

〈ソリューション〉

UNIVERGE ソリューション

UNIVERGE Solutions

依田 康男*
Yasuo Yoda

要 旨

企業のオペレーション業務効率化のためのITツール導入は普及し、企業の競争優位性はその企画開発力に追うところが大きく、ポイントはコミュニケーションの効率化・活性化にあります。日本の一般ユーザのブロードバンド&モバイル環境は今や世界一であり、企業が競争で優位に立つには、この環境を有効に活用する必要があります。NECはブロードバンドオフィスの実現を通じて企業の企画開発力の向上に貢献すべく、UNIVERGEソリューションを提案しています。その第一弾として、オフィスコラボレーション、オフィスセキュリティ、CRMのそれぞれの領域で様々なソリューションを用意しており、そのラインアップの拡大も順次行っていく予定です。

Companies are required to enhance their planning and development capabilities to compete with each other in the market. The key issues are Communication and/or Collaboration improvements in the company.

In Japan, we have the most advanced Broadband and Mobile services for consumers. However, it seems that the office environment has not yet become broadband.

NEC proposes solutions in three categories; Office Collaboration, Office Security, Customer Relationship Management as the first-stage "UNIVERGE solutions", in order to enhance companies' planning and development power by preparing Broadband Office circumstances. Then UNIVERGE solution lineup will be expanded.

1. はじめに

日本におけるブロードバンド加入者は、総務省の発表によると2004年6月末現在で1,600万加入を超えました。これは日本の総世帯数の1/3以上に相当します。またネットレイティングス社の発表によれば、インターネットの利用者

の70%がブロードバンドを利用しています。日本のADSLサービスの最高通信速度は47Mbpsと世界で最も高速のサービスが始まっています。これらのサービス料金比較でも日本はビット単価が最も安価です。このように日本はブロードバンドの普及世界一と言える状況です(図1)。

また、携帯電話のインターネット接続や第三世代端末の普及率でも日本は世界をリードしており、世界のモバイル

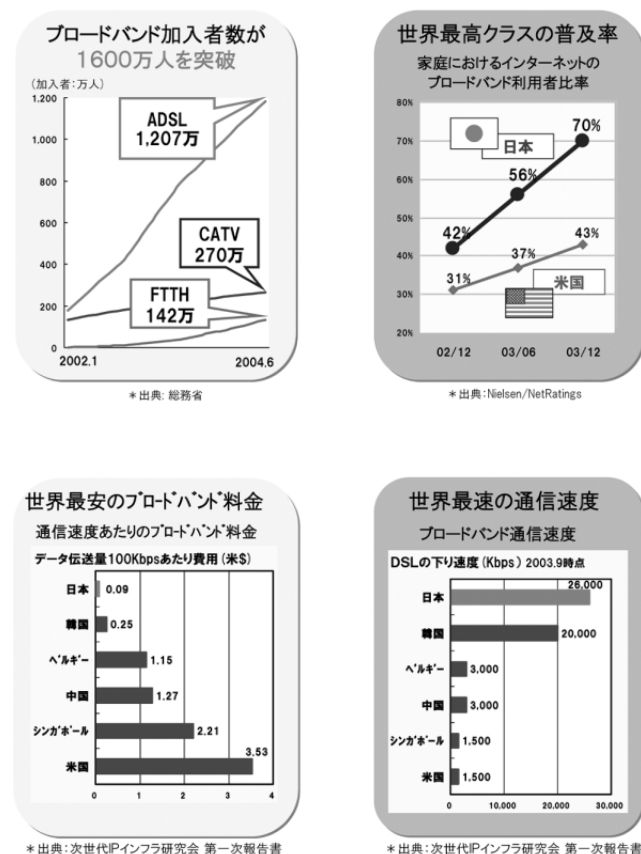


図1 世界一のブロードバンド環境
Fig.1 Japan achieves the most advanced broadband access services in the world.

