

# Forrester Consulting

HELPING BUSINESS THRIVE ON TECHNOLOGY CHANGE

2005年8月

## ビジネスコミュニケーションを 変革する

### ユニファイド コミュニケーション

エリザベス・ヘレル著

FORRESTER®

FORRESTER®

#### Headquarters

Forrester Research, Inc., 400 Technology Square, Cambridge, MA 02139 USA  
Tel: +1 617/613-6000 • Fax: +1 617/613-5000 • [www.forrester.com](http://www.forrester.com)

## 目次

要旨 .....	3
コミュニケーションの障壁が企業の目標達成能力を損なう .....	3
内部決定の遅れが人件費拡大につながる .....	3
コミュニケーションの遅れで生じるビジネス コスト .....	4
社員コミュニケーションの新しいパラダイム .....	6
ユニファイド コミュニケーションは発展し多くの手段をサポートする .....	7
メッセージのタグ付けを排除して時間を大幅に節約する .....	8
会議システムが強力なコラボレーション ツールとして台頭する .....	9
同僚の現況が分かれば協力もしやすい .....	11
競争に不可欠なユニファイド コミュニケーション .....	12
ユニファイド コミュニケーション導入によるビジネス上の利点 .....	12
ユニファイド コミュニケーションが生み出す新しい可能性を認識する .....	13
なぜ今ユニファイド コミュニケーションなのか .....	13

© 2005 Forrester Research, Inc. 本報告書の全体または一部を認可された受領者組織以外に配布または開示することを、事前の書面による Forrester Research, Inc. の許可がない限り厳禁します。Forrester、Forrester Oval Program、Forrester Wave、ForrTel、WholeView 2、Technographics、TechRankings、Total Economic Impact、および TEI は Forrester Research, Inc. の商標です。その他の商標はすべてそれぞれの会社の所有物です。情報は入手可能な最善のリソースを基にしています。意見はその時の判断を反映するもので、変更されることがあります。

## 要旨

ビジネス コミュニケーションは多くの場合、現在の重要なビジネスに必要とされるリアルタイムのコミュニケーションに対応できていません。ユニファイド コミュニケーションは多くのアプリケーションに新しい柔軟性と管理の容易性を提供し、本社だけでなく支社・支店の社員にこれまでにないレベルのつながりを約束します。コミュニケーションの障壁を解決し、簡単なユーザ インタフェースを使ってアプリケーションをつなぎ合わせることで、企業全体の緊密な協力体制がサポートされます。さらに、迅速な連絡方法を提供するための優れた機能を持ち、意思決定者に連絡がつかないことによる遅れを排除します。

## コミュニケーションの障壁が企業の目標達成能力を損なう

今日のビジネスリーダーは、刻々と変化する情勢に迅速に対応し、顧客の要求を満たし、収益性を改善する必要性を理解しています。ビジネス コミュニケーションはますます複雑化し、インスタント メッセージや携帯機器などテクノロジーへの投資にもかかわらず、タイミング良く主要意思決定者と連絡を取り合うことがいまだに企業にとっての課題となっています。競争上の優位性を維持し収益を伸ばすために、企業は社員や顧客により迅速に対応する必要があり、またコミュニケーションの障壁を回避しなければなりません。

重大なビジネスの要求に時機を逃すことなく対応する必要性はあらゆる業界に共通のものであり、遅れはしばしば財務面に深刻な影響を与えます。企業への影響の一例として、生鮮市場までの時間が何よりも重要となる運輸業界が挙げられます。運転手が目的地に到着することができないと分かったとき、積荷の届け先を直ちに変更しなければその価値は失われてしまいます。運転手は、積荷を代わりの目的地に変更して大きな財務的痛手を回避できる主要意思決定者に、1日を通していつでも連絡を取ることができなければなりません。重大な納期予定の性質は業界によってさまざまですが、ほとんどの企業にとって製品やサービスの納期の大きな遅れは、市場への取引契約を果たせないまたは顧客の期待するサービスの対応に遅れる原因となるなど、企業の収益を失う結果となります。

## 内部決定の遅れが人件費拡大につながる

多くの企業にとって今日、本社に常駐する社員よりも本社から離れて働く社員のほうが多くなっています。そのため必要ときに連絡を取り合うことが難しくなっており、重大な決定の際に作業が遅れる原因となります。企業では、次のような状況が頻繁に起こると認識しています。

