

VoIP第2ステージへ 業務ソフトと連携始まる!

IP電話がいよいよ第2ステージに入ろうとしている。通信費削減を目的とした単なる“安い電話”から、IPネットワーク上での音声・データ統合をベースにした“VoIPと業務アプリケーションとの連携”による、業務効率化、生産性向上という本来の目的へのステップアップだ。音声を軸にPBXビジネスを進めて来た通信機メーカー/SIには正念場の到来だ。

(本誌・大谷聖治、伊藤秀樹)

特別対談 NTTコミュニケーションズ×日本IBM

ユニファイドメッセージが企業を変える “必達の会話”こそ生産性向上の鍵

VoIPは、その導入効果としてコスト削減にスポットが当たりがちだが、本来は、企業にとって今の最重要課題といえる“生産性向上”に大きく貢献するツールでもある。これまでオフィス内にある電話とPCは、同じデスクの上で活用されながらも、インフラは別のものであった。これがIPによって統合されたことで、両者を連携させたよりよい業務ソリューションを提供できるものと期待されている。

こうした新しい領域へのいち早いアプローチとして、昨年7月にIPセントレックスサービスとグループウェアの連携によるユニファイドメッセージング・ソリューションの展開で提携した、NTTコミュニケーションズの野村雅行取締役と日本IBMの漆野道也理事に、コミュニケーション・アプリケーション融合市場の道筋を大局的な観点で語り合っていた。

まず、企業のVoIP導入効果として、コスト削減以外の要素をどう捉えているかをお聞かせください。

漆野 今、多くの企業はコスト削減による体力強化の局面を終えて、より高い付加価値を効率よく生産することで競争力を高めていこうとしています。そのために、さまざまな業務システムの活用、それもネットワーク上で連携した活用が進められています。この中で、オフィスにおける業務を支えている“会話=音声コミュ

ニケーション”の生産性を高め、知的生産の効率化を図るのがVoIP技術によるIPコラボレーションの推進と捉えています。

これまでの電話による会話は、“必達”ではありませんでした。日本のオフィスは1人1台・1番号の電話環境ではなく、また相手がいつでも席にいないとは限らないからです。電話がつながっても相手が不在で、改めてかけ直すか折り返し電話をしてもらおうというのはよくあることです。しかし、

出席者
NTTコミュニケーションズ
取締役 ブロードバンドIP事業部長
野村雅行氏
日本アイ・ビー・エム
理事 ネットワーク・サービス事業部長
漆野道也氏
(司会・本誌編集長 土谷宜弘)

「たぶん不在だろう」と思いつつもなぜ電話をするのでしょうか。それは直接会話して意志の疎通を図ることが圧倒的に高い生産性をもたらしてくれるからです。手紙をやり取りしているような電子メールよりもはるかに中身が濃いからなのです。会話を行うための電話が必達でないのは、企業にとって生産性向上の阻害要因ということになります。

野村 音声コミュニケーションを業務と捉えて、これを効率化しようというアプローチは、従来からCTI(Computer Telephony Integration)という言葉で、電話と業務アプリケーションの連携ソリューションが提供されてきました。しかし、市場が伸びたのはコールセンターのような電話を主業務とする特定の分野でした。やはりプロトコル、インフラの異なるものをつなぐのは、そう容易ではなかったということです。

漆野 そうですね。これがVoIP技術によって、IPという共通基盤の上で電話と業務アプリケーションのスムーズな連携を実現できるようになり、企業におけるもっと幅広い業務で行われている「直接のコミュニケーション」



「微妙なニュアンスも伝わる会話の生産性は圧倒的」と言葉を交わす漆野理事(左)と野村取締役(右)

Illustration/Y. Ikawa