

# 座席表示型プレゼンス管理とWeb/電話連携で真に使えるユニファイドコミュニケーションを実現

昨今の厳しいビジネス環境を乗り切るため、企業にはスピードと生産性の向上がますます求められている。これを実現するうえで重要なポイントとなるのが「コミュニケーションの活性化」だ。日立製作所は、さまざまなオフィス形態に適用できるプレゼンス管理システム「座席ナビ」と、Webアプリケーションと電話システムを容易に連携できる「NGNアプリケーションアダプタ」の提供により、利用者に負荷をかけない快適なユニファイドコミュニケーション環境を実現する。

日々の業務の中では、コミュニケーションの無駄が多々見受けられる。例えば、相手の状況が分からずにかける内線電話。外出や離席中なら代理応答する他の社員にも手間を取らせてしまうし、メールで返事待ちをしていては仕事が進まない。とはいえ、「いつでも携帯電話に」というのでは余計な電話代がかかってしまう。

職場でのスムーズなコミュニケーションを実現するユニファイドコミュニケーションも注目されているが、社員個々の状態 = プレゼンスが把握できなければ、最適な連絡手段を選べない。

こうした課題を解決してくれる製品がある。日立製作所が提供するプレゼンス管理システム「座席ナビ」だ。

## 利用者の入力作業は一切不要 座席画面でプレゼンスを自動更新

「座席ナビ」は、組織で仕事をする

日本型のワークスタイルだけでなく、フリーアドレスやテレワーク環境でも効果を発揮するプレゼンス管理システムである。日立製作所 ネットワークソリューション事業部の垣内啓之技師は、「この製品は、当社内に構築したフリーアドレス環境での社員のニーズを受けて開発したものです」と話す。フリーアドレスオフィスでは座席表が作れないため、コミュニケーションを取りたい相手はどこにいるかを「見える化」できる仕組みが求められていたのだ。そこで「座席ナビ」では、フロアマップ画面をベースとして、配置された座席ごとに着席者の氏名とプレゼンスを表示するようにした(図1)。

各座席ではPCをLAN接続(ログイン)すると着席者の氏名が「在席」を示す黒文字で自動表示され、PCのスクリーンセーバーが起動すると「離席」を示す黄文字に変わり、PCをログオフすると氏名表示が消える。このようにPCの



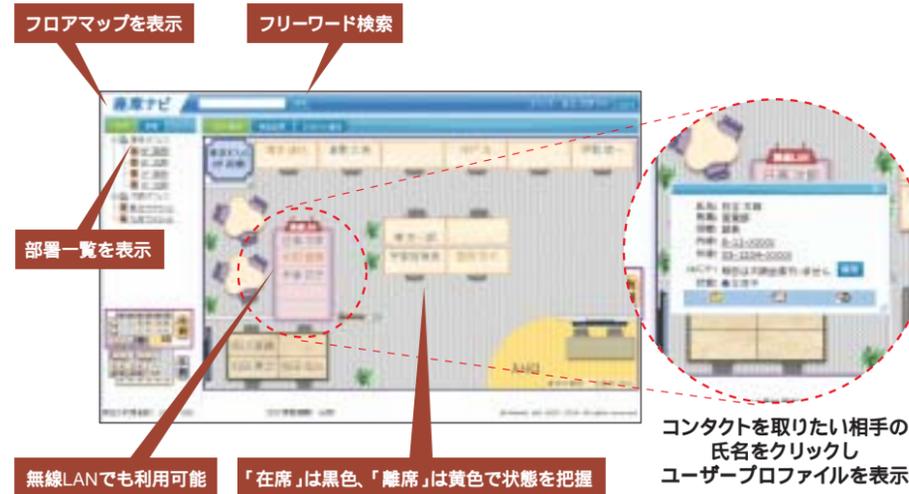
状態によってプレゼンスが自動更新されるため、エンドユーザーに入力操作などの負荷は一切かからない。

## コミュニケーション機能との連携で状況に応じた手段の選択が容易に

「座席ナビ」は、ユニファイドコミュニケーションのポータルとして各種機能との連携も実現している。

フロアマップ上の氏名をクリックすると表示されるプロフィール画面から

図1 座席ナビ機能概要



座席ナビは日立製作所の登録商標です。

- 在席中の場合**
  - 近くにいたら「直接会話」
  - 離れた場所なら「電話」
  - 会議中なら「伝言メモ」
- 離席中 / 不在の場合**
  - 「スケジュール」で予定を確認
  - 急ぎの用なら「お知らせ通知」で着席を連絡
  - 確実に連絡を取りたいなら「メール」で連絡