- **移動中または遠隔地にいる社員に連絡を取ることができないことが決定を遅らせる。**多くの企業がさまざまな手段で社員を追跡し、連絡を取ろうと複数のメッセージを残します。これは非効率的で、受信者が同じ者から多くのメッセージを受け取ることになるうえ、送信者の時間の無駄にもなります。
- **分散している作業グループは自発的協働を始める能力に欠ける。**同僚と連絡を取り合って電話会議や作業セッションを設定するのに、数日かかっています。これは、緊急チーム会議を予定する間に作業を遅らせる原因となります。
- **社員には同僚の予定がわかっていない。**社員は同僚の都合が良いときに連絡を取っているとは限らないので、作業の中断のためにフラストレーションを感じる場合があります。さらに、このようなわずらわしい中断が、社員の生産性の低下という結果をもたらします。

- **主要意思決定者の所在が不明である。**複数のタイムゾーンに社員が分散している国際企業にとって、これはますます大きな問題になっています。居場所を確かめて対応方法が決定するまで、多くの場合プロジェクトを保留することになります。
- **共同作業セッションのスケジュール問題。**ほとんどの企業で、自発的作業セッションの段取りをつけることは不可能に近いことです。必要に応じて共同作業ができないことは、優先度の高いプロジェクトに影響を与え、企業内部の出張を増やすことになります。

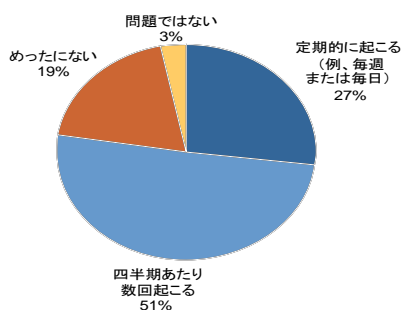
### コミュニケーションの遅れで生じるビジネス コスト

コミュニケーションの遅れが原因でビジネス コストが非常に高くつくことに、企業はあまり気が付いていません。コミュニケーションの遅れが、日常一般であると考えられているのです。IT 意思決定者を対象とする最近の Forrester Research の調査によると、主要意思決定者に連絡が取れないために 50% 以上の知識労働者が週に 1 度という頻度でプロジェクトの遅れを経験しています(図 1 を参照)。これは、企業と社員個人の生産性に直接影響を与えます。

コミュニケーションの遅れが原因で企業にかかる負担はかなりなものです。社員は適切な承認がないためプロジェクトを継続できず、フラストレーションを経験します。さらに特筆すべきことは、Forrester Research の回答者の 25% が報告しているように、作業チームが必要な承認を待っている間、そのプロジェクトは実質的に停止してしまうことです。その他の 63% の IT 意思決定者は、このような遅れが作業効率の低下の原因となることを指摘しており、製品化までの時間に影響を及ぼしていることは明らかです。また非常に高い割合で — Forrester Research によると 88% — 企業内で効率的なコミュニケーションができないためにプロジェクトの速度が低下するまたは停止すると回答しています(図 2 を参照)。このような遅れは、締め切りや納期遅れの原因となり、取引上の損失や制裁金という結果を招くこともあります。

