

BITS 2013

Vision in

ACTION

“つなぐ力”でビジネスを変える。

## 社員力を向上させるビデオコミュニケーションとは？

～高品質なビデオ会議、スマートデバイス活用の事例紹介～

株式会社ネットマークス

ソリューションマーケティング部 コラボレーションビジネス推進室 室長

藍 隆幸

UNISYS



商号	株式会社ネットマークス (NETMARKS INC.)
所在地	〒135-8560 東京都江東区豊洲1丁目1番1号
設立	1997年3月18日
資本金	37億2,097万円(2013年3月31日現在)
社員数	483名(2013年3月31日現在)
売上	224億700万円(2012年3月期)
株主	日本ユニシス株式会社(100%)
国内事業拠点	東京、大阪、名古屋、札幌、仙台、広島、福岡
海外拠点	上海、ジャカルタ、マニラ、バンコク、シンガポール、クアラルンプール、ハノイ

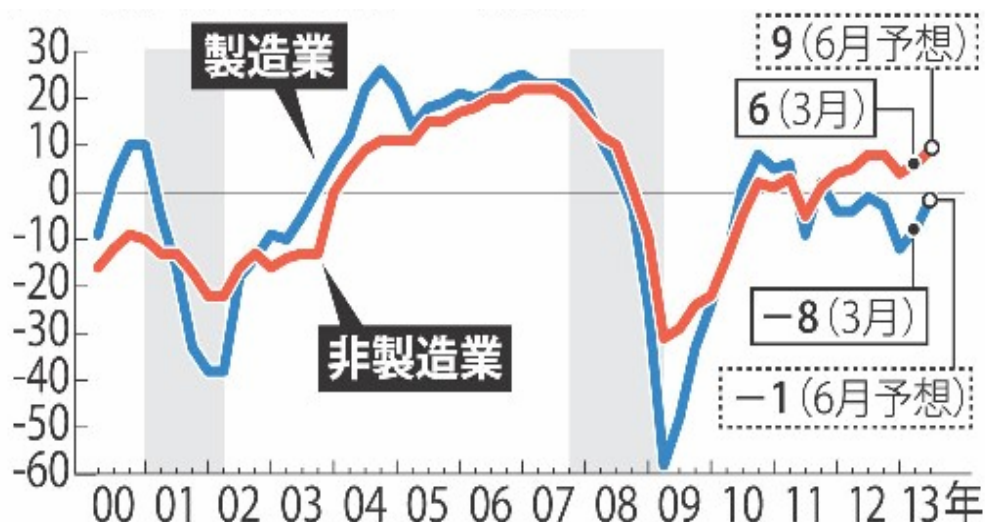
## ■ 景気の状態

### ➤ 企業の景況感を示す業況判断指数\*

- 大企業 ・ 製造業: 4ポイント改善しマイナス8
- ・ 非製造業: 2ポイント改善しプラス6
- 中小企業・ 製造業: 1ポイント悪化のマイナス19
- ・ 非製造業: 3ポイント改善のマイナス8

### ➤ 景況感が3期ぶりに改善

〈大企業の業況判断指数の推移〉



※網掛けは景気後退期

## 3期ぶりに改善

ただし、  
円安の影響を受ける  
一部業種では悪化...

\*業況判断指数 (DI):  
景気が「良い」と答えた企業の割合から  
「悪い」と答えた企業の割合を引いた数値  
前回12月調査時と比較

出典: 毎日jp 「日銀短観: 景況感が3期ぶりに改善 大企業・製造業3月」 2013/4/1  
<http://mainichi.jp/select/news/20130401k0000e020127000c.html>

## ■ 「今後3年から5年の間に自社に影響を与える外部要因」とは？

□ 「IBM Global CEO Study 2012」世界の主要企業CEO 1,709名に行った意識調査の結果より

1位

テクノロジー

と CEOの71%が回答

2位 : 人材.....69%

3位 : マーケット.....68%

- ・テクノロジーの発展が、製品、オペレーション、ビジネスモデルを革新する
- ・急激なテクノロジーの進化を捕らえられなくては廃業に追い込まれるリスクを持つ
- ・テクノロジーは、人々の相互理解とコラボレーションを実現するものであり、創造性やイノベーションの推進力である

ソーシャル・メディアの進展により人々が広く深くつながっていく環境が拡大する「コネクテッド・エコノミー」において、企業が優位性を確立するために、CEOが、テクノロジーを活用し、社員や顧客、ビジネス・パートナーとの「つながり」を重視していることが明らかになりました。

