

IPテレフォニーシステム 導入事例

味の素株式会社 様

NECのIPテレフォニーシステムを導入し
人事異動に伴うデータ変更の自動化を実現

味の素株式会社
情報企画部
専任部長
益田 瑞文 氏



味の素株式会社
総務・リスク管理部
専任課長
住川 召多 氏



NRIシステムテクノ株式会社
下笠 浩孝 氏

導入前の課題

機能面でも運用管理面でも
従来システムに不満

1909年に発売した世界初のうま味調味料をそのまま社名とする味の素株式会社様(以下、味の素様)は、創業以来培ってきたアミノ酸技術を基盤に、「食」「バイオ・ファイン」「医薬・健康」の3分野で事業を展開。さらに各分野の相乗効果によって新たなビジネス領域にも足を踏み出しています。

同社では、業務コミュニケーションを支える電話システムについて、運用効率化や利用現場の利便性向上を図るべく、2005年にはIPテレフォニー環境を導入しました。

しかしながら、想定していた機能が実際には利

用できなかったり、電話端末の操作性に現場から不満が出たりするなど、期待通りの成果を得ることはできませんでした。

しかも、運用管理上の負担が大きな課題となっていた人事異動に伴う電話システムのデータ変更についても、作業フローが改善されることはありませんでした。「以前は、異動に関する申請書を社員に提出してもらい、その内容をチェックしてからデータ入力しシステムに流し込むという、紙と人手による作業を行っていました」と、情報企画部 専任部長の益田瑞文氏は説明します。特に、毎年7月1日に実施される定期の人事異動では、約700名分のデータ変更を一気に行わなければならず、そのため膨大な工数とコスト負担を余儀なくされました。

導入の経緯

NECからの提案で
データ変更作業の自動化に光明

IPテレフォニーシステムの更新時期が近づき、「場合によっては一世代前のアナログ交換機に戻すことも選択肢に入れて検討しました」(益田氏)という次期システムには、既存ベンダーとの徹底比較を経て、NECから提案を受けたコミュニケーションサーバ「UNIVERGE SV8500」をコアとするIPテレフォニーシステムを最終的に選定しました。

採用を決める大きなポイントとなったのは、統合運用管理ツール「UNIVERGE MA4000」でした。この装置は、業務アプリケーションとの連携により人事異動に伴う内線の登録・編集・削除

などコミュニケーションサーバのデータ変更・管理を効率化するものです。益田氏は、「私どもが目指す“運用管理負荷の大幅軽減”を実現できる可能性を感じました」と評します。