図 1: 予想していたよりも頻繁にプロジェクトの遅れは発生している

「必要なときに主要意思決定者に連絡が取りにくいために、どのくらい頻繁にプロジェクトの遅れが出ますか？」



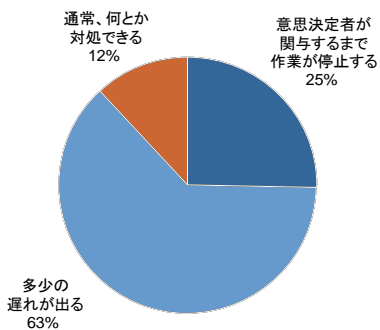
基準: 67 人の北米 IT 意思決定者

出典: Forrester の 2005 年 3 月次世代 コミュニケーション調査

出典: Forrester Research

図 2: 意思決定者への連絡の遅れが原因で作業速度が低下する

「重大な課題に関する主要意思決定者への連絡の遅れを作業グループが経験する際に、業務への影響はどのようなものですか？」



基準: 67 人の北米 IT 意思決定者

出典: Forrester の2005年3月次世代コミュニケーション調査

出典: Forrester Research

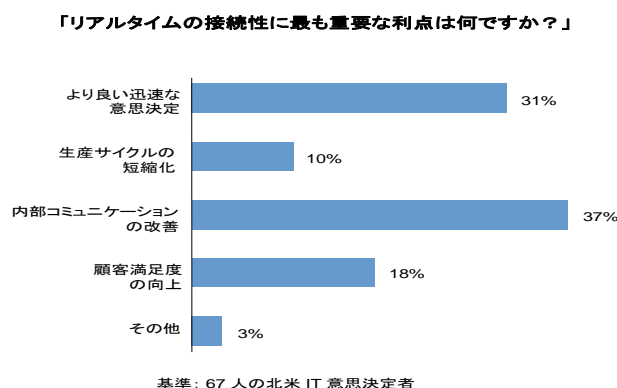
## 社員コミュニケーションの新しいパラダイム

ユニファイド コミュニケーションのアプリケーションはコミュニケーションを簡略化し、社員がお互い連絡を取り合うことができるようにします。単なる無人コミュニケーション機器ではありません。ユニファイド コミュニケーションには、次のようなコミュニケーションを効率化するための利点があります。

- **1つのアドレスでお互いの連絡を取り合う。**1つの電話番号または1つのインターネットアドレスだけで、社員は同僚を探することができます。これにより、複数アドレスの必要性を排除します。
- **コラボレーションとコミュニケーション テクノロジーを統合する。**ユニファイド コミュニケーションは、電子メールやインスタント メッセージ、日程表などのコラボレーション テクノロジーを電話やボイス メッセージ、ビデオなどのコミュニケーション デバイスとリンクします。
- **高度な所在探索機能をサポートする。**ユニファイド コミュニケーションは使用するメディアとは無関係の通話制御プロトコル(SIP)を利用するため、メディアに依存せずに最も適切な機器で相手を探することができます。
- **高度なデスクトップ機能を持つ簡単なユーザ インタフェースを提供する。**ユーザはポイント&クリックを活用し、必要に応じて同じセッションでオーディオやウェブそしてビデオなどを組み合わせ、コラボレーション セッションや会議などを設定することができます。

Forrester Research の調査に協力した IT 意思決定者は、内部コミュニケーションの改善を最大の利点として挙げています。さらに、リアルタイムの接続性とあわせて、より良い迅速な意思決定が非常に重要であるとしています。意思決定者は、リアルタイムで連絡が取れることのその他の利点も認めています(図3を参照)。

図 3: コミュニケーションの改善、迅速な意思決定が大きな利点として挙げられる



出典: Forrester の2005年3月次世代 コミュニケーション調査

出典: Forrester Research

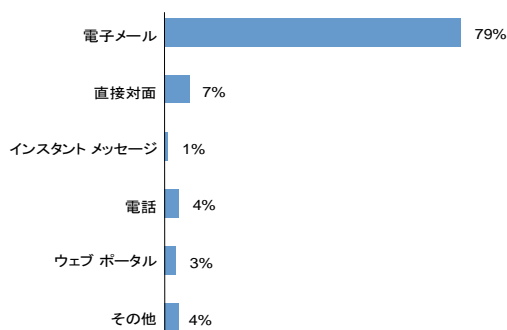
## ユニファイド コミュニケーションは発展し多くの手段をサポートする

通常の職場において、社員が連絡を取り合う方法は常に変化しています。多くの知識労働者は1日のうちに複数のコミュニケーション手段を使用します。社員が分散している職場では、10年前に比べて対面形式の会議や電話を利用する頻度が減っています。多くの場合、対面形式は参加するための出張など時間がかかり、遠隔地にいる社員にとっては費用のかかるオプションです。電話は依然として重要な外部とのコミュニケーション形態ですが、内部コミュニケーションとしてはあまり一般的ではなくなっています。知識労働者の間では、電子メールが最も一般的な内部コミュニケーションの形態となっていますが、日に日に増えるメッセージの量で、多くの社員が必要に応じて迅速に対応できないとしています(図4を参照)。作業チームの間のインスタントメッセージは、メッセージログの混雑を回避することができても、毎日の連絡のやり取りとしては使用され過ぎています。

コミュニケーションの大きな進歩にもかかわらず、ほとんどの社員が連絡のやり取りに複数の手段を使用する必要があると考えています。これを立証するために、連絡を取る際に2つ以上のコミュニケーション形態を使うことがどのくらい一般的かを主要意思決定者に尋ねました。大多数 — 調査対象の93% — が一般的または非常に一般的と答えています(図5参照)。