## 1. 価値観の共有を通じて社員に権限を委譲する

- 組織をオープンにして社員に権限を委譲し、社外とより積極的につなげる
  - 法規制の遵守、標準化の推進、無駄の排除 →すでに十分なレベルで統制されている
  - **意見や思考の多様性や、自由なアイデアの交換を引き出し、イノベーションを起こす**

- 社員が成功するために必要な特性
- 優れた社員を惹きつけるために重要となる組織要因

□ 協調性	.....75%	□ 共有される価値観	.....65%
□ コミュニケーション能力	...67%	□ コラボレーションを推奨する	
□ 創造性	.....61%	□ 職場環境	.....63%
□ 柔軟性	.....61%	□ 組織のミッション	.....58%

**社員の選択と行動を方向づけるのは、  
もはやルールブックではなく、価値観の共有や信念に変化**

\*高業績企業：売上成長率と収益性が業界平均より高いと回答した企業

## 2. 「個」のレベルで顧客に対応する

- 今後3年から5年のうちに、

**ソーシャル・メディアが対面に並ぶ主要な顧客接点になる…57%**

リアルタイムに顧客の動向を理解し、  
顧客のセグメンテーションを超え、  
**「個」のレベルで顧客と対峙することが必要**

1. フェイストウフェイス	67%	▲
2. ソーシャルメディア	57%	▲
3. ウェブサイト	55%	▲
4. チャンネルパートナー	38%	▲
5. コールセンター	31%	▲

