新本社でSIP：OFFICEを自ら実践 社員に広がる「業務革新」の気運

日立インフォメーションテクノロジーが、自社製品「SIP：OFFICE」を東京・大崎の新本社に導入した。その効果として、明確なコスト削減に加え、社員サイドでの業務効率向上の気運も高まっている。

日立ITの新本社が入っている大崎ニューシティ3号館（日精ビル）

山手線・大崎駅前の再開発地区にそびえるビル群――その一角をなす大崎ニューシティ3号館（日精ビル）に日立インフォメーションテクノロジー（日立IT）の新本社オフィスはある。

昨年に2駅離れた東京・田町のオフィスから大崎への移転計画が持ち上がり、オープンは11月4日と決められた。同社では、コミュニケーションのフルIP化プロジェクトを立ち上げ8月にネットワークデザインの検討を開始、9月にテスト、10月には現地調整と、着実に事を進めていった。

新本社オープンの朝、出社した各社員には、同社の新製品「SIP：OFFICE」のUSBフォンが手渡された。実は、プロジェクトメンバー以外にはSIP：OFFICEの本格導入を積極的にアナウンスしていなかった。同社IP推進センタの石川徹副センター長は、「せっかく自社導入するのだから、設定の手間や苦労も含めて最初からすべてを体験しようと考えた」と説明する。しかし、オフィス内は取りたてて混乱もなく、同日15時には完全に通常業務に戻ることができた。

7月にも新バージョンを投入

「多様なコミュニケーション手段および情報システム等をIPで統合し、オフィス効率化とビジネス拡大を実現する」――SIP：OFFICEは、こうしたコンセプトに基づいて開発され、2003年10月にリリースされた。

主なセールスポイントとしては、①IP電話サービスを含むVoIP化によるコスト削減、②多機能電話やテレビ会議/電話機能等を集約しつつ簡易な操作性を実現したソフトフォン、③SIP対応によるプレゼンスやインスタントメッセージ機能、④グループウェアやCRMソフト等業務アプリケーションとの容易な連携――等があげられる。

2004年2月に投入されたバージョン1.1では、アドインで利用できるWebアプリケーション連携やサーバーレベルでの通話録音、ソフトフォンへのネットワークモニター機能搭載、国内製USBフォンの追加、無線LAN端末への対応等々の機能拡張がなされた。さらに、7月に投入予定のバージョン2.0では、コミュニケーションによるオフィス革命をより意識した新機能が盛り込まれるという。

こうした製品の進化は、同社の新本社オフィス内で実践的に活用され、今後全国各地の拠点へと広げられる。そしてその具体的な効果がユーザーへの提案で示されていくことになる。

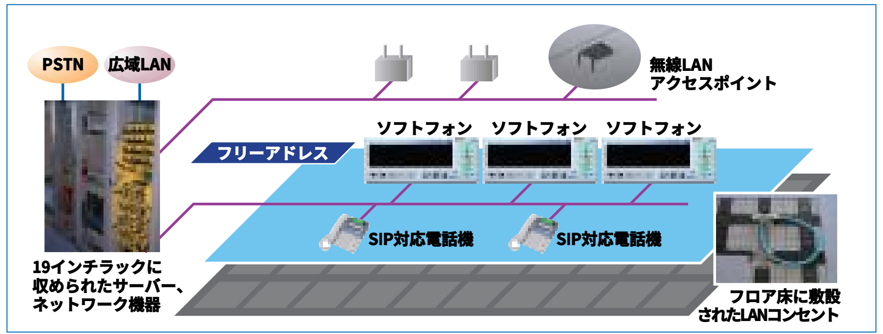
自社に合わせたカスタマイズも

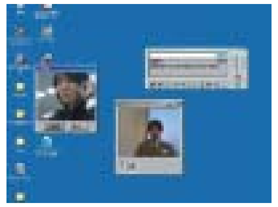
新オフィスの様子を見てみよう。

日精ビル4階・11階のフロアは、音声とデータを統合した有線LAN・無線LANによるフリーアドレス制のオフィス環境が整備されている。WAN側は、神奈川県にある中井開発センターを中心として各支社と広域イーサネットによるIP網を構築している。

450名の本社スタッフには、先述のとおりソフトフォンを全員に配布。また、各部署の“共有設備”としてSIP対応電話機をフロア内の島に1台ずつ設置している。販売パートナー契約を結んでいるシスコシステムズの営業部門は、以前から「Cisco IP Telephony」システムを利用していた。そこで新オフィスでは、同システムとSIP：OFFICEを連動させ相互通話が行えるようにカスタマイズを施し運用している。

