

特集

1

IP電話の効果! 有名事例で追跡

あの有名事例は今、どうなっているのか。信頼性、コスト効果、業務効率の3つの視点から、IP電話導入企業5社の“その後”を検証。IP電話ビジネス発展の糸口を探る。

(編集部・太田智晴)

大阪瓦斯株式会社
OSAKA GAS CO. LTD

株式会社 村田製作所
本社

Murata Manufacturing Co., Ltd.
Head Office

Hitachi Joho
Information Systems

KOBELCO
神戸製鋼
KOBE STEEL, LTD.

東京ガス株式会社

導入効果分析

有名事例の“その後”で検証 一人歩きした東京ガス失敗説

「東京ガスのIP電話プロジェクトがうまく行っていないらしい」との噂は、またたく間に通信業界を駆け巡った。

「東ガスショック」という言葉まで生んだ注目プロジェクト。それだけに“失敗説”の流布は、大きな波紋を巻き起こした。

「東京ガスはIP電話ブームの立役者だが、同時に負のイメージをIP電話に与えたことも確か。功罪両面の影響があった」と、あるPBXベンダー幹部は話す。

実は成功だった東ガス

今、振り返れば、IP電話の導入機運は、2003～04年に1つのピークを迎えたといい。02年12月に発表された東京ガスのプロジェクトが発火点となり、03～04年は大型案件が相次いだ。

これを受けて、「05年はこうした大型案件の導入成果が表に出てくる年。今まで様子見してきたユーザー企業も、かなり動き始めるはずだ」と、多くの通信系ディーラーは昨年、期待に胸を膨らませた。

だが、情報通信ネットワーク産業協会(CIAJ)によれば、05年度のPBX市場は前年度比マイナス9.4%の396億円。逆に、400億円の大台

を割る深刻な不振に見舞われてしまった。

不振の一因とまで言われた東京ガスだが、同社情報通信部の黒岩昇主席と西川剛雄主幹は、失敗説に対して無然とした表情で反論している。

「われわれの目的は、ネットワークコストの削減。4億円弱のコスト削減を達成したプロジェクトは成功だった。」

当初、東京ガスは当時あった80拠点すべてのPBXを1年以内に撤廃し、IPセントレックスへ全面移行する計画を立てていた。ところが、現時点でIPセントレックスに移行したのは14拠点のみ。失敗説は、この点を主たる論拠としている。

だが前述の通り、東京ガスの狙いはネットワークコストの削減である。IP電話の導入は、この目的を実現するための一手段に過ぎない。目的達成のために手段の一部を変更したことを指して「失敗」と言うのは、プロジェクトの目的(ゴール)を無視した“曲解”と言えよう。

4億円弱というコスト削減効果を見れば、プロジェクトが成功だったことは疑いようもない。

IP電話の大型案件は、これまでからメディアで大きく取り上げられてきた。だが、たいていの場合、導入当

初に記事となるだけで、その後の成果については、しっかりフォローされてきたとは言い難い。

東京ガスの失敗説が一人歩きし、ユーザー企業の投資マインドに少なからず影響を与えた責任は、検証を怠ってきた本誌を含むメディア側にもあったと言える。

本特集では、業界で話題を呼んだIP電話導入企業の“その後”を追跡した。登場するのは、東京ガス、大阪ガス、神戸製鋼所、村田製作所、日立情報システムズの5社だ。

今、あらためて有名事例の現状に焦点を当てることで、IP電話の持っているメリット、そして課題を浮き彫りにすることが目的である。

最近、幸いにして企業向けIP電話市場は、一時の不調からは脱しつつある。背景には景気回復により企業の設備投資意欲が戻ってきたこと。リプレースを先延ばしにしてきたPBXの老朽化も、いよいよ限界に近づいてきたことなどが挙げられる。

さらに勢いを加速させるには、コスト削減や業務効果向上など、IP電話の導入メリットを、いっそう明確に打ち出していく必要があるだろう。

当然ながら、いまだ消えていないIP電話システムの構築に関する不安も払拭し尽くさなければならない。

ユーザー企業5社は、本当のところ、IP電話をどう評価したのか。そこには多くのヒントが埋まっているはずだ。