図4: 内部コミュニケーションの一次形式としては電子メールが圧倒的である

「あなたの組織で中心となる内部コミュニケーションの形態は何ですか？」



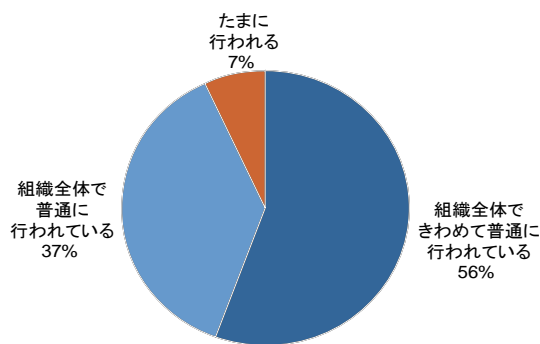
基準: 67人の北米IT意思決定者

出典: Forresterの2005年3月次世代コミュニケーション調査

出典: Forrester Research

図 5: ほとんどの社員が複数形式の内部コミュニケーションに頼っている

「作業グループのメンバーが同僚に連絡するために2つ以上の方法を使用するのはどの程度普通ですか？」



基準: 67 人の北米 IT 意思決定者

出典: Forrester の2005年3月次世代 コミュニケーション調査

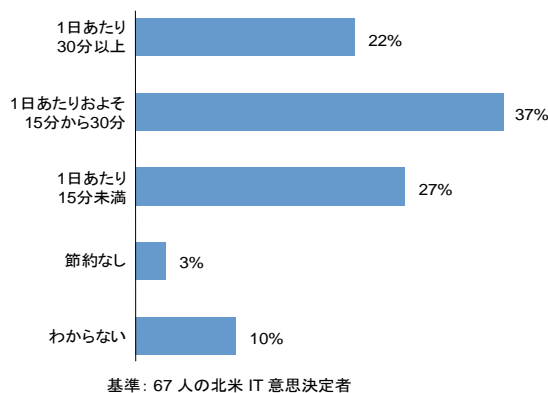
出典: Forrester Research

## メッセージのタグ付けを排除して時間を大幅に節約する

知識労働者は毎日数時間を費やしてメッセージをチェックし対応していますが、その多くがボイスメールや電子メール タグの現行システムが非常に非生産的であると考えています。数値化するには困難がともなうものの、最初のコンタクトで相手に連絡が取れた場合、どのくらいの時間を節約できると思うかを意思決定者に尋ねました。かなりの数の回答者が、1日15分以上を節約できると答えています(図6を参照)。15分を企業の社員数でかけると、1週間あたりかなりの時間数に相当することになります。

図 6: 損失時間の観点から見た高くつくメッセージのタグ

「同僚がどこにいても URL または電話番号など1つのアドレスで即時に連絡が取れる場合、1日どのくらいの時間を節約できるか予測してください」



出典: Forrester の2005年3月次世代コミュニケーション調査

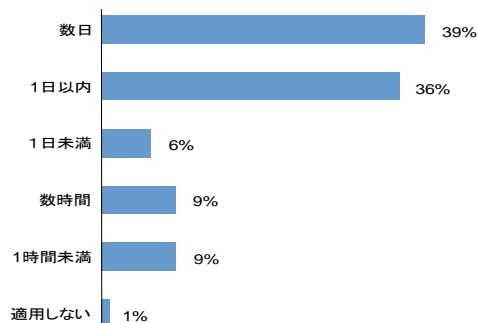
出典: Forrester Research

## 会議システムが強力なコラボレーション ツールとして台頭する

プロジェクトチームや作業グループは定期的に協働して作業をする必要があります。ほとんどの社員が予定された電話会議に1週間に数回は関与しています。しかしその多くは、問題が持ち上がった際、すぐに集まってリアルタイムで重大な問題を話し合うことは難しいと考えています。非公式または予定していなかった電話会議をスケジュールしようとしても、多くの場合相手の返答を待つ間に遅れる結果となります。調査対象の74%が、電話会議をスケジュールし確認を得るまでに通常丸1日かかると答えています(図7を参照)。ユニファイド コミュニケーションは、プレゼンスとポイント&クリックの会議を行う機能を提供するので、会議セッションはチームメンバーの名前をポイントするだけですぐに設定することができます。さらに、ウェブやビデオをシームレスに統合することでより高度な会議アプリケーションを促進します(図8を参照)。