## 3. パートナーシップによってイノベーションを増幅する

- 他社との連携を積極的に行う……………69%
- イノベーションを実現するために他社と広範囲に連携する…59%

事業環境のすべての局面で複雑性が増大する中、  
**単独でイノベーションを成功させることはほぼ不可能**

## ■ このような課題をお持ちではありませんか？

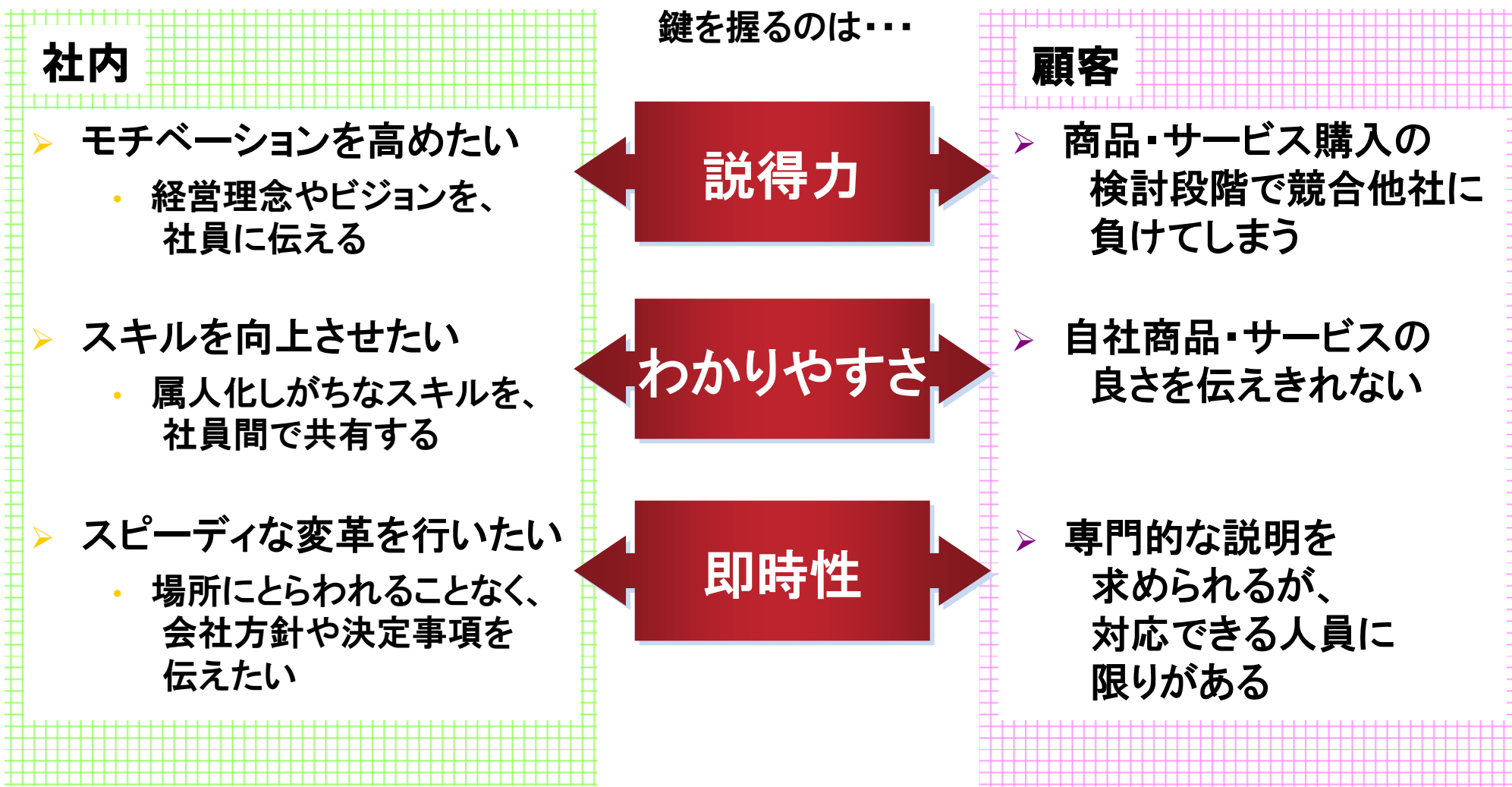
### 対 社内

- モチベーションを高めたい
- スキルを向上させたい
- スピーディな変革を行いたい

### 対 顧客

- 自社商品・サービスの良さを伝えきれない
- 商品・サービス購入の検討段階で競合他社に負けてしまう
- 専門的な説明を希望されるが、対応できる人員に限りがある

## ■ 社員力・組織力を向上、顧客満足度を向上させるしくみが必要



# 課題の原因となっているものは？

## 原因

- 文章と写真だけの資料
  - 発信者の顔がみえない
  - 温度感が伝わらない、響かない
  - 説得力に欠ける
- 伝達に伴う時間と場所の制約
  - 発表者側
    - 資料・配布物準備の負担
    - 伝達スキルのばらつき
  - 参加者側
    - 出席のための時間確保
- 情報の有用性判断
  - 情報コンテンツやトレーニングなどの評価が判り難い

## ビデオ会議ならば

- 具体性
  - 説得力のある肉声として伝わる
  - 表情などから想いとして響く
  - 正確さが説得力をもつ
- 利便性
  - 発表者側
    - 簡単な操作で誰でも開催
    - スキルのある人から広く発信
  - 参加者側
    - どこからでも参加可能
- 判断基準の提供
  - リアルタイムでの参加者間のコミュニケーション

## ■ 経費削減

- 人の移動に伴う、  
時間・人件費・交通費の削減



## ■ 生産性の向上

- キーパーソン不在による機会損失の削減
- 遠隔地間のコミュニケーションを迅速化



## ■ 二酸化炭素排出量の削減

- 人の移動に伴う、二酸化炭素排出量を削減





## 顧客対応、 サービス効率化

- ビデオソリューション利用により、コールセンタスタッフがフロントスタッフをサポートし、人材の効率活用とアップセル・クロスセル向上を両立

■ 窓口対コールセンタ、渉外部隊、本店の専門家など  
ポータブル端末、モバイル、インターネットから



## 社内教育/ 研修の充実

- コンプライアンス上、また顧客満足度向上においても、日常的な質の高い人材育成が必要とされる中、効率的な行内教育の実施

■ 録画機能によりe-Learningとしての活用可能



## 事業継続計画 (BCP)の 一環として活用

- 震災や、テロ、新型インフルエンザなどの有事においても事業継続性を確保する手段として有効

■ 昨年の東日本大震災においても多数の活用実績  
PC、モバイルから インターネットから

# Cisco TelePresence ソリューション

## ■ 利用目的(会議において共有する対象)や参加形態も大きく異なる

	ビデオ会議	ウェブ会議(クラウド型)
利用目的	臨場感を再現し実際に対面しているような環境を作り出し遠隔地との効率的なコミュニケーションを実現するのが得意分野	資料やデスクトップなどを共有し、共同作業をネットワーク上で行うのが得意分野
参加形態	専用端末が設置された場所に参加するメンバーが集合	各個人のPCを使って参加
推奨用途(代表例)	判断・指示・意思決定が必要な会議、経営会議、役員訓示 など	デスクワークを伴う共同作業、モバイル、不特定の他社との会議、BCP対策 など



