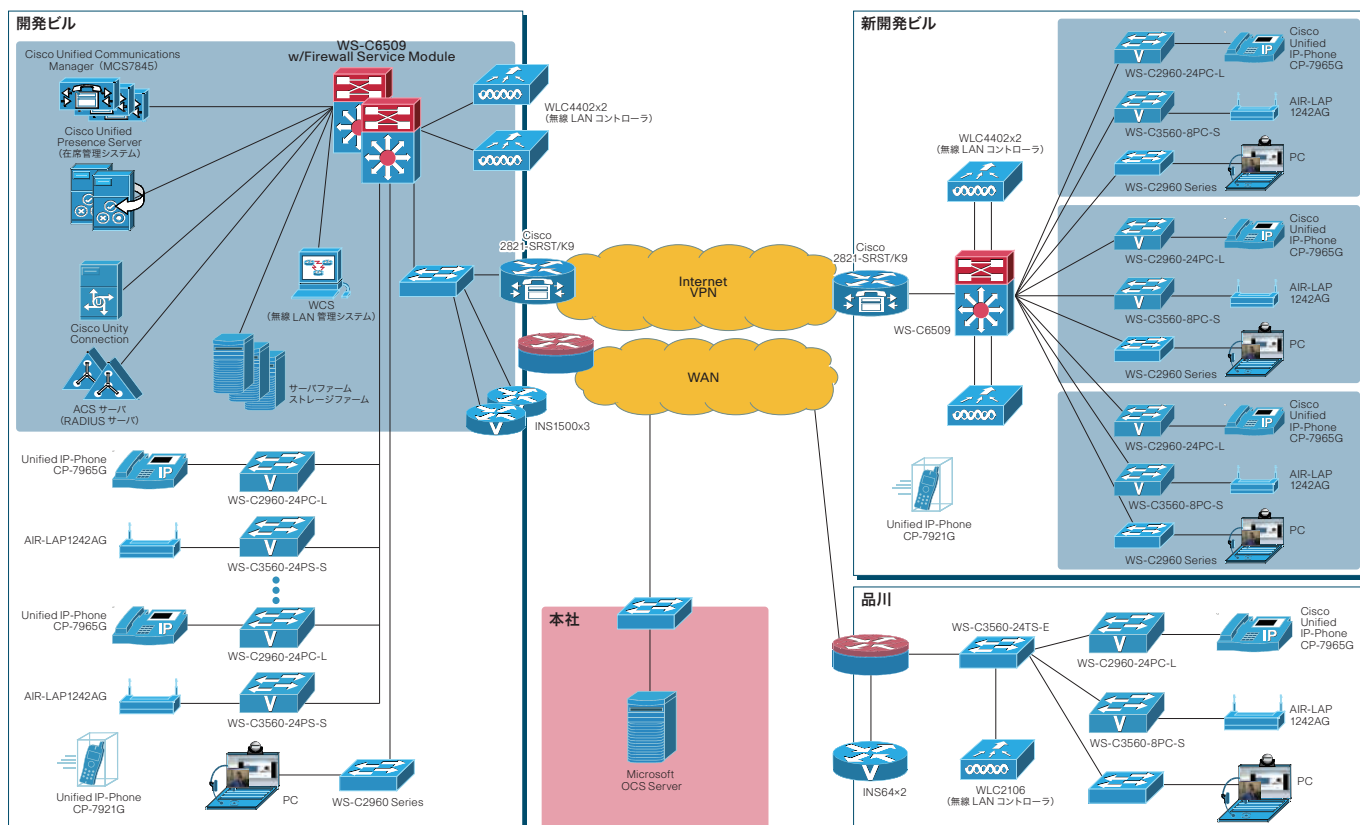
VPN 経由の電話会議を活用。コンタクト センター ソリューションとの連携も検討

今後は、Microsoft OCS との統合を進め、プレゼンスと電話の連携による業務効率の向上をさらに図ること、VPN 経由の電話会議の活用といったことを考えているという。また、カスタマー サポート部門に、シスコ ユニファイド コンタクト センター ソリューションを導入することも検討中とのこと。

「海外拠点との電話会議だと、日本はたいていの場合深夜になってしまいます。VPN 経由の通話で自宅からでも参加できるようにすれば、どこからかけても社内にいるときと同じように電話できるので、効果があると思っています。」

コンタクト センター ソリューションは、お客様を待たせることなく、スムーズな応対をするために必要と考えています。コール状況や、待ち時間が長くて切られてしまうケースなどもきちんと統計化して、よりよいサポート窓口を実現する土台を築きたいですね」と弓手氏は語り、シスコならではのポイントを交えて、次のようにまとめてくれた。

「シスコのユニファイド コミュニケーションだから、他のソリューションとの連携もスムーズで、さらに先の展開を踏まえた選択肢があるということでしょう。これからもしっかり活用して、効果を上げていきたいと思っています」



会社概要

株式会社カプコン

本社所在地：大阪府大阪市中央区内平野町 3-1-3

設立：1979年5月30日

創業：1983年6月11日

資本金：326億2600万円（2008年3月31日時点）

従業員数：連結1506名、単体1,324名（2008年3月31日時点）

ゲームを通じて「遊文化」をクリエイイトし、多くの人に感動を与える「感性開発企業」を理念とし、ゲームソフトを中核として、個性溢れるコンテンツを展開。2008年6月11日で創業25周年を迎え、「大阪から、世界へ」を強くアピールしている。

家庭用ゲームソフトの企画～開発～販売や、業務用ゲーム機の開発～製造～販売、アミューズメント施設の運営からゲームキャラクターを活用したライセンスビジネス・出版事業まで、エンターテインメント分野に幅広く携わり、多くの人気シリーズを輩出。特にアクションゲームとアドベンチャーゲームを得意としており、ミリオンタイトルを多数有する。代表的なシリーズとして、「バイオハザード」「ロックマン」「ストリートファイター」「デビルメイクライ」「鬼武者」「モンスターハンター」「魔界村」「逆転裁判」「ロストブラネット」などがある。

海外展開も積極的に行っており、北米、カナダ、ヨーロッパ、アジアの各地に拠点を設けている。



モンスターハンターポータブル 2nd G

タイトル名：「モンスターハンターポータブル 2nd G」

機種：PSP

発売日：2008年3月27日発売

ジャンル：ハンティングアクション



©CAPCOM CO.,LTD. 2007,2008 ALL RIGHTS RESERVED.

©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 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>

0120-933-122(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