

ソリューション

IPテレフォニーソリューション

IP Telephony Solution

倉橋 誠*

Makoto Kurahashi

要旨

オフィスにおける音声メディアが、手早く簡単にコミュニケーションをとるための重要な手段であることは、E-mailが普及した現在でも変わりありません。

その音声メディアをコアとしたIPテレフォニー導入の目的は、第1に通信費や移設費などのランニングコストを削減すること、第2にオフィスの生産性を向上させ、空いた時間をアイデアを創造する時間に配分することで、他社に負けない企業力を得ることです。

そのための様々な手段を提供します。

In the office environment, voice media has been the most handy tool of communications even today when the e-mail has become common, and will also remain in the future.

The objective of IP Telephony is to provide users with benefits and solutions to reduce operation cost of telecommunication and office relocation, and to survive in the competition by enhancing productivity and saving time for creative works.

1. まえがき

オフィスのワークスタイルを変革する「ブロードバンドオフィス」の一翼を担うIPテレフォニーには、通信費や移設費といった簡単に定量的効果を表すことができるコスト削減ソリューションと、そこで働く人々のマンパワーを最大限に引き出すため、業務効率を改善すると同時に、他社に勝る高い企業力を得るためにタイムリーに良いアイデアを生み出す（知的創造力の向上）環境を提供するソリューションとがあります。企業がIPテレフォニーを導入する動機を図1に示します。この図で、3つ目のステップを直接狙うお客様は稀であり、1→2→3の順番でステップを踏むのが一般的です。

近年、定量的効果が明確に出せるコスト削減（ステップ

1, 2) を目的としたIPテレフォニーの導入が普及し、ステップ1, 2がある程度完了、もしくははめどがついたお客様は、定性的効果はよく理解できるものの、比較的定量的効果が表現しにくかったステップ3について導入を検討されるケースが増えてきました。

本稿では、それぞれのステップに合ったソリューションを紹介します。

2. コスト削減ソリューション

本章で述べるソリューションは、図1のステップ1および2の部分に該当します。

コスト削減で最も大きい効果が期待できるものとして、拠点間の通信を従来の高速デジタル回線からIP網をベースとしたものに切り替える方法、公衆通信費用の削減を目的とし、従来の公衆網とIP公衆網を併用する方法、交換処理を司るサーバをセンターに設置し、拠点側の機器を削減することで機器費、保守費を削減するIPセントレックス化、内線電話機をIP化、もしくは無線化することでオフィスのレイアウト変更などで発生する移設工事費を削減する方法等々があります。特に内線を無線化した場合には、単なる工事費の削減効果以外に、離席率が比較的高いオフィスでは不在時にかかってきた折り返し電話削減による通話料の削減、およびタイムリーな接続によるCS向上といった効果

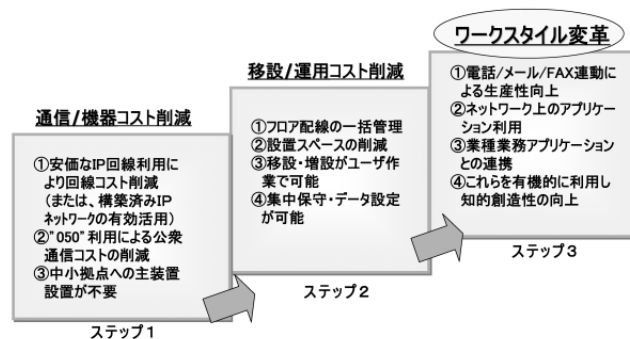


図1 IPテレフォニーの導入動機

Fig.1 Consideration of introducing IP Telephony.