それぞれ得意分野が異なるため  
用途にあったツールを選択することが重要

## ■ Ciscoだけがお届けできる新しいワークスタイルの実現



### Quality

- 自然なコミュニケーション
- 高品位画質
- 実際に対面している臨場感
- 低遅延
- 広帯域でクリアな音声

### Simplicity

- ワンタッチで簡便な操作性
- 多彩な画面分割機能
- 直感的な制御
- 統合されたスケジュール管理機能
- アドホックな会議開催

### Reliability

- 低TCO
- 業界標準仕様をサポート
- 費用対効果の実現
- 拡張性

### Collaboration

- 相互接続性
- WebEx, DMSなどとの相互コラボレーション
- セキュアな企業間接続ソリューション
- よりよい仕事環境の提供
- NGN対応

一貫した設計思想に基づいて全体の製品・ソリューションを提供

# TelePresence端末 製品ポートフォリオ

BITS 2013

NIHON UNISYS GROUP  
BUSINESS & ICT STRATEGY FORUM

## TXシリーズ 没入型



TX  
9000/9200



CTS 3010/3210



T3シリーズ



TX1300シリーズ

## MXシリーズ 多目的型



MXシリーズ



CTS1100  
シリーズ



CTS500  
シリーズ



Profile シリーズ

## EXシリーズ パーソナル型



EXシリーズ



CTS1100  
シリーズ



CTS500  
シリーズ



E20



Jabber Video

## SXシリーズ ソリューション型



SX20



C20



Cシリーズ

## 多地点接続装置(MCU)

### MCU シリーズ



MCU4500



MCU4200

New



MCU5300

New



MCU Conductor

### MCU MSE シリーズ



MSE8000

### Multipoint Switch



CT-MS

### TelePresence Server

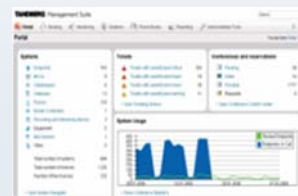


## 管理ツール

### CTS-Manager



### Cisco TelePresence Management Suite



## メディアサービス

### Advanced Media GW



### IP Gateway/VCR シリーズ



### ISDN Gateway



### Recording Server



### TelePresence Contents Server

## コール制御

### Cisco Unified Communications Manager

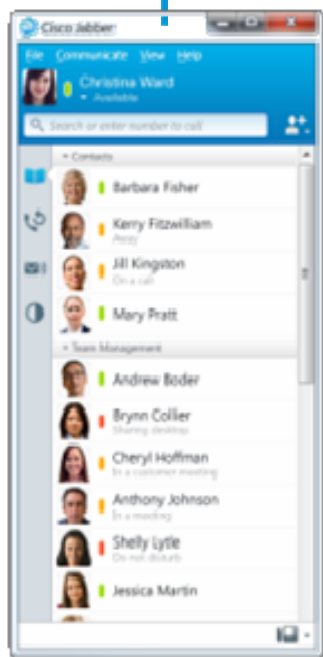


### Cisco TelePresence Video Communication Server

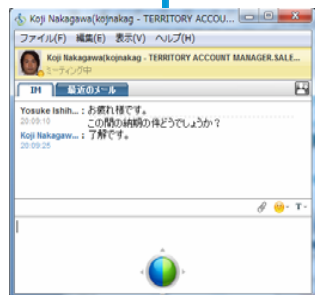


# シスコUC連携：効果的なコミュニケーションの実現

プレゼンスで  
在席状況確認



チャットで会話



音声通話



ビデオ通話



Web会議で資料共有



Cisco Jabber

オールインワン UCアプリケーション

▶ どのワークスペースからでもコラボレーション

- ✓ PC, Mac, タブレット, スマートフォン
- ✓ オンプレミスとクラウド
- ✓ Microsoft Officeとの連携

WebEx  
(Web会議システム)



