

シスコシステムズ ユニファイドコミュニケーションでワークスタイル変革

世界で勝つ企業の“働き方”とは？
シスコのUCで“人”の力を引き出す

「求めているのは、電話やWeb会議といった個々のツールではない。今までにない新サービスを次々と生み出し、グローバル競争を生き抜くための“働き方”だ——。企業のこうした期待に応えるのがシスコのユニファイドコミュニケーションで実現されるコラボレーション環境。社内・社外の“人”の力を最大限に引き出すことが可能になる。

グローバル化の潮流は、ビジネスのルールをドラスティックに変えた。一方、私たちの働き方はどうか。グローバル時代に適応したワークスタイルへの変革は進んでいるだろうか。

「今、どの企業の方とお話をしても課題として挙がるのは、グローバル化への対応です。『世の中が猛烈なスピードで変化していくなか、これまでと同じ働き方でいいのか』と相談される機会が非常に増えています。確かに10年前と比べれば、だいぶ働き方は変わりました。しかし例えば、電話というコミュニケーションツールに目を向けると、10年前と同じ使い方をしてる企業がほとんど。『今必要なワークスタイルと現状のコミュニケーション設備の間には大きなギャップがある』と皆さん感じられているのです」

こう語るのは、数多くの企業のワークスタイル変革を支援してきたシスコシステムズの石原洋介氏だ。同氏によれば、そこで最近、コミュニケーションやコラボレーションのための設備を再構築しようという動きが本格化しているのだという。

再構築のポイントとなるのは、まずモバイルの活用だ。シスコでは今後到来する世界を「ポストPCワールド」と呼んでいるが、スマートフォンやタブレット端末を抜きにして、当然これからのワークスタイルは考えられない。

また、多くの企業が口にするのは、「もう電話はいらない」というセリフだ。この「うちの会社が欲しいのは“電話”ではなくて“コミュニケーションのやり方”。現在バラバラに存在する電話やビデオ会議、メール、チャット、資



シスコシステムズ
コラボレーション事業
ユニファイド
コミュニケーション
シニアセールススペシャリスト
石原洋介氏

料共有などのコミュニケーションツールを全部まとめて、いつでもどこでも簡単に使える環境をトータルに提供して欲しい」と要望する企業が増えている。

とはいえ、実現したいワークスタイルの“青写真”を具体的に描いている企業というところ、ほとんどないのが実態とのこと。しかし、石原氏は「もちろんそれで大丈夫です」と断言する。「お客様に最適なワークスタイルを明確にし、その実現のお手伝いをするのがシスコの役割だからです」

業務タイプ別に働き方提案

最適なワークスタイルを導き出すための第一歩としてシスコが勧めているのは「UC(ユニファイドコミュニケーション)セッション」への参加だ。これはシスコが顧客ごとに個別に実施しているもので、UCに関するプレゼンやデモを約2時間半にわたって行う。「『当社にUCはまだ早い』とお考えだった方でも、目で見えて触って体感すると、本当にガラリと変わります。皆さん、本質的にはずっと新しいコラボレーション環境を探し求めていたのだと思

図表2 最適な専門家を探し出し、最適なツールを選択



Know-who Web電話帳から専門家を検索後、チャット、音声通話、ビデオ通話、Web会議による資料共有など最適なツールでコミュニケーションが可能。最初チャットで「今、大丈夫」などと連絡し、それからビデオ通話+資料共有に移行するといった使い方ももちろんできる。また、固定電話機、スマートフォン、タブレット端末、PC、テレプレゼンスなど、多様なデバイスに対応しているため、いつでもどこでもコラボレーションできる。なお、Know-who Web電話帳としてシスコではPhoneAppli社のPhone Appli Collaboration Directory製品を紹介している(<http://phoneappli.net>)

ます。ところが今まではどのベンダーも具体的に提示できませんでした。それが『シスコだけが明確に示してくれた』とお客様からは言っていただけます」と石原氏は語る。

このUCセッションの次のステップとしてシスコが用意するのは、「ワークスタイルアセスメント」だ。その企業の働き方を分析し、最適なコミュニケーションツールとの組み合わせを導き出す。まずは業務タイプ別にワークスタイルを分類するのだが、面白いのはその分類の仕方だ。部署や職種ではなく、「ランナー」「ウォーカー」「シッター」というように働き方そのものに着目して分類する(図表1)。

例えば、在席率が25%程度の「ランナー」には固定電話機は不要。内線・外線やメール、チャットなど、すべてをスマートフォンにする。打ち合わせなどで社内を動き回る「ウォーカー」には携帯電話事業者のFMC内線サービスとの連携など、業務タイプ別に必要なツールを整理していくのだ。

「競合他社の場合、500台の固定電話機が現在あったら、固定電話機500台の提案書を持ってくるかもしれませんが。しかし我々は『御社はランナーが200人、ウォーカーが150人、シッターが150人なので、固定電話機は200台、スマートフォンは……』といった形です。

シスコが提案するのは“働き方”で、“固定電話機の交換”ではありません」

人中心のコラボレーション環境へ

石原氏は、シスコが提案する新しいワークスタイルを一言で表すと、「人」中心のコラボレーション環境になると言う。今までにない企画やサービスは1人では作れない。次々とイノベーションを生み出すのに大切なのは“人”と“人”の結びつき——社内にいる必要な専門家を探し出し、最適な状態でコミュニケーションすることだが、そのための基盤をシスコは提供する。

その端的な例は「Know-who Web電話帳」だ。Know-who Web電話帳では、社内の専門家を検索でき、さらに相手のプレゼンスや電話の状況を把握したうえで、チャットや音声通話、Web会議など最適なコミュニケーションツールを選択できる(図表2)。「社内のエキスパートを見つけたら、簡単にお互いの資料をPCで確認し合いながら、相談することができます」

このKnow-who Web電話帳はもちろんスマートフォンなどからも利用できる。また、Web電話帳からは取引先などにも連絡できるため、個人情報は一切登録せずにスマートフォンを活用可能だ。さらに「シスコでしか提供できない」と石原氏が紹介するのは、着信相

手の通知機能。セキュリティ面に優れたWeb電話帳のネックは着信時に誰からの電話なのかが分からないことだ。だがシスコの場合、着信時にクラウド側に問い合わせを行い、誰からかかってきた電話かをポップアップ表示することができるのだ。

このほかシスコならではの特徴として石原氏が強調したのは、ユーザーインターフェースの圧倒的な分かりやすさや、各コミュニケーションツールがシームレスに連携できる点などだが、その裏付けとなるのがシスコの研究開発費である。“人”中心のコラボレーションを実現するにはあらゆる端末間の相互運用性が重要だが、そのため同社では互換性向上をコア投資先の1つと位置づけ、研究開発費の約3分の1を割り当てている。

UCセッションに参加し、“人”中心のコラボレーション環境を実際に体験した企業のほとんどは、シスコの支援を受けてワークスタイル変革に踏み出すという。次に、新しい働き方を手に入れるのは、どの企業か——。シスコのUCセッションやワークスタイルアセスメントは無料で受けることが可能だ。

お問い合わせ先

シスコシステムズ合同会社
コンタクトセンター
TEL:0120-092-255
URL:<http://www.cisco.com/web/JP/index.html>

図表1 業務タイプ別にワークスタイルを分析