* エンタープライズソリューション事業本部
Enterprise Solutions Operation Unit

サービスの牽引役となっています。

市場がデフレ傾向のなか、日本の企業は業務効率化・コスト削減に取り組んできていますが、企業を取り巻く環境は相変わらず厳しく、さらなる一手が求められています。電通による調査では、企業の経営者が求める「次の一手」は、「コアコンピテンスへの集中」と「市場変化への即応」が目的で、その実現のための「コラボレーション型経営」であり、「知的生産性、つまりは企画力、開発力の向上」といわれています。そこで、これらの動きに企業内の業務環境を合わせていくことが必要となっています。これまでのITツール導入による業務効率化の進展、資料の電子化、電子ファイルでの流通の一般化、ファイルサイズの増加などの企業内の環境変化により、企業内のトラフィック量は増加し続けています。一般的に企業のイントラネットは100Mbpsもしくは10MbpsのLANで構成されます。これを数百人の従業員が常に利用するわけですから、一人あたりの利用可能な帯域はずいぶん小さいといえます。企業内イントラネットのブロードバンド化が急務となっています。

そこで、ブロードバンドプラットフォームを活用し、企業の知的生産性向上を実現するものとして、NECはブロードバンドオフィスを提案しています。

2. ブロードバンドオフィス

企画は企画部門が、開発は開発部門が担当し、相互調整を行いながら各々の担当の業務を遂行するという従来のやり方に対して、グローバル環境・業界のボーダレス化での競争に打ち勝つために、企画・開発など創造型の戦略開発業務は、様々な組織からのエキスパートの参画によるプロジェクト型での推進が多くなってきました。

企業の知的生産性の向上の取り組みに対して、NECが行ったアンケート調査から見てきたのは、オフィス内の知的生産性阻害要因です（図2）。

- ・必要な資料や情報が見つからない、有識者がつかまらない

アンケートから見てきた「知的生産性の4つの阻害要因」

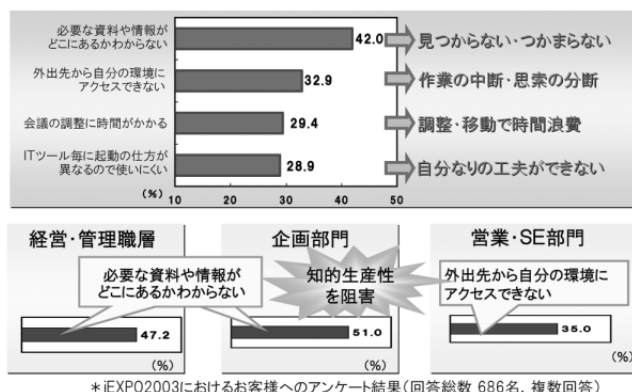


図2 知的生産性の阻害要因 (1)
Fig.2 Obstructive factors (1).

ない

- ・オフィスでないと作業ができない
- ・会議の調整や移動、資料のコピーなどに時間がかかる
- ・ITツールが自分にとって必ずしも使いやすくない

これらの4つのポイントが作業効率を低下させるものとして上位を占めています（図3）。これら阻害要因は、このコミュニケーションの効率を下げるものばかりです。

コラボレーション型のワークスタイルの下で各個人の能力を最大限に発揮できるように、ブロードバンドのネットワークインフラとITツールとを組み合わせ、前述のような阻害要因を取り除く仕組みを提供するのがブロードバンドオフィスです（図4）。

ブロードバンドオフィスは、企業のコミュニケーション革命を通じて知的生産性の向上を実現します。そのキーワードを以下に示します。

(1) 私だけのワークプレイス

普段使用する個人ポータルを自分の業務に合わせカスタマイズしたり、関与するプロジェクトごとに個別のポータルを用意したりできるようになります。

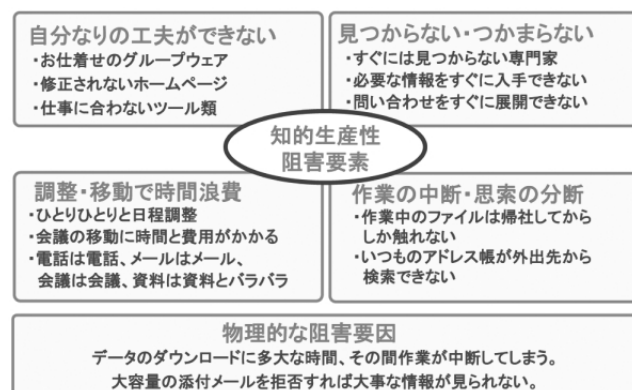


図3 知的生産性の阻害要因 (2)
Fig.3 Obstructive factors (2).