デバイス連携

相手の状況を確認し、最適なツールでコミュニケーションを実現

# モバイル活用 iPad連携でコラボレーションワークを推進

- モバイル端末付属のカメラを利用して、ライブ映像を交えた効果的なビデオコミュニケーションを実現

- 例：  
設計上の問題などについて、関連会社とライブ映像を共有し、専門家を交えた詳細分析を実施。  
コラボレーションで原因究明と対策を迅速化する



# Cisco TelePresence ソリューション + ネットマークスの付加価値

## デスクトップ仮想化

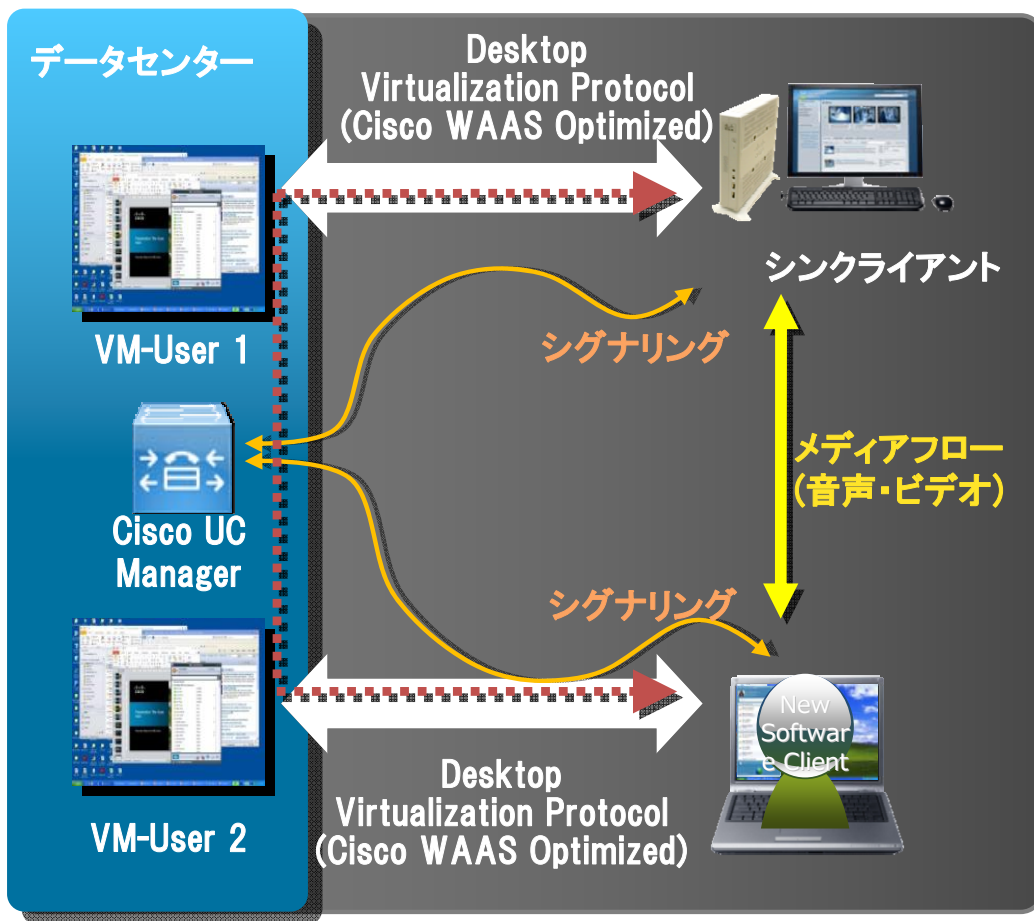
- ・データ セキュリティとコンプライアンス
- ・ビジネスの継続性/俊敏性
- ・TCO の削減

## コラボレーション

- ・高品質なビデオおよび音声
- ・モビリティ
- ・デバイスの多様性(Any Device)



# 仮想デスクトップと音声・ビデオの両立

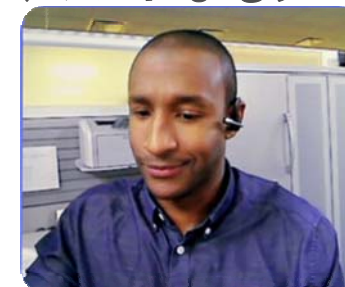


- 音声・ビデオをエンドポイント間でやりとり
- 帯域の削減: メガバイトからキロバイトへ
- データセンターでの処理を削減
- Cisco UCによる、エンタープライズグレードの音声とビデオ

一般的なフロー



シスコによるフロー



シンククライアント  
(Wyse Z50D)

ソフトウェアクライアント

## ■ 導入プロジェクト期間

- 2012年8月1日～2012年11月30日  
(システムカットオーバー:2012年10月22日)