電話番号をクリックすることで電話発信が可能のほか、メールやインスタントメッセージもアイコンをクリックするだけで起動できる。

スケジューラーとの連携で相手の行動予定も確認できるので、連絡を取りやすい手段も選択しやすくなる。相手が離席や不在の際には、席に戻ったタイミングでポップアップ通知が届く「お知らせ通知機能」を利用すれば、待つ間も仕事に集中できる。「フロアマップ画面では周りの在席者も分かるので、用件によっては話したい相手と同じ部署の別の社員に連絡するなどコミュニケーションの柔軟性がアップします」と、垣内氏は付け加える。

また、運用管理面での負荷が非常に軽いのも大きな特徴。プレゼンス管理に紐付ける社員情報は、既存のディレクトリシステムをそのまま利用可能。また、フロアマップ画面の作成・編集も専用エディタで簡単に行える。

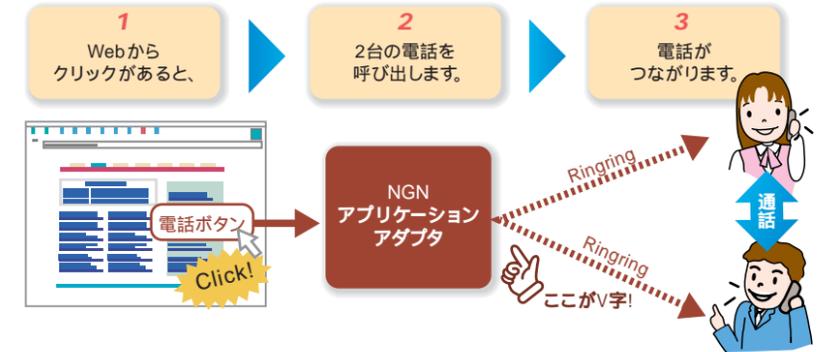
加えて、在席場所・状態、検索や電話発信といったユーザー操作などの各種ログも出力でき、在席状況やPC利用状況のモニタリング、勤務管理などに役立てられる。

## Webサービスとテレコム機能の容易な連携ツールも提供

「座席ナビ」を現在一部事業所で導入している日立製作所では、相手の状態を確認してからアクションすることが習慣化し、無駄な電話やメールが減り、フェイス・トゥー・フェイスのコミュニケーションが増えている。さらに電話連携機能も、在席ならば内線、離席ならば携帯電話、会議中なら伝言メモというように柔軟な活用がなされている。

実は、この電話連携の部分に関して、日立製作所ではさらなる効率化のための仕組みを開発している。それが、Webサービスと電話機能の容易な連携を実現するミドルウェア「NGNアプリ

図2 NGN アプリケーションアダプタによるV字発信



ケーションアダプタ」である。

同製品は、IPネットワーク上のマルチメディア通信で用いられるSIP (Session Initiation Protocol) とWebサービスで一般的に使われるSOAP (Simple Object Access Protocol) を変換する機能を提供する。「これによってSIPを意識することなく、Javaの知識があればWebサービスにテレコム機能を容易に組み込むことができます」と、日立製作所 ネットワークソリューション事業部の川井恵理主任技師はそのメリットを説明する。

連携可能な電話システムは、IP-PBXに代表されるSIP対応機器に加えて、NTT東日本・NTT西日本が提供するNGNサービスとの直接接続も可能になっている。

Webサービスと電話機能の連携といえば、クリック・トゥー・コールが代表的だが、「NGNアプリケーションアダプタ」ではその電話発信にユニークな方法を採用している。Webサービスからの発信指示を受けて、発信側と着信側の双方の電話を呼び出す「V字発信」(図2)を行い、通話を成立させるのである。

この仕組みを使うことで、発信側がIP電話機だけでなく一般の固定電話や携帯電話などであっても、また着信側も内線・外線、端末の種類を問わず、両者をダイレクトに呼び出して通話することが可能になる。

また、発信側端末には着信履歴しか残らないこと、さらに着信側に通知される番号も固定回線の番号であることから、携帯電話利用のセキュリティ対策にも有効だ。

## コミュニケーションの活性化に加えCS向上にも効果を発揮

「NGNアプリケーションアダプタ」の活用シーンは、「座席ナビ」と組み合わせたクリック・トゥー・コール以外にもいろいろ考えられる。

例えば物流システムと連携させれば、荷物の配送状況に合わせて受付集荷所 配送センター ドライバーというように問い合わせ先を自動で選択する仕組みを構築できる。

また、「コールセンター業務でも、Webサイトにクリック・トゥー・コールを埋め込むことで顧客属性や時間帯・曜日などに応じた着信先の自動制御、問い合わせ窓口混雑時のコールバックサービス提供などが容易に実現できます」と川井氏はいう。

「NGNアプリケーションアダプタ」の導入によって、社内のコミュニケーション活性化だけでなくCS向上にも大きな効果を得られるわけだ。

お問い合わせ先  
**株式会社日立製作所**  
 ネットワークソリューション事業部  
 URL : <http://www.hitachi.co.jp/network/contact/>  
 製品情報サイト  
 URL : <http://www.hitachi.co.jp/network/>