

ソリューション

UNIVERGE ソリューションによるブロードバンドオフィスの実現

Configuration of Broadband Office by UNIVERGE Solutions

永 渕 仁 士*
Hitoshi Nagafuchi齋 藤 博 幸*
Hiroyuki Saito戸 田 晴 康*
Haruyasu Toda林 博 之*
Hiroyuki Hayashi

要 旨

ブロードバンドオフィスは、ブロードバンドを活用してオフィスのIT環境を整備することにより、ワークスタイルを変革し、知的生産性を向上し、さらには企業間のコラボレーションを活性化すると考えます。NECでは、IPテレフォニーを中心としたブロードバンド&モバイルネットワーク技術とIT技術を融合したUNIVERGEソリューションを提供し、ブロードバンドオフィスの構築を推進してきました。本稿では、さらにブロードバンドオフィスを業務に浸透させるため、業務に合わせた4つの適用モデルと、具体的なソリューションとその導入効果について紹介します。

Broadband Office can improve the knowledge worker's work styles and enhances their intellectual productivity. NEC has provided UNIVERGE Solutions, converged information technologies and broadband networking and mobile networking technologies, and promotes configurations of Broadband Office. This paper introduces four models applied to business types, such as Sales, Services providing and Customer supports, Partner supports and Planning/Developments. In addition, it introduces our specific solutions and their effects.

1. まえがき

企業経営を取り巻く環境は、急速にそして広範囲に変化し、「市場再編」、「グローバル化」、「顧客ニーズの多様化」、「信頼性の確保」などの課題に迅速に対応していかなければなりません。このためには環境の変化に柔軟な、企業内および企業間の連携が必要と考えます。この連携の基盤となるのがブロードバンドオフィスです。ブロードバンドオフィス化した企業は連携のコアとなり、企業間の連携をより強化できると考えます。

2. ブロードバンドオフィス

2.1 ブロードバンドオフィス

ブロードバンド環境の下で、音声系ネットワークとデータ系ネットワークがIPで統合されると、時間や場所にとらわれず、ストレスを感じさせないコミュニケーションが実現できます。さらにこのブロードバンドオフィス環境を拡張活用して、各種業務システムとの連携やモバイル環境での適応を図ることで、業務に最適なオフィス環境が構築できます。

ブロードバンドオフィスは、TCO削減、時間や手間の削減、場所の制限からの解放などを実現し、コミュニケーション効率の向上、ナレッジの共有化、情報管理とその活用を向上させ、ワークスタイルの変革により業務の効率化、知的生産性の向上、サービス品質の向上を可能とします。

ブロードバンドオフィスでは以下のワークスタイルの変革を実現します。

(1) コミュニケーション向上 (いつでもコラボレーション)
スピーディーかつスムーズなコミュニケーションの導入や異なるコミュニケーション手段の円滑な連携によりコミュニケーションの仕組みを改善し、現場における意思決定を迅速化します。

(2) 情報の活用 (だれでも専門家)
企業内に散在する情報を共有化し、誰でもすぐに活用できる環境を提供します。

(3) 機動力の拡大 (どこでもマイオフィス)
仕事をする場所は、オフィス内から社内のあらゆる場所、社外まで広がります。場所、時間にとらわれないコミュニケーション環境により、業務の制約を低減し、課題への迅速な対応を可能とします。

(4) 業務への最適化 (私だけのワークスペース)
自己の業務、ワークスタイルに最適な環境を提供します。ブロードバンドオフィスはワークスタイルの変革により、企業内・企業間の効率的かつ効果的な業務連携を可能とするほか、顧客対応力の向上をも可能とし、企業力を強化す

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

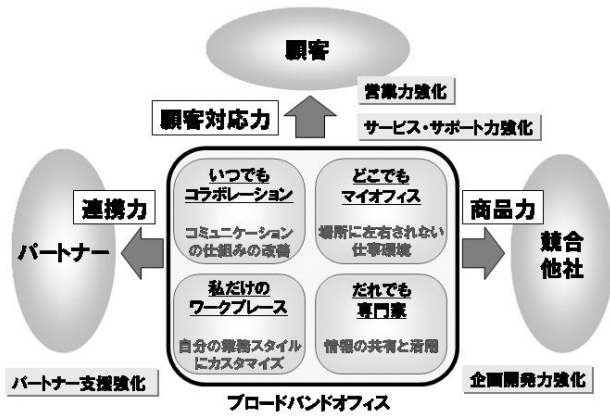


図1 ブロードバンドオフィス
Fig.1 Broadband Office.