要件定義に始まり、機器発注、設計・構築、動作検証、運用検証、利用者向けドキュメント作成などを**3ヶ月弱**で実施

## ■ 導入対象ユーザ

- 社内の営業職を中心に100名
- 東京だけではなく大阪・名古屋・仙台・広島・福岡の各拠点にも導入



## ■ VDIデバイス

- 社外:iPad(3Gモデル)※必要に応じFATクライアント併用
- 社内:FATクライアントをVDIデバイスとして利用



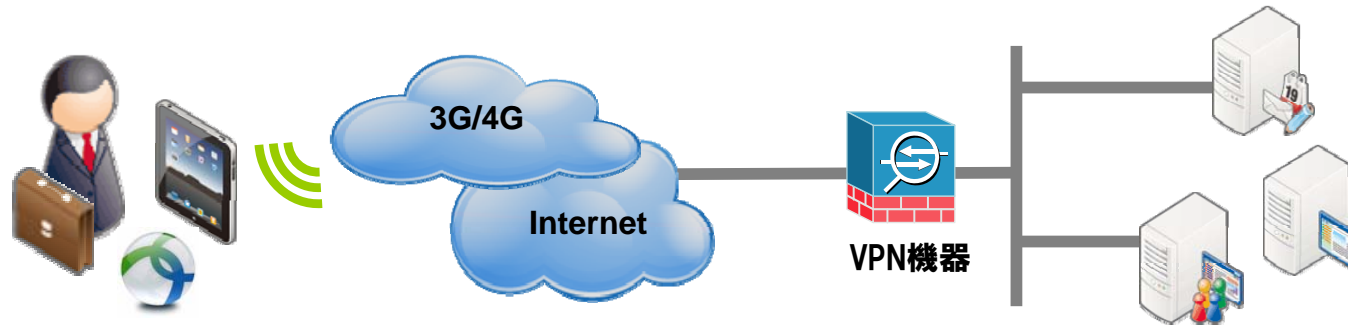
## ■ VDIシステム

- インフラ環境 :VMware View + Cisco UCS + EMC VNX
- クライアント環境:Windows7、Internet Explorer 8

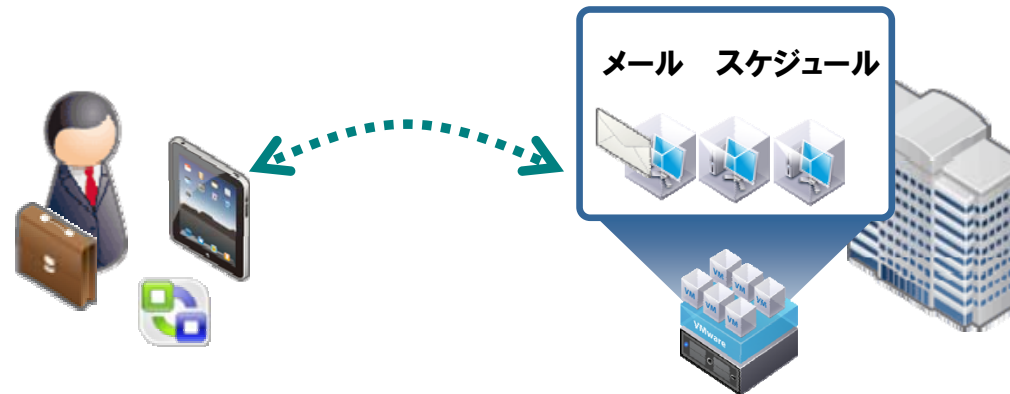
当時社内環境が、WindowsXP SP3、Internet Explorer 6であった為、一部業務アプリケーションへ対応すべく、ThinAppによるアプリケーションのカプセル化を実施