* UNIVERGEソリューション推進本部
UNIVERGE Solutions Promotion Division

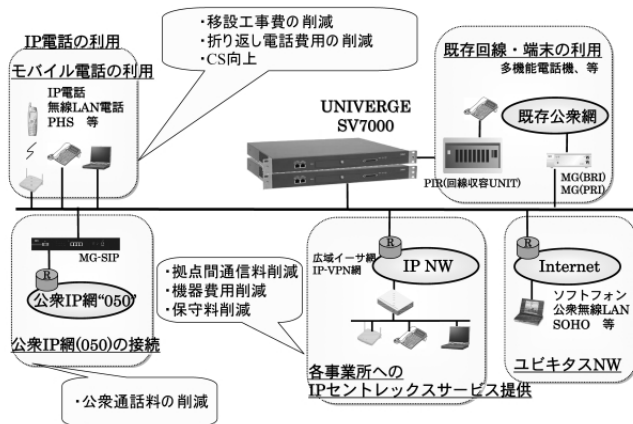


図2 IPテレフォニーによるコスト削減
Fig.2 Cost reduction by IP Telephony.

もあります (図2参照)。

3. 生産性向上ソリューション

本章以降で述べるソリューションは、図1のステップ3の部分に該当します。

オフィスで働くのは人であり、まずはいかにこの人々の業務効率を向上させ、考える時間を作り出していくかが重要なポイントであり、そのためにはオフィスにおける様々な業務の無駄を見つけ出して改善していくことが必要です。オフィスのなかには様々なツール (たとえば行き先表示板/スケジュール表/電話機/電話帳/伝言メモ/各種帳票等々) が雑多に存在しており、これらを利用して情報収集→分析→加工→出力といった業務パターンをとる

場合が多くなっています。

これら各種ツールが有機的に連携することで、業務効率の改善が可能です。たとえば、各種ツールを1つのWeb画面上に集約したコミュニケーションポータルもその1つです (図3参照)。

また音声、テキスト、FAXといった各種メディアをアクセスする端末のくくりつけを解放するユニファイドメッセージシステムの利用も有効です。たとえば、ボイスメールに投函されていた不在時の伝言メモや、相手との会話をそのまま通話録音したものから自分以外の担当者に作業指示を出す場合、従来であれば音声メディアで記録された内容を人が一度テキストに転記し、さらに指示事項をテキストで書いてE-mailを出す必要がありました。しかし、このシステムを利用し、音声ファイルをE-mailの添付ファイルにすることで、自分は指示事項だけをメールすればよく、今までテキストに転記していた作業は不要となり、作業効率を上げることができます (図4参照)。

このようなソリューションを組み合わせて利用していくことで、まずは考える時間をいかに多く作っていくかが、次に述べるIPテレフォニー導入の最終目的である企業力を高めるステップへつなげていく上で重要です。

4. 知的創造性向上ソリューション

さて上述したソリューションの利用により考える時間ができたならば、次にいかに効率よくタイムリーに良いアイデアを創造していくかが問題となります。

一般的に良いアイデアを出すためには、その課題解決に必要な人材と、必要なときに、地理的制約を排除し、音声

◆ オフィス業務を効率的かつ快適にする「どこでもオフィス」

- ・どこからでも使える: パソコン1台で、外出先や自宅からでもオフィスと同じ電話、グループウェア、ボイスメッセージ、Web会議などが使える
- ・シングルサインオン: ポータルから各サービスへ自動ログインが可能
- ・パーソナライズ: ワークスタイルに合わせたポータル画面を、利用者自ら作成
- ・ユーザ情報一元管理: アプリケーション、コンピュータ、ネットワークのユーザ情報を統合管理

The screenshot shows the StarOffice21 communication portal interface with several components:

- グループウェア (StarOffice21)**: Groupware interface.
- 企業情報ポータル (StarOffice21/ビジネスポータル)**: Corporate information portal.
- 電子電話帳 (StarOffice21/電子電話帳)**: Electronic address book.
- Web会議アプリケーション (コミュニケーションドア(会議SL))**: Web conferencing application.
- シングルサインオン**: Single sign-on feature where users can log in once to use multiple applications.
- パーソナライズ**: Personalization feature where users can create their own dashboard by dragging and dropping widgets.
- ボイスメール (UnifiedStar Excellent)**: Unified voicemail system.
- ソフトフォン (DtermSP30)**: Software phone application.