ることで市場競争力を高めます。

2.2 ブロードバンドオフィスの業務への浸透

ブロードバンドオフィス（図1）は、まずは企業におけるコミュニケーションの共通基盤として導入されますが、次の段階では、ブロードバンドオフィスを活用して企業価値を向上させることが要求されます。企業価値向上のためには、顧客、パートナー、競合他社に対応した活動が重要となり、ブロードバンドオフィスの適用においても、知的生産性の向上によって、「顧客価値の向上」、「パートナーとのシナジー」、「競合との差別化」といった経営課題へ具体的に対応することが重要となります。

これらの経営課題に対応するために、それぞれに関連する4種類の業務「営業力強化」、「サービス・サポート強化」、「パートナー支援強化」、「企画・開発力強化」を想定し、それぞれの業務課題に応じたブロードバンドオフィスの適用を考えます（図2）。

(1) 営業力強化モデル

営業力強化においては、機動力のあるコミュニケーションと幅広い知識やノウハウの共有を伴った迅速な意思決定

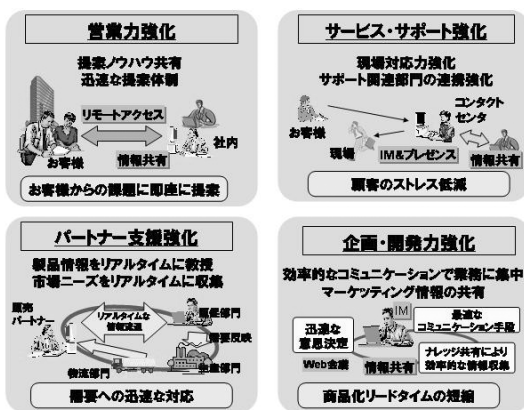


図2 ブロードバンドオフィスの業務適用モデル
Fig.2 Broadband Office models for business types.

がポイントとなります。どのような環境にあっても、社内とのリアルなコミュニケーションを実現し、必要な情報の収集と提示が必要となります。

(2) サービス・サポート強化モデル

サービス・サポート力の強化ではお客様の問合せに対して最適な人、情報をすぐに見つけ出し、漏れなく情報提供することがポイントとなります。特に、現場対応者と常にリアルなコミュニケーションができる状態を維持することや、社内のサポート部門とすぐに連携がとれることが必要とされます。漏れなく、迅速な対応によりCSの向上につながります。

(3) パートナー支援力強化モデル

パートナー（販売パートナー）支援強化では、各地に展開するパートナーからの需要、需要予測情報を生産あるいは開発に迅速に反映することがポイントとなります。また新製品などの情報を瞬時に正確にパートナーに展開することが必要です。市場への迅速な商品投入や販売体制の確立により、市場をリードするとともにパートナーとの関係もさらに強化されます。

(4) 企画・開発力強化モデル

企画・開発力強化においては、プロジェクト内でコラボレーションを増やし、情報を共有するとともに、業務に専念できる時間を確保することがポイントとなります。これにより、新商品の市場投入をスピードアップでき、併せて品質の向上にも寄与します。

2.3 ブロードバンドオフィスの機能要件

ブロードバンドオフィスを実現するための機能要件を図3に示します。NECではIT技術とネットワーク技術を融合したUNIVERGEソリューションにより、これらの機能を実現します。

図4にブロードバンドオフィスを実現するUNIVERGEソリューションの、ソリューション体系を示します。UNIVERGEソリューションでは、ハードウェアやソフトウェアの製品提供だけでなく、ブロードバンドオフィス構想の

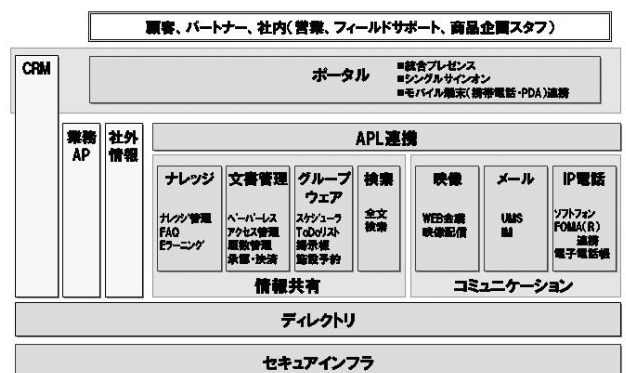


図3 ブロードバンドオフィスの機能要件
Fig.3 Functional requirement of Broadband Office configuration.