## 社外利用

■iPadからVPNで社内に接続し、イントラアクセスやWeb系のサービスを利用

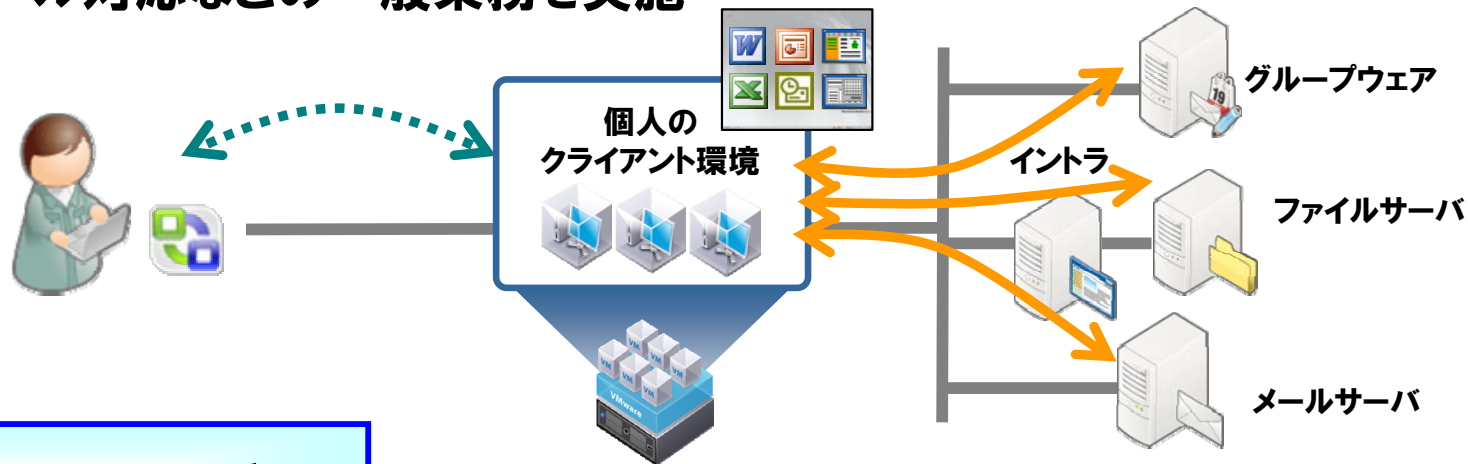


■iPadからVDIに接続し、移動時間や待ち時間中にメール対応やスケジュール調整、社内ワークフローの承認などを実施



## 社内利用

- FATクライアントから、ViewクライアントでVDI環境に接続し、資料作成やメール対応などの一般業務を実施

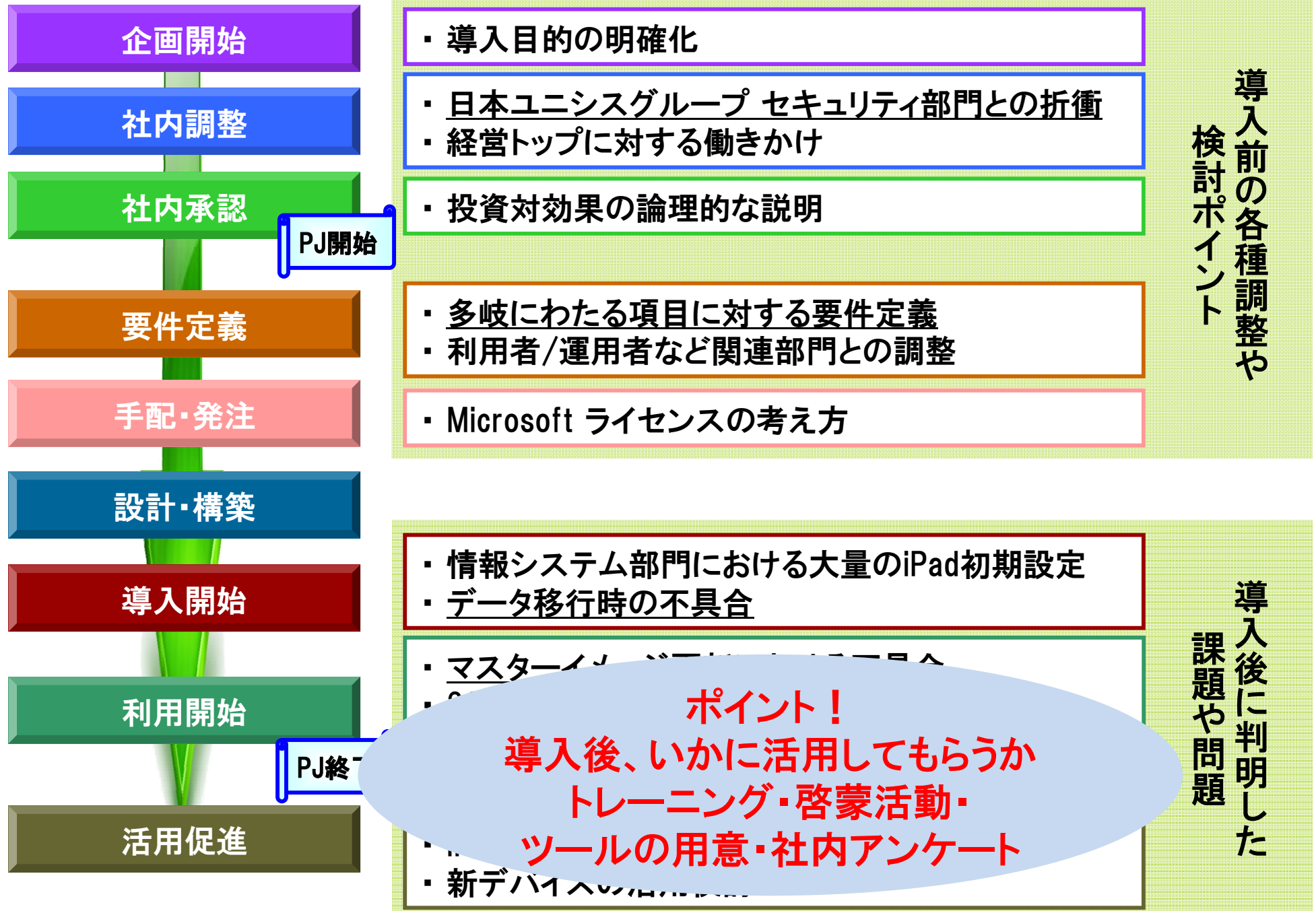


## コミュニケーション利用

- Jabber for iPadの機能を使い、出張先などからビジネスチャットやビデオ会議に参加



# VDI/iPad 導入ステップごとの課題



## ■ 環境整備

### ➤ iPad活用促進のための環境整備が必要

#### □ デジタルカタログ

- 社内にある各種提案資料をデジタル化することにより、タイムリーな更新や配信が可能となり、いつでも最新の情報にアクセス可能となる  
また、印刷物削減によるコスト抑制もあわせて可能。