図　日立IT本社オフィスのフロア環境





「SIP:OFFICE」を利用したテレビ電話の画面

日立IT
経営サポート本部
髙久進取締役

会議室では、ノートPCを持ち込み中井開発センターとの間で頻繁にテレビ会議が行われている。また、フロア内の各デスクにおいても、PC上で相手の顔を見ながら日常的な打ち合わせが行われる光景が多く見受けられる。その際の発信操作には、寺島光一社長の「社員データベースから電話をかけられるようにならないか」という一声によって実現されたグループウェア（Notes）との連携機能が生かされている。

コスト削減は通信費だけではない

SIP：OFFICEの導入によって、日立ITでは、具体的にどのような効果を得られたのだろうか。

まずコスト削減効果を見てみよう。

同社では以前フレームリレー網で、日本全国の拠点を接続していた。今回の移転に伴い全社的なデータ系ネットワークのブロードバンド化が完成した。検討開始時点と比べると、主要拠点である東京本社と中井開発センターの間をフレームリレー1.5Mbpsから広域イーサネット100Mbpsへ、地方拠点は128kbpsから2Mbpsへと増速した。さらにインターネット接続環境も1.5Mbpsから100Mbpsに引き上げている。それでも、月額の通信コストは従来よりも35%削減できた。「仮に増速しなければ60%のコスト減になった」と、情報システム部の青木正夫主任技師は話す。

これにVoIP化による効果が加わる。拠点間通話はデータ網との統合で実質ゼロ、外線発信もIP電話サービスとの接続で大幅に安くなり、システムの保守費用も含めたトータルで33%減を実現している。これは、「移転前は250台の電話端末が、ソフトフォンによって1人1台の環境になった」うえでの効果だ。

さらには、テレビ会議/電話による出張費削減という効果も大きい。同社では、本社-中井開発センター間において会議開催にかかる出張旅費と、業務が中断される移動時間中の人件費を合わせて約33%のコスト削減を実現できたと試算している。

決裁業務にも明らかな効果

もう1つ、同社が実感している効果がある。業務効率向上、ビジネスのスピードアップを、“利用者”である社員が感じているのだ。

例えば、次のような実例がある。

――IP推進センタの藤田卓也課長代理は、商談におけるプレゼンテーションが効率化されたという。「各支社からお客様への提案支援を受けた時、以前なら現地に出張して説明していた。複数の案件が重なれば日程調整もしなければならなかった。しかし、SIP：OFFICEのテレビ会議を使えば、支社にお客様をお呼びして、リモートで説明が行える。私自身は本社にいて、1日2～3件のプレゼンテーションをこなせるようになった。もちろん、お客様にSIP：OFFICEのデモを実演できる効果もある」。

会議室ではノートPCを持ち込んでテレビ会議が“手軽”に行われている

新本社内では「Cisco IP Telephony」との連携も実現されている

――ネットワーク営業部の村田学部長は、SIP：OFFICEの「追っかけ電話」機能に高い利便性を感じている。「お客様からの電話に対して、不在の担当者が会議室にいるのか出先（携帯電話）なのか、出張先の支社かと、居場所を探す作業は思うよりも手間がかかる。折り返し連絡するにしても伝言を伝えなければならない。それが追っかけ電話によって、転送先の番号を気にせず電話をつなげるようになった」。

――経営サポート本部の髙久進取締役は、とりわけ稟議の承認作業が楽になったという。「いざ決裁という時には相手の“顔色”も判断材料になるため、従来は担当者と直接会って話を聞くことも重要だった。しかし今は、デスク上のPCで相手の顔を見ながら話をし、稟議を承認できるようになった。これは、電話だけ、メールだけという環境では実現できない」。

これらは、まさにSIP：OFFICEのコンセプトである「多様なコミュニケーション手段の統合」の効果として、単に数値化できる効果以上の付加価値を生み出すことを証明している。

お問い合わせ先

株式会社日立インフォメーションテクノロジー
〒141-0032 東京都品川区大崎1-6-3
大崎ニューシティ3号館（日精ビル）
TEL　03-5435-7621～7622
Eメール　sipo@hitachi-it.co.jp
URL　http://www.hitachi-it.co.jp