図3 コミュニケーションポータル
Fig.3 Communication portal.

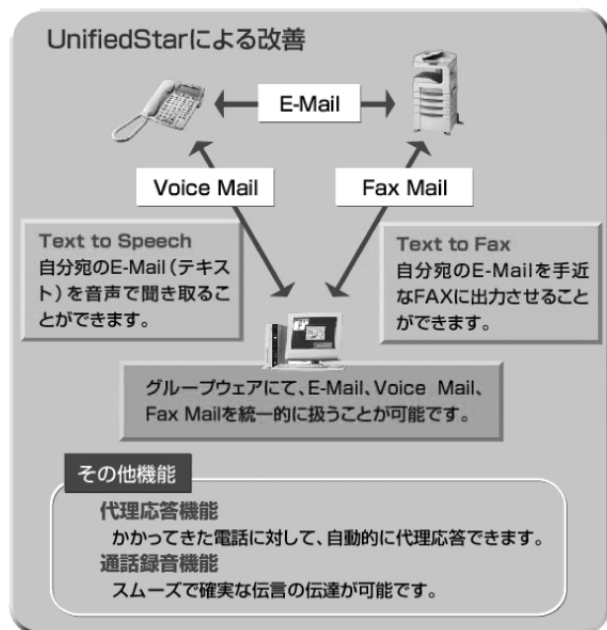


図4 ユニファイドメッセージシステム

Fig.4 Unifield Message System.

長年職場のなかで培ってきた文化や慣習などを無視して導入を進めてもなかなか利用していただけません。また導入に当たっての費用も考慮しなければなりません。

NECは多数のIPテレフォニーシステムを構築してきた実績と経験から、この課題に対する回答も用意しています。

また2004年7月に、NTTDoCoMo様が法人企業向けに発表したFOMA無線LANデュアル端末「N900iL」とも連携するIPテレフォニーソリューションも提供していきます。

これからの新ソリューション提供にご期待ください。

* FOMAは、NTTドコモの登録商標です。

筆者紹介



Makoto Kurahashi

くらはし まこと

倉橋 誠

1982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第二プロダクトサービス部長。

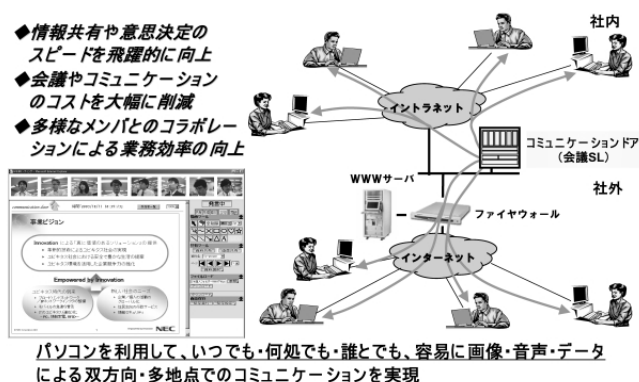


図5 Web会議コミュニケーションシステム

Fig.5 Web Meeting Communication System.

/データ/画像を利用してコラボレーションを図ることが1つの解です。そのためのソリューションとしてPCのなかに電話機能を埋め込んだソフトフォンの利用や、図5に示すWeb会議ソリューションがあります。

このWeb会議ソリューションの良い点は、職場のデスクトップ上からはもとより、3G携帯端末を利用して外出先からもコラボレーションに参加できること、また誰が今、実際に会議に参加しているかを画像で目視でき、その人が本当に会議に参加しているかが確認できるという、プレゼンスの機能も兼ねていることです。

5. むすび

IPテレフォニーは他社に負けない企業力を得るための手段であり、目的ではありません。

このシステムを利用するのは人であり、その人が今まで