#### □ アプリケーションゲートウェイ

- スマートデバイスから社内既存情報システムに対し、安全・快適にアクセスできるためのAPゲートウェイの併用により効率アップ。



カタログや提案資料の共有、社内業務のiPadアプリ対応などにより  
営業効率向上を目指す



## ■ 新デバイスの登用

- 既存FATクライアントやiPad以外のデバイスの利用推進
- 業務スタイルにあわせた端末利用によるコスト削減や効率アップ、実地検証によるノウハウ習得を行う



バックパック型  
シンククライアント  
IP-Phone



Android版  
タブレット



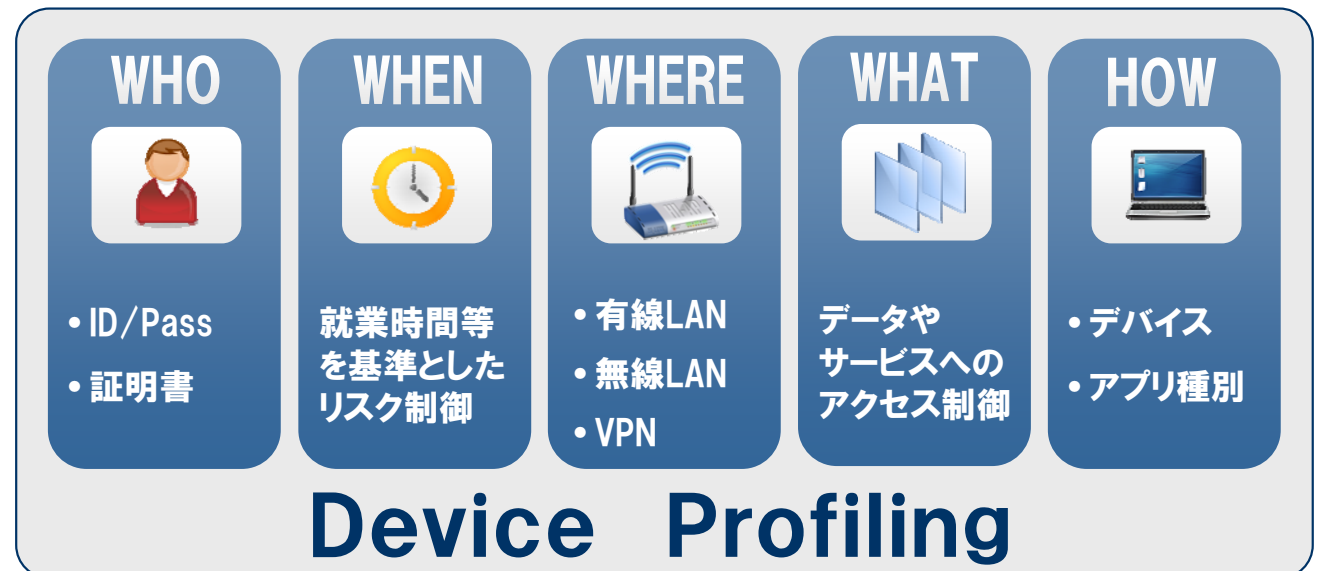
Mac端末



シン  
クライアント

## ■ BYODへの対応

- 個人所有端末の業務利用を許可するためのルール/環境整備が必要
- 社内ネットワークに接続するすべてのデバイスをプロファイリングし、細かなアクセスポリシーを適用



BITS 2013

Vision in



“つなぐ力”でビジネスを変える。

**UNISYS**

