

静岡銀行



新本部棟の建設を機に先進のシステムで災害対応力を大幅強化
フリーアドレス成功のための基盤として
シスコのコミュニケーション インフラと無線 LAN ソリューションを採用



導入ソリューション

コラボレーション基盤の刷新と無線 LAN ソリューションの採用で、セキュリティと利便性を両立できるオフィス環境を実現し、ワークスタイル改革と事業継続体制を強化

ビデオ会議システム

- ・ Cisco TelePresence Management Suite Server (MCU)
- ・ Cisco TelePresence Video Communication Server (VCS)
- ・ Cisco TelePresence Management Suite (TMS)
- ・ Cisco TelePresence SX20
- ・ Cisco TelePresence EX60

IP 電話システム

- ・ Cisco Unified Communications Manager
- ・ Cisco Unified IP Phone 7800 シリーズ
- ・ Cisco Unified IP Phone 9900 シリーズ
- ・ NSTechno-phone Manager

無線 LAN

- ・ Cisco 5500 シリーズ ワイヤレス コントローラ
- ・ Cisco Aironet 2600 シリーズ
- 無線 LAN アクセス ポイント

その他

- ・ Cisco UCS C220 ラックマウント サーバ

導入前の課題、検討事案

- ・ 本部棟の老朽化による建て替えを機に、災害対応力、事業継続体制の強化を図ろうと考えていた。
- ・ 有事の際の拠点間コミュニケーション手段として、ビデオ会議の有効性を強く感じていた。
- ・ ワークスタイルの改革によって、本部業務のさらなる生産性向上を目指そうとしていた。

導入効果

- ・ ビデオ会議システムを活用した「非常事態対策室」を新たに設置し、177 拠点とのコミュニケーション基盤を確立した。
- ・ 無線 LAN、IP 電話、Web 電話帳による業務インフラの構築で、日々の銀行業務に適したワークスタイル改革の基礎を実現した。

静岡銀行は、創立 70 周年記念事業の一環として新たな本部棟「しずぎん本部タワー」を建設し、2015 年から本格的に運用を開始した。新本部棟では、災害への対応力向上、事業継続体制の強化を実現すべく、177 拠点と本部を結ぶビデオ会議システムの導入によって行内コミュニケーションの基盤を確立。また、ペーパーレス、社内のコミュニケーションの活発化、日々の業務生産性をさらに高めるため、フリーアドレス導入などのワークスタイル改革も進めている。同行は、これらの先進的な取り組みを支える ICT 基盤に、数々のシスコ ソリューションを採用した。

経緯

最新技術を多数盛り込んだ新本部棟の建設を機に災害対応力の強化、ワークスタイルの改革を目指す

静岡銀行は、1964 年竣工の本部建物の老朽化を踏まえ、新たな本部棟の建設プロジェクトを 2011 年に発足。新本部棟「しずぎん本部タワー」は 2014 年に竣工し、2015 年 1 月からすべての本部業務を移管した。グループ企業 7 社も新本部棟へ集約し、業務連携を強化している。

「しずぎん本部タワー」は、大規模災害への対応力向上、地域や顧客に対するサポート機能の強化を実現するため、免震構造や最新の防災技術、環境システムを多数導入しており、有事の際には地域の防災拠点としても機能する。棟内に新たに設けられた「非常事態対策室」は、最大 27 画面表示のマルチモニタ（9 画面× 3 モニタ）でさまざまな情報を表示でき、そのマルチモニタの中核として同行の 177 拠点と本部を結ぶビデオ会議システムがある。全拠点同時表示でリアルタイムの情報を「非常事態対策室」で集中的に把握し、自然災害、人的災害をはじめとする緊急時の速やかな状況判断と意思決定を可能にしている。

また、同行は今回の本部棟移転を契機に、金融業界では画期的と言えるフリーアドレス制を本部オフィスの全フロアで導入。さらにペーパーレス化、会議運営方法の見直しというワークスタイルの改革によって、本部業務のさらなる生産性の向上にも取り組んでいる。

こうした同行の画期的な取り組みを支える ICT 基盤として、Cisco TelePresence、Cisco Unified IP Phone、シスコ無線 LAN ソリューションなど数々のシスコ ソリューションが採用されている。

新本部棟建築プロジェクトチームの統括責任者である経営管理部 総務管財担当部長の中村泰昌氏は、今回の一連の取り組みを次のように話す。

「東海地方では以前から『東海地震が起こる』と言われ続けており、事業継続計画（BCP）への



静岡銀行
経営管理部
総務管財担当部長
新本部棟建築プロジェクトチーム
統括責任者
中村 泰昌 様



静岡銀行
経営管理部 管財グループ
ビジネスプロフェッショナル
新本部棟建築プロジェクトチーム
リーダー
寺田 健司 様

取り組みは当行の経営における最重要課題です。それまでの本部建物は非常に老朽化していたので、創立 70 周年記念事業の一環として新しい本部棟を建て、災害対応力を高めたいと考えました。その構想を練っていた 2011 年に東日本大震災が起り、改めて体制整備を進める強いきっかけになったのです。ビデオ会議システム (Cisco TelePresence) の導入は、各店舗の被害状況の把握と本部からの情報伝達に非常に有効だと考え導入を決断しました。