図4 ブロードバンドオフィスのコンセプト
Fig.4 Concept of Broadband Office.

(2) 誰でも専門家

コミュニティツール上で、業務上でのやりとりや、様々な資料の登録などを行うことにより、その個人の得意な領域、専門領域が分かります。この情報を活用し、専門家のアドバイスが必要なときはいつでも、最適な人にコンタクトが可能になります。

(3) いつでもコラボレーション

会議の開催には、出席者の時間調整、移動など準備が大変です。必要なときすぐに、どこからでも参加でき、かつ資料も共有できる環境を提供します。

(4) どこでもマイオフィス

外出先、ホテル、自宅など、場所に関係なく自席と同じ環境を提供します。

3. ブロードバンドオフィスを実現する UNIVERGE (ユニバージュ)

ブロードバンドオフィスの実現には、様々なITツールとネットワークサービスの両方を駆使する必要がありますが、この領域はITソリューションとネットワークシステムの両方のビジネスで高いシェアを誇るNECの得意とするところ。この、NECの強みを活かせるIT・ネットワーク統合ソリューションがUNIVERGE (ユニバージュ) です (図5)。

UNIVERGEとは、「Universal (普遍的/世界的)」と「Convergence (集中/統合)」を組み合わせた造語で、ITとネットワークをオープンな技術で統合して新しい価値を創造し、全世界に展開していくとの意味を込めた名称です。

NECは、これまで様々な先進企業の要望に応じて、IPテレフォニーを始めとする新しいコミュニケーションシステムを構築し提供してきています。これらの実績・経験を踏まえ、2003年11月には、IT系の技術とネットワーク系の

技術を融合し、コミュニケーションシステムを効率よく構築可能なハードウェア製品群を“UNIVERGE (ユニバージュ)”として発表しました (図6)。

さらに、2004年1月には、新しい提案システムを自ら使用・検証・評価し、その効果を実証することを目的としたNECブロードバンドソリューションセンター (NEC Broadband Solutions Center) を品川に開設し、営業を始めとする400名以上の従業員を勤務させています。

ここで得られた経験・ノウハウを基に「コミュニケーション革命を実現するプラットフォーム」として、2004年6月には“UNIVERGEソリューション”を発表し、“UNIVERGE”を製品群のブランドからソリューションコンセプトへと進化させました。

UNIVERGEソリューションとは、これまで説明したように、ITとネットワークの融合技術を活用したNECの具体的なソリューション群です。特に、企業におけるナレッジワークの強化をコミュニケーション革命で実現する点にフォーカスを当てており、言い換えると企業にブロードバンドオフィスを提供するソリューションがUNIVERGEソリューションなのです。

このUNIVERGEソリューションは、次の3種類の形態でお客様に提供されます。

(1) SI構築スイート

様々な機能・システムを組み合わせで大規模導入を検討されているお客様向けで、検討段階からのコンサルティングを含めてソリューションを提供します。設計ガイドライン、構築マニュアル、テクニカルサポートなどがセットとなっており、確実かつ迅速なシステム構築が可能です。

(2) ソリューションモデル

個々のソリューションを、お客様の要求する規模に応じた構成で提供します。ハードウェア、アプリケーションソ



図5 ブロードバンドオフィスを実現する UNIVERGE
Fig.5 UNIVERGE realizes Broadband Office.