図 7: 1 日かからずに複数グループの電話会議を設定するのは難しい

「同僚との打ち合わせや会議を定期的に予定しますか？その場合、複数グループとの会議を予定し確認が取れるまでの必要平均時間はどれくらいですか？」



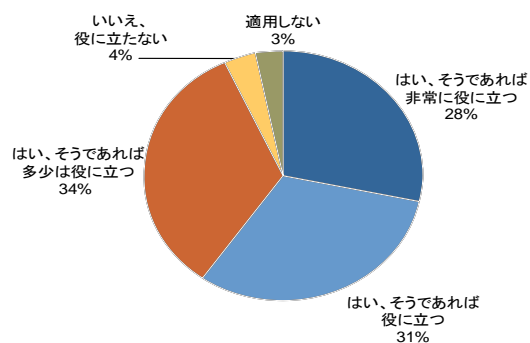
基準: 67 人の北米 IT 意思決定者

出典: Forrester の2005年3月次世代 コミュニケーション調査

出典: Forrester Research

図 8: 簡易ユーザ インタフェースは会議ツールの使用を促進する

「ポイント&クリックでウェブやビデオ会議セッションを開始できるなど、設定やユーザ インタフェースが簡単であれば、作業グループはもっとウェブセッションやビデオセッションを利用しますか？」



基準: 67 人の北米 IT 意思決定者

出典: Forrester の2005年3月次世代 コミュニケーション調査

出典: Forrester Research

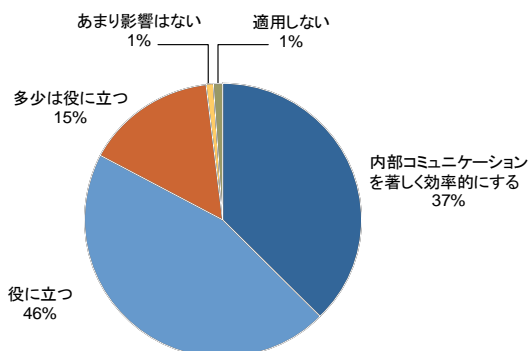
## 同僚の現況が分かれば協力もしやすい

連絡を取る前に、相手の状況を知ることができるという概念がプレゼンスです。作業グループのメンバーがオンライン中であることを示すインスタントメッセージは今日、最も基本的なプレゼンスの形式です。しかし、同僚の状況についての追加情報を提供し、作業チームのメンバーがオフィスに在席中、PC の使用中、電話中、または外出中などの状況を相手に知らせる、より高度なプレゼンス機能がユニファイド コミュニケーションにはあります。電話や電子メールが正しい居場所に送られることによって、この知識は同僚が連絡を取り合うために非常に役立ちます。例えば、同僚が会議に出席している場合、メッセージは自動的に受信者の希望するデバイスに送られ、受信者は手の空いたときにメッセージを確認します。

多くの社員は相手の時間を尊重し、緊急でない用件で同僚を意図的に中断させることを望んでいません。これは連絡を取る前に相手の現況を知りたいと答えたほとんどすべての社員についていえることです(図 9 を参照)。社員の中には自分の状況を知られることがわずらわしいと懸念する者もあり、だれがこの情報にアクセスできるかの決定、また連絡手段について最終的なコントロールを持つのは、個々の社員であることに注意を払うことも大切です。

図 9: 連絡を取る前に社員は同僚の状況を知りたい

「あなたと同僚にとって連絡を取る前にお互いの現況を知ることはいかに役に立ちますか？」



基準: 67 人の北米 IT 意思決定者

出典: Forrester の2005年3月次世代 コミュニケーション調査

出典: Forrester Research

## 競合に不可欠なユニファイド コミュニケーション

中堅・中小企業および大企業は、しばしば年間数百万ドルを費やして質の高い顧客サポートを提供しており、比類のないサービスが強力な競合上の優位性をもたらすことを承知しています。例えば、ある繊維製造業者は、競争の激しい市場では価格だけで成功することはできないと分かっていました。そこで、この企業はユニファイド コミュニケーションを導入して変化する市場により敏速に対応し、組織全体の情報の流れを改善することでサービス提供を加速して顧客のロイヤリティを勝ち取りました。この企業は、顧客が製品の不具合を報告した際、要となるプロダクト マネージャーがこの問題の修正を話し合うために、ユニファイド コミュニケーションを使っていくつかの時間帯にわたった共同会議を設定することができたことを指摘しています。リアルタイムの接続性を利用して、テクニカル チームは数時間で問題を解決し、大きな欠陥商品回収を回避したのです。