ワークスタイル改革の取り組みは、本部棟を新しくするというハードウェア面の整備だけでなく、我々自身の働き方を見直すことも必要という経営陣 (頭取) の意思が強く働いています。銀行でフリーアドレス制を導入しているところは少ないのですが、やるのであればとことんチャレンジしようと、積極的に進めることとしました。移転の際には保管していた書類を電子化して 75% 削減するなど、大胆な成果も上げています。」

選択

全体最適化と将来性を踏まえてシスコ ソリューションを採用 シスコ社員の実践ぶり、業界における導入実績も評価

検討の初期段階では、ビデオ会議、IP 電話などを個別検討しており、それぞれ複数の候補の製品を、要件に則って比較していた。最終的にすべてシスコ ソリューションに至った理由を、本プロジェクトチームのリーダーである経営管理部 管財グループの寺田健司氏は次のように話す。

「当初は別々に検討していたのですが、シスコから個別検討ではなく全体最適化と将来性を踏まえた検討が必要ではないかと提案をいただいたことが大きかったと思います。ビデオ会議と IP 電話を別のベンダーにした場合にどのようなことが起こるのか？ ベンダーを揃えることでどのようなことが可能になるのか？ という点をいねいに説明いただきました。

フリーアドレスについても、導入のメリットとデメリットをきちんとご提案いただき、さらにシスコのオフィスを何度も訪問してシスコ社員が実践しているところを拝見できたのは、理解を深めるうえでとても有効でした。また、これまでの IP 電話やビデオ会議の導入事例などもいねいにご提案いただいたことで、信頼してお任せできると感じたのです。」

プロセス～ 効果 1

ビデオ会議システムは平時から活用して熟練度を向上 支店間会議や各種研修の実績も増加

災害対応力の強化を目的に導入された Cisco TelePresence は、日々のビジネスでも積極的な活用が図られている。各支店では支店長席にデスクトップ型の Cisco TelePresence EX60 が設置され、本部との連絡や支店間会議などを日々行っているという。中村氏は、通常業務で活用することは非常時のスムーズな対応にもつながると話す。

「もともとは有事対応のための設備として導入しましたが、有事というものはそう滅多に起こりませんから、平時でも設備を有効活用することが重要と考えていました。シスコのビデオ会議システムは操作もタッチパネル式となっており、マニュアルいらずで非常に操作が簡単です。今では支店長やブロック長がそれぞれのシーンでビデオ会議を使って連絡を取り合っており、以前は電話で行っていたコミュニケーションも変化してきました。日ごろから活用することで操作の仕方を覚え、有事の際にもスムーズに対応できるようになると思います。」

本部から各支店へ実施している研修も、一部は Cisco TelePresence を活用したものになってきていると寺田氏は話し、その副次的な効果にも触れる。

「行内では研修が多く行われており、若手行員を対象としたもの、役付や支店長を対象としたものなどがあります。これまでは集合研修として都度人員を集めて行っていましたが、現在は本部の専門スタッフが Cisco TelePresence を通して各拠点の担当者にインタラクティブに実施するなど活用が進んでいます。移動に伴う交通費や時間の削減効果も、これから見えてくるでしょう。行内ではビデオ ニュースによる情報発信をしているのですが、そこでも Cisco TelePresence を活かした研修の事例が取り上げられ、運用と理解が促進されていると感じます。」

イメージ図



●電話交換室(外線着信対応)

- ・PC画面に外線着電と転送先情報を表示、タッチパネルで速やかな検索と取次(1日400件程度の外線取次を実施)



●フリーアドレスを導入したオフィス

- ・間仕切りがなく、開放感にあふれたオフィスフロア(左)
- ・見晴らしの良い窓際に設けられたパーソナルエリア(中)
- ・Cisco TelePresenceが設置された会議室(右)