図4 ブロードバンドオフィスを実現するUNIVERGEソリューションのソリューション体系
 Fig.4 UNIVERGE Solution for Broadband Office.

策定から構築，運用/定着までを一貫したソリューション体系として提供し，柔軟な商品/サービス適用を可能とします。

3. UNIVERGEソリューション

UNIVERGEソリューションの内容について，ここでは4つの適用モデルのなかの「営業力強化モデル」と「企画・開発力強化モデル」にフォーカスし，具体的な実現例を紹介します。

3.1 ブロードバンドオフィスによる営業力強化

お客様の満足度を上げるために，スピード感ある営業が求められています。ブロードバンドオフィスは，営業とそれを支えるバックヤード部隊が，「お客様に即答できる」ワークスタイルとなる環境と方法を提供します。

スピード感がある営業を実現するワークスタイルには，次に示す3つのポイントがあります。

- ① 必要な営業情報を瞬時に入手できる
- ② 必要な人にすぐに連絡が取れる
- ③ 場所によらずどこでも営業活動を継続できる

これらを実現するのが，ブロードバンドオフィス営業力強化モデルです（図5）。

営業に必要な情報を瞬時に入手できる仕組みは，営業ナレッジデータベースと，営業ポータルおよび全文横断検索により実現できます。営業ナレッジデータベースは，製品情報・販促資料，過去の提案資料・事例などのデータベースです。たとえば，ある部門で作成した優れた提案書を他の部門で活用することにより，提案の質と迅速性を向上させます。営業ポータルは，多岐にわたる営業情報のアクセス先を整理して分かりやすくすると同時に，常に最新の情報を表示します。また，全文横断検索により，キーワードを入れるだけで必要な情報をすぐに発見することができます。

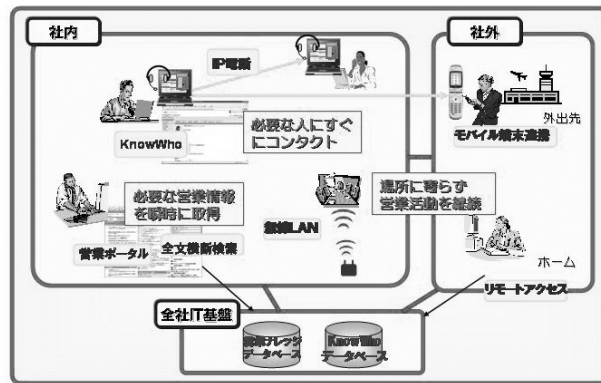


図5 営業力強化モデルの実現例
 Fig.5 Sales enhancement model.

必要な人にすぐに連絡が取れる仕組みはIP電話システムとKnowWhoデータベースにより実現できます。IP電話システムでは，社員一人ひとりに固有の電話番号を割り当てることが容易です。さらに，モバイルPCや無線IP電話機をIP電話端末として利用することにより，社内のどこにいても，話したい相手とすぐに連絡が取れます。KnowWhoデータベースは，社員のスキルや経験，得意分野などのデータベースです。お客様から今まで取り扱っていなかった分野の問合せを受けた際に，KnowWhoデータベースから専門家を見つけて，すぐにIP電話でコンタクトすることができます。このように迅速に協力先を見つけることで，お客様にすぐに対応できます。

そして，場所によらずどこでも営業活動を継続できる仕組みを実現するのが，全社無線LANシステム，リモートアクセスシステム，モバイル端末連携システムです。全社無線LANシステムを導入し，モバイルPCを利用することによって，会議室や他の拠点など社内のどこにいても，自分のオフィスと同じように業務を進めることができます。リモートアクセスシステムは，インターネットを通じてセキュアに社内のネットワークにアクセスする仕組みです。出張先や家からでも業務を進めることができます。モバイル端末連携システムは，携帯電話などのモバイル端末と連携する仕組みです。IP電話や営業ポータルと連携することにより，社外の環境からでもこれらのサービスを利用できます。