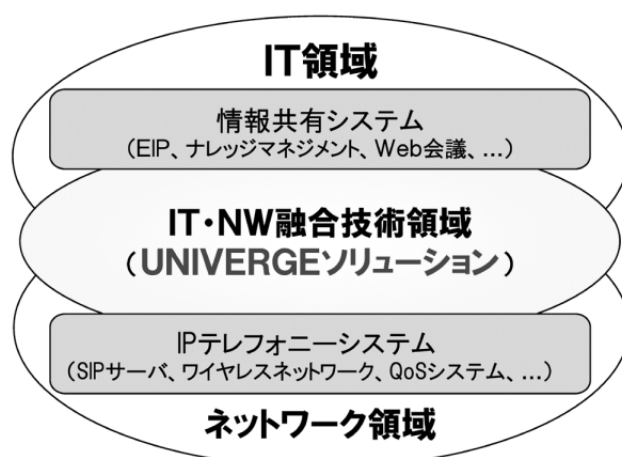


図6 ITとネットワークの融合領域“UNIVERGE”
Fig.6 “UNIVERGE”, converged area of IT and Network.

フトウェアなどをセット化しており、機器構成についてのカスタマイズに迅速に対応可能です。

(3) ソリューションパック

すぐに利用したい、簡単に導入したいというお客様向けで、NECが設定した機器構成、利用アプリケーションソフトウェアをパック化して提供します。納入された時点で、最低限必要なインストレーションがすでにされており、迅速な稼働が可能です。

このような、柔軟なソリューション構成パターンにより、大企業から中堅・中小企業まで、幅広いニーズに対応することができます。

4. UNIVERGE ソリューション

UNIVERGE ソリューションは、ITとネットワークの融合技術を活用し、これまでのNECの実績・経験を反映した、ブロードバンドオフィスを実現する具体的なソリューション群です。第一弾として、企業向けに3種類のソリューション群からリリースしています。

(1) オフィスコラボレーション

人と人とのコミュニケーションを、様々な状況に最適な方法で提供するソリューション群です。必要とするときに、必要な相手と、双方に適した手段で、確実にコミュニケーションできる環境の実現をめざしています。具体的なソリューションとして、IPテレフォニーソリューション、ユニファイドコミュニケーションソリューションなどを用意しています(図7)。

(2) オフィスセキュリティ

インターネット上では、クラッカーによるアタック、DOS (Denial of Service) 攻撃、ウイルス、ワームなど、様々な脅威が存在します。いつでも、どこでも、誰とでも確実にコミュニケーションを行う場合には、「安全に」、「安心して使用できる」ということが同時に求められます。そこで、データの盗聴を防ぎ、無線LANの使い勝手の良さを提供す

るセキュアワイヤレスLANソリューション、社外から安全にイントラネットへのアクセスを可能とするセキュアリモートアクセスソリューション、従業員個人個人のITリテラシーに頼ることなくイントラネットをウイルスの脅威から守るウイルス検疫VLANソリューションなどを用意しました。オフィスの利用効率を向上させ、かつ安心して使用可能にするソリューション群です(図8)。

(3) CRM

お客様からのお問い合わせといえば、電話やFAXなどが普通ですが、一般家庭へのブロードバンドの普及により、最近ではインターネット経由でのお問い合わせのウェイトが非常に高くなってきています。顧客満足度の向上のため、様々なチャネルでのお客様からのお問い合わせに対応可能とするシステムのプラットフォームとして、IPコンタクトセンターソリューションを用意しています(図9)。

個々のソリューションについては、個別論文にて紹介していますので、ぜひご覧下さい。

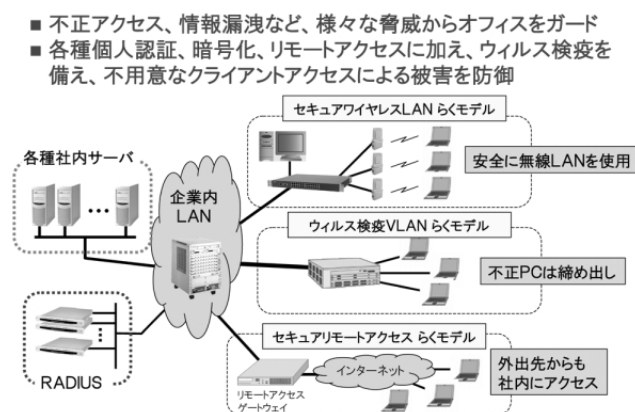


図8 オフィスセキュリティ
Fig.8 Office Security.