また、総務・リスク管理部 専任課長の住川召多氏は、「保留・転送をはじめとした電話端末の操作性もよく、業務現場の不満を解消してくれると思いました」と話します。

新規開発の人事データ入力システムと
UNIVERGE MA4000を連携

システム導入フェーズでは、味の素様の関係会社でシステム全般の運用管理を担当しているNRIシステムテクノ株式会社様(以下、NRIシステム

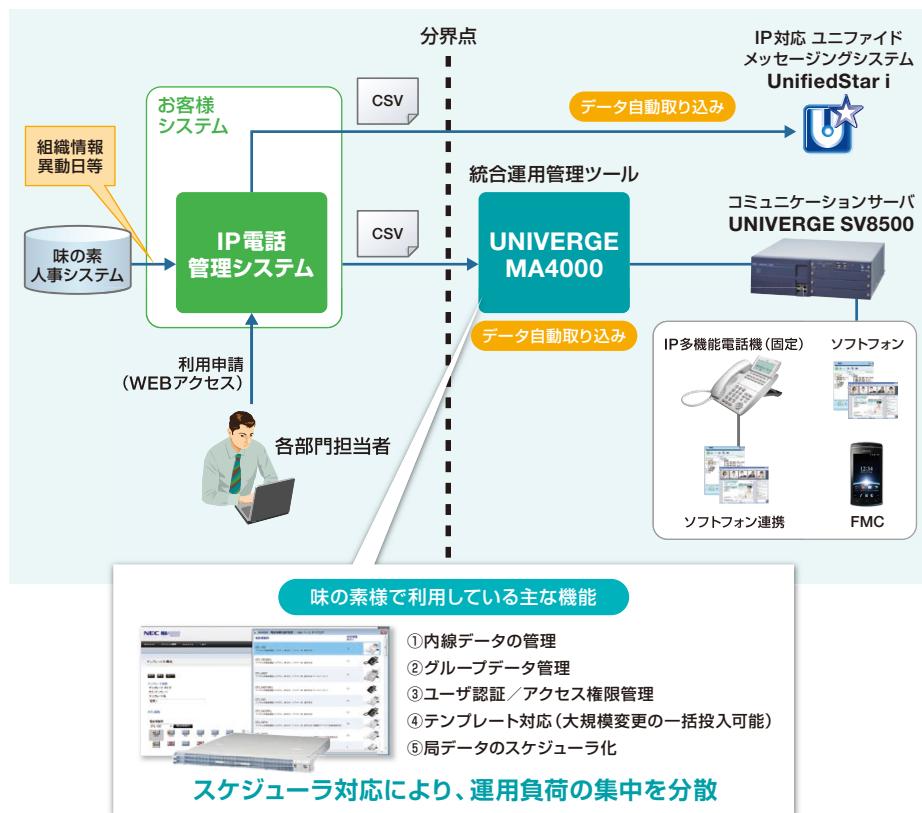


テクノ様)とNECが密に連携を取り、人事異動時のデータ変更を自動化する仕組みを作り上げていきました。

NRIシステムテクノの下笠浩孝氏は、「交換機の設定情報変更の自動化は運用コスト削減に直結するものなので、NECに対しても妥協することなく機能の追加・改善を求めました」と語ります。そしてNRIシステムテクノ様は、人事システムの情報を自動的に取り込み、かつ、エンドユーザーがPCから人事異動時のデータ変更申請を行えるWebベースの「IP電話管理システム」を新規に開発。一方でNECは、同システムから「UNIVERGE MA4000」にCSV形式で申請データを自動的に取り込み、「UNIVERGE SV8500」への反映も高速で行える機能を追加して、味の素様も満足する自動化のフローを完成させました。

益田氏は、「当社のルールに則した仕組みを構築したいという希望に対して、NECは製品の能力を100%引き出すべく努力してくれました。メーカー兼システムインテグレーターであるNECの柔軟な対応が、今回のプロジェクトにおいて大きな鍵になったと思っています」と振り返ります。

●システムイメージ



導入後の成果

新システム稼働後初の大規模異動も問題なくクリア

新しいIPテレフォニーシステムは、2013年8月から本社オフィスで運用が開始された後、他拠点への展開一既存の電話システムから本社に設置した「UNIVERGE SV8500」による一元管理への移行が進められています。

現場では、IP多機能電話機やソフトフォン、通信キャリアのサービスと連動させたFMC(※)など業務スタイルに応じた最適な端末と、新たに導入されたボイスメール(NECのIP対応ユニファイドメッセージングシステム「UnifiedStar i」)が活用されています。

住川氏は、「日本のオフィス文化にマッチしたNECのIPテレフォニーシステムは使いやすく、エンドユーザーからも高い評価が返ってきてています。特に、デスクワーク部門ではソフトフォンによるクリック・ツー・コール機能が非常に好評で

す」と語ります。また、ボイスメールについて、「今後ワークスタイルが大きく変わっていく中で、電話を受けられない場合に、どこからでも相手の声でメッセージを聞くことができる点は非常に有効です」と付け加えます。益田氏も、「新システムの導入によって、ほぼ完全なコールフローが出来上がり、電話コミュニケーションの柔軟性が向上しました」と話します。

他方、人事異動時のデータ変更是、特殊な設定が必要なケースを除いた8~9割の件数が自動化され、運用コストも大幅な削減につながりました。各部署の事務担当者が利用する「IP電話管理システム」の画面は、従来の申請書の書式をイメージして直感的に操作できるよう作られており、紙への記入に代わる申請データ入力もスムーズに行われています。2014年7月1日の定期異動も「多少の混乱は覚悟していたのですが、特に問題が起ることもなくクリアできました」(下笠氏)。

グループ企業を含め 国内音声網の一元集約を目指す

味の素様では、今回のシステム導入にあたって、業務現場での電話利用の実態をリサーチしたうえで、電話端末の機能ボタン配置(ファンクションキーの機能割り当て)などに十分な配慮を施し、操作性の向上を図りました。これには、「今後の全社的な展開を目指して、端末操作にも共通性を持たせていこうという狙いも込められています」と、住川氏は説明します。

運用開始から約1年で展開先は全国14拠点・約2000端末となっています。益田氏は、「関連会社の拠点まで視野に入れれば端末は1万台規模になるでしょう。ゆくゆくは味の素グループの国内の音声通信網を新システムに集約できればと考えています」と、さらなる高みを目指しています。

※FMC: Fixed Mobile Convergence

※本事例の内容は2014年9月現在のものです

お問い合わせは、下記へ

UNIVERGEインフォメーションセンター

E-mail: univergeinfo@usc.jp.nec.com

●本カタログに記載されている会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。

●このカタログの内容は改良のため予告なしに仕様・デザインを変更することがありますのでご了承ください。

●本製品の輸出(非居住者への役務提供等を含む)に際しては、外国為替及び外國貿易法等、関連する輸出管理法令等をご確認の上、必要な手続きをお取りください。ご不明な場合、または輸出許可等申請手続きにあたり資料等が必要な場合には、お買い上げの販売店またはお近くの弊社営業拠点にご相談ください。

UD FON

見やすいユニバーサルデザイン
フォントを採用しています。



環境にやさしい植物油インキ
を使用しています。