これらのシステムによって，必要な情報を探す時間や専門家を探す手間が大幅に削減されます。さらに，どこでも業務を進められる環境により，無駄な移動の時間が不要になります。こうして，スピード感あふれる営業ワークスタイルが実現するのです。

3.2 ブロードバンドオフィスによる企画/開発力強化

企業成長のために，新製品・新サービスの企画・開発力の強化が求められています。研究開発部門，マーケティング部門，営業部門，さらにはパートナー企業とのコラボレーションにより新サービスや製品の企画・開発を進めることが多くなっています。ブロードバンドオフィスは，異な

る部門間で円滑に「共創する」ワークスタイルを実現する環境と方法を提供します。

共創によって、企画・開発力を強化するワークスタイルの実現には次の3つのポイントがあります。

- ① 離れたメンバーと気軽にコミュニケーションできる
- ② 場所が離れていても議論を進められる
- ③ プロジェクトの進捗状況をすぐにつかめる

これらを実現するのがブロードバンドオフィス企画・開発力強化モデルです(図6)。

ちょっとした会話から新しいアイデアが生まれることがあります。職場が離れていても気軽に会話できる仕組みを提供するのがコミュニケーションポータルです。コミュニケーションポータルでは、プロジェクトのメンバーが、在席しているか、会議中か、外出中かなどの状態(プレゼンス)をリアルタイムに表示することができ、最適な手段(電話、メール、インスタントメッセージなど)を選んでコンタクトできます。

組織や働く場所が異なると、集まって議論する時間はどうしても少なくなります。ナレッジコミュニティはプロジェクトメンバーだけでセキュアに議論できるWebベースの掲示板を提供します。これにより、メンバーはそれぞれが都合の良いときに書き込み、効率的に議論を進めることができます。また、Web会議は場所が離れていてもインタラクティブに議論する環境を提供します。互いの表情を見ながら、ファイルやアプリケーションを参照しつつ、深い議論を進めることができます。

新製品・サービスの開発では、次々と新たなタスクが発生し、これらを効率よく実行していくことが重要です。特に近年は、一人ひとりが複数のプロジェクトに参加することが多くなり、プロジェクト管理が困難になってきています。プロジェクトの可視化により、プロジェクトの進捗状況を一目で分かるようにグラフィカル表示し、実行をより確実なものにします。

これらのシステムによって、従来は希薄になりがちな離れたオフィス間のコラボレーションが、より密になり、より実行的になります。こうして、共創型の企画・開発ワー

クスタイルが実現するのです。

4. むすび

本稿では、オフィスのブロードバンドおよびモバイル化によってどのようにワークスタイルが変革するかについて述べてきました。今後、企業はより迅速かつ柔軟な対応が課題となり、関係会社、パートナー、顧客などとのより密接な連携が要求されます。NECではこのような要求に対応させるべく、ブロードバンドオフィスを進化させていきます。

筆者紹介



Hitoshi Nagafuchi

ながふち ひとし

永瀬 仁土 1986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ブロードバンドオフィス営業部エキスパート。



Hiroyuki Saito

さいとう ひろゆき

齋藤 博幸 1993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ソリューション開発部マネージャー。



Haruyasu Toda

とだ はるやす

戸田 晴康 1987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ブロードバンドオフィス営業部長。



Hiroyuki Hayashi

はやし ひろゆき

林 博之 1972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ソリューション開発部マネージャー。

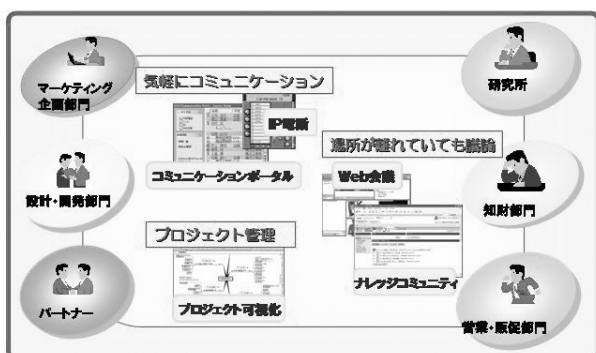


図6 企画・開発力強化モデルの実現例

Fig.6 Planning and development enhancement model.