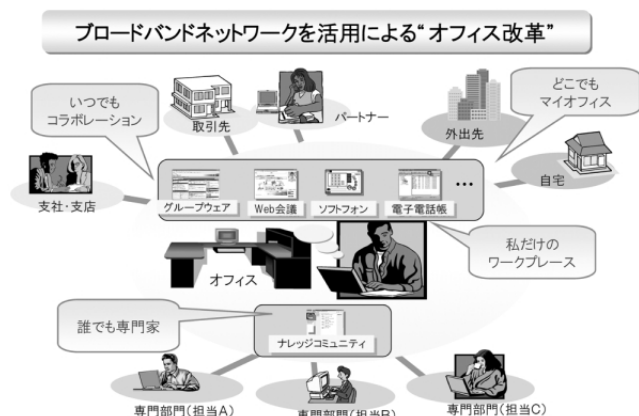


図7 オフィスコラボレーション
Fig.7 Office Collaboration.

- 映像と音声とデータを組合せて、高品質なお客様対応を実現
- 自宅・拠点など、場所を問わない経済的なコンタクトセンターの構築

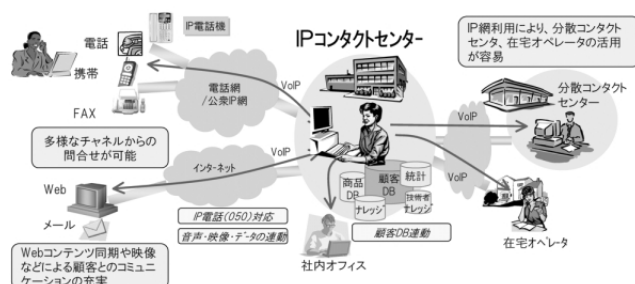


図9 CRM
Fig.9 CRM.



図10 UNIVERGEのめざす世界
Fig.10 Destination of UNIVERGE.

5. むすび

日本は、世界一のブロードバンド環境を手に入れました。政府は“e-Japan から u-Japan”ということで、「いつでも、どこでも、何でも、誰とでも」ネットにつながる社会というユビキタス社会の実現へ、様々な政策を検討しています。

UNIVERGEは、

- ・ オフィス内の「いつでも、どこでも」から、オフィス外の「いつでも、どこでも」への拡張
- ・ PC中心の提案から、PDAや携帯電話など様々な端末を使用可能とする拡張
- ・ 持ち歩く端末から、行った先にある端末に自分の環境を実現する拡張

など、様々なモビリティの強化をすすめる、このユビキタス社会に向けて、企業の新たなワークスタイルの確立をめざします（図10）。

UNIVERGEは、まずは企業内のコミュニケーション革命の実現を通じて、お客様企業の事業拡大への貢献を行います。さらにお客様企業とそのお客様の間のコミュニケーションをスムーズにし、お客様企業のさらなる発展に貢献します。もう1つ、複数の企業のメンバーが参加可能で、かつセキュリティにも配慮されたコミュニティスペースの実現により、企業間コラボレーションの活性化を通じ、お客様企業の発展に貢献してゆく考えです。そのために、UNIVERGEとして、現在の3つの領域から前述の様々な拡張を行います。具体的には、各種ソリューションの追加、パック、モデルの追加などを行ってゆきます。これからのUNIVERGEにご期待下さい。

筆者紹介



Yasuo Yoda

依田 康男

1978年、NEC入社。現在、エンタープライズソリューション事業本部 UNIVERGE ソリューション推進本部長。