●全館に設置された無線LANアクセスポイント

- フリーアドレスの要となるアクセスポイントは、集中管理で通信品質を維持

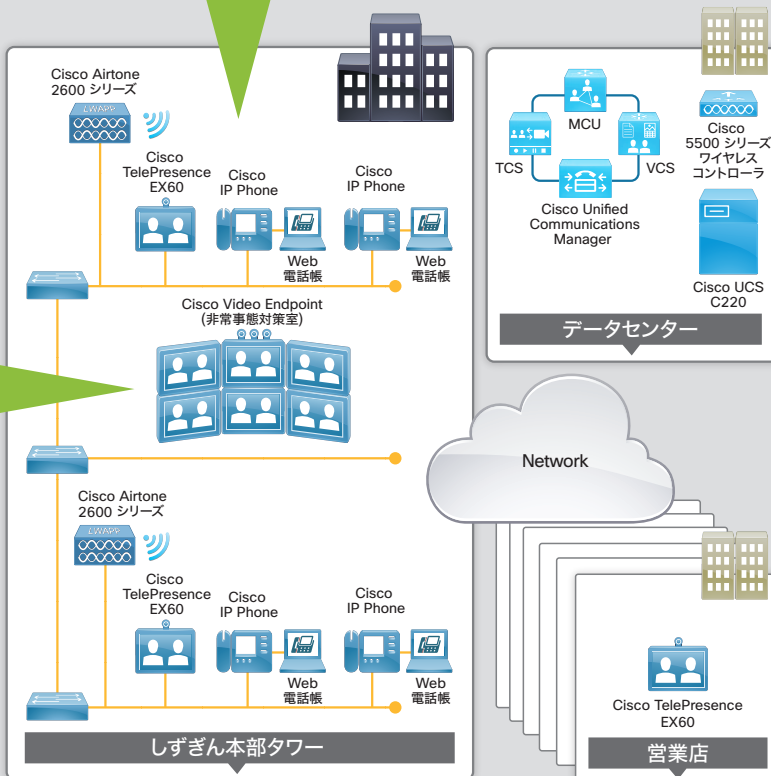
●非常事態対策室



3つの55インチ大画面+1モニタ20分割表示で状況を速やかに把握



非常時にはIP電話をキャビネットから取り出して接続することで対策室を設営



プロセス～
効果2

IP電話+Web電話帳で電話対応の効率向上を実現 フリーアドレス(無線LAN)の運用も積極的に進む

各フロアに設置されたCisco Aironet 2600シリーズ無線LANアクセスポイントは、データセンターに設置したCisco 5500シリーズワイヤレスコントローラで集中管理され、FISC(金融情報システムセンター)の安全対策基準に準拠した高いセキュリティと高品質かつ高速な通信環境を保有している。IP電話は、呼制御システムであるCisco Unified Communications Managerを同じくデータセンターに設置しており、Cisco TelePresenceシステムとの連携によってIP電話機とビデオ会議の相互接続を可能としている。このほかにNSTechno-phone Managerがあり、行員の発着信や在席確認(プレゼンス)、外線着信の電話交換業務に用いられている。

IP電話システムは、銀行業ならではの運用スタイルを踏まえて、以前から検討していたと寺田氏は話す。

静岡銀行



所在地

静岡県静岡市葵区呉服町 1-10

創立

1943年(昭和18年)3月1日

資本金

908億円

従業員数

3,050名

URL

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

「地域とともに夢と豊かさを広げます」という基本理念を掲げ、時代を先取りする積極的な経営を行いながら、地域の総合金融機関として質の高いサービスを提供。地域の暮らしと事業に貢献している。

「フリーアドレスということで、最初は PHS やモバイル端末とも比較していました。支店から本部への照会電話が非常に多く、またかかってきた電話にはすぐ出なければお客様対応を含め業務に支障を来すので、固定電話を置き、誰かが早く取るというスタイルに落ち着きました。フリーアドレスで固定電話を運用する場合、電話機に紐づく番号を容易に変更できることが重要なので、そこで求める要件や機能を照らして候補を絞り込み、シスコが最適となったのです。

一緒に導入した Web 電話帳は、PC の画面上でクリックすると発信でき、ダイヤルする手間がなくなりました。発着信履歴や伝言メモの機能もあるので、とても便利です。外線着信の電話交換業務を担当するオペレータの画面では転送先情報も併せて表示され、対応速度が向上しました。電話の相手に応じて表示色を変えて気付きを促すなど、運用の工夫もしやすくなって業務効率が高まっています。」

ワイヤレス LAN は行内の評価も高く、LAN ケーブルの接続から解放されて、どこでも簡単にミーティングができるようになったと中村氏は話す。頭取も各フロアを頻繁に訪れて、フリーアドレスの実践状況をきちんと見ているという。

「もともとフリーアドレスはプロジェクト遂行型の業務に向いているので、我々の業務でいうと株主総会や防災訓練の対応準備、決算報告や財務報告のとりまとめなど、季節性のある業務で特に効果があります。まだ慣れていないところもあり、毎日座席を変えることが目的化してしまわないように気を付けながら、生産性向上という効果につなげていきたいと思っています。」

今後

防災対応や働き方改革のモデルケースとして各方面から注目 さらにシステムとしての完成度を高めることが今後の目標

今回の取り組みは非常に画期的なものとして各方面から注目されており、防災対応の環境整備ではモデルケースとして取り上げられることも増えているという。静岡県をはじめ、他の金融機関から多くの方が視察に訪れており、同行では、導入したシスコ ソリューションの機能を十分理解し、さらに活かしていくためにスキルの浸透を図っていくことが重要と捉えている。

中村氏は、シスコに継続的な支援を期待していると話す。

「防犯カメラの映像を県の BCP 対策の一環として使えないか? 県の防災データベースに相乗りして利用できないか? といった相談や検討は引き続き行っています。IP 電話や Web 電話帳、ビデオ会議システムなど、今回導入したものをもっと使いこなして、より良い効果を上げていくことが今後の目標です。シスコには、コンサルティングを今後も続けていただき、システムの完成度を高めるための支援をぜひお願いします。」

©2015 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。(1502R)

この資料の記載内容は 2015 年 6 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