## ユニファイド コミュニケーション導入によるビジネス上の利点

ユニファイド コミュニケーションは、ビジネスの実際問題を解決するテクニカル ソリューションを提供します。社員の生産性はよく管理されたビジネスの証で、企業は内部コミュニケーションをより綿密に見直し、社員の生産性の伸び悩みや顧客離れの問題を排除する必要があります。ビジネスにおけるユニファイド コミュニケーションの利点には、次のようなものがあります。

- **企業全体を通して情報や専門家への改善されたアクセスのしやすさ。**社員や顧客が簡単に情報や専門家へアクセスできればできるほど、よりスムーズに問題を解決しタスクを完了することができます。
- **より迅速に問題解決ができる柔軟性のある作業グループ。**社員の間での協力が意思決定を促進し、発生する問題へのより迅速な改善措置が可能になります。
- **既存の内部アプリケーションのより良い価値を引き出す。**社員は複数のコミュニケーション手段を使用しますが、多くの場合ツールが複雑すぎて完全に使いこなせません。ユーザ インタフェースが簡単になることにより、社員は提供されたツールをさらにうまく使いこなせます。
- **顧客の要求により迅速に対応する。**顧客の抱える問題に対する企業の迅速な対応により、顧客は企業が自分の利益に気を配っていると感じます。
- **コミュニケーションの袋小路によるプロジェクトの遅れを回避する。**企業は、他のアプリケーションやバックエンドシステムに接続していないコミュニケーションの袋小路がしばしば社員の足かせとなっているのに気が付いています。このためにプロジェクトの納期を逃してしまうこともよくあります。アプリケーションすべてがわたって完全に統合されている経験を通じて、社員は重大な問題にもっと容易に対応できます。
- **業務スケジュールとタイムライン厳守へのより大きなコントロールを持つ。**ビジネス マネージャーは社員間でのリアルタイムの接続性によって、作業性の低下における大きな障壁のひとつを排除しています。

## ユニファイド コミュニケーションが生み出す新しい可能性を認識する

ユニファイド コミュニケーションは、単に新しく台頭する IP アプリケーションというだけでにとどまらず、これまでにはない新世代の高度なアプリケーションとサービスを代表しています。SIP を基盤とするユニファイド コミュニケーションは、マルチメディアやコラボレーション アプリケーションを 1 つのプラットフォームに結び付けます。これによってビジネス コミュニケーション手段を改善し、新しい可能性を切り開きます。ユニファイド コミュニケーションは次のような性能を提供します。

- **メディアに依存しないことで可能となるより大きな柔軟性。** SIP は使用されるメディアの種類に依存することがなく、同じプラットフォームに異なるアプリケーションを統合することができ、インタフェースの簡素化により、社員はどの機器を使ってでも時間と場所を問わず相手と簡単にコミュニケーションを取ることができます。
- **新しいアプリケーションのより迅速な統合。** ユニファイド コミュニケーションは標準基底であり、1 つのプラットフォームに複数のアプリケーションを統合することを簡略化します。アプリケーション開発者は既存のアプリケーションにより簡単に接続することができ、この結果統合のコストを低く抑えることができます。
- **改善される同僚とのコミュニケーション インタフェース。** ユニファイド コミュニケーションはこれまでのアプリケーションにはなかった新しい機能を導入しています。このような機能には、コラボレーション アプリケーションやコミュニケーション アプリケーションを途切れなく組み合わせる複合メディア、そしてプレゼンス インジケータを使用する知覚 PC インタフェースを通してアプリケーションを起動する高度なデスクトップ機能があります。

## なぜ今ユニファイド コミュニケーションなのか

コミュニケーション テクノロジーは進歩を続け、新しい機能や利点が加えられていきます。ペースの速い市場では今日利用できるツールの駆使と職場における開発は必須となっており、さもないと競争に立ち遅れてしまうリスクを負ってしまいます。知識労働者は相手の対応を待つよりも、生産的なタスクにより多くの時間を費やすことになるでしょう。これによって個人や作業グループ、最終的には企業全体の生産性が促進されます。ユニファイド コミュニケーションは、企業が既存のアプリケーション投資をフルに活用し、同時にアプリケーションをつなぎ合わせて社員の共同作業体験をより効率的なものにすることに役立ちます。非常に競争の激しい市場に身を置く企業は、ユニファイド コミュニケーションがどのように企業の製品化への時間を短縮し、より生産性のある労働力を作り上げることができるかの評価を行うべきでしょう。