

株式会社トヨタデジタルクルーズ



PBXとSkypeを連携したユニファイドコミュニケーション環境で、居場所にとられない効率的な働き方を実現。運用管理コストの削減とさらなる生産性向上に期待。

▶ 導入の背景

- PBX設備の老朽化
- 女性社員を中心に取り次ぎ対応による業務中断発生への不満の増大
- ワークスタイル変革や在宅勤務制度導入の必要性
- 貸与端末の増加によるコスト増

▶ 導入の目的

- 番号やアドレスを意識させない「1人1台1番号」の実現
- 場所やデバイスを問わずに利用環境と社内フリーアドレス化の実現
- 既存Microsoft Skypeとの連携によるコミュニケーション手段の統合的利用
- 私物端末の利用促進によるコスト削減

▶ 導入の効果

- 取り次ぎおよび代表着信の撤廃による業務効率の向上と人事異動および組織変更時の対応がゼロに
- オフィスの完全フリーアドレス化の開始
- BYOD促進および、管理対象デバイスの大幅削減による運用負担の軽減

株式会社トヨタデジタルクルーズは、1996年、トヨタ自動車株式会社を母体に、トヨタグループのIT支援を行うために誕生しました。ヨーロッパやアジア、アメリカなどに拠点をもち、トヨタグループの生産体制を支えています。トヨタグループ、および製造各社、販売各社をひとつのネットワークで結び、事業の効率性・安全性の確保、ワークスタイル変革をサポートしているトヨタデジタルクルーズは、先行して自社の業務効率向上を目指し、老朽化したPBX設備のリプレースに伴う音声環境の見直しと同時に、ワークスタイルの変革、無駄なコストの削減をテーマに、次世代コミュニケーション基盤の活用に踏み切りました。



株式会社トヨタデジタルクルーズ

設立 : 1996年4月
 本社所在地 : 愛知県名古屋市中区錦一丁目8番11号
 資本金 : 8億円
 従業員数 : 616名 (2016年6月現在)
 事業内容 : ネットワーク、EDI、アウトソーシング、ソリューション、セキュリティ

全世界に広がるトヨタグループ各社を、開発・生産・販売・アフターセールスといった全工程を貫いて、あたかも一つの企業のごとく機能させるには、情報ネットワークの存在は不可欠です。トヨタデジタルクルーズは、トヨタグループのあらゆる情報の流れを止めることなく、情報ネットワーク環境を構築、運用、また進化させることを目指しています。

1人1台1番号でワークスタイル変革

トヨタデジタルクルーズは、2014年、Microsoft Lync Server 2013 (現、Skype for Business Server。以下、Skype) をベースに独自にログ取得機能を強化。同僚のプレゼンス (在席情報) の確認やチャットの利用といった場所にとられない新しい働き方をセキュリティを考慮しながら実現するとともに、同社のサービス「D.e-Lync」として提供を開始していた。その上でさらに、「特定の社員に偏りがちな電話の取り次ぎによる業務中断の不満解消や、入社から退社まで1つの電話番号を持たせることで、人事異動や組織変更に影響されない環境を加えることはできないか考えていた」と、情報システム部 部長 山田弘光氏は当時を振り返る。また、同社は、会社が管理するスマートフォンや携帯電話の台数を削減し、運用コストと運用負担の軽減を図りたいと考えていた。そこで、PBXのリプレースと同時に、さらなる「効率的な働き方」の実現を目指し、Skypeと音声システムを連携したユニファイドコミュニケーション環境の実現を決めた。

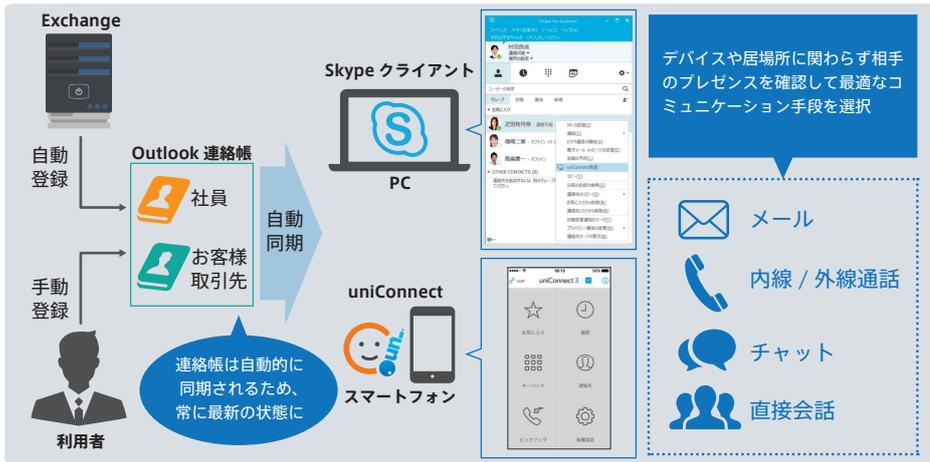
新システムの検討に際し、トヨタデジタルクルーズが掲げた方針は3つあった。まず、1つ目はスマートフォンからもPCからもどこからでも「相手の状態」をまず確認し、最適な連絡手段を選べること。2つ目は、既に利用していたSkypeの仕組みに「電話」という連絡手段も統合し、メールアドレスや内線番号を意識せず、連絡を取りたい相手の「名前と連絡手段」を選ぶだけでコミュニケーションが取れること。そして3つ目が、内線だけでなく外線も含め、どこにいても誰とでも連絡が取り合える環境を構築することだ。無用な取り次ぎを無くし、全社員の業務効率を上げるとともに迅速な対応によるCSの向上を目指した。そこで、これらの方針を実現する方法として、インフラ構築において高い信頼を寄せるNECネットエスアイ株式会社が提案していた「uniConnect 3」(以下、uniConnect) の採用を決めた。

uniConnectは、「スマートフォンを固定電話のように使う」ことに焦点を当てたPBXシステムだ。uniConnectを使えば、社内外問わず、会社の電話番号に掛かってきた電話をスマートフォンで受けられる。専用のダイヤラーアプリケーションから発信すれば、相手には会社の電話番号で通知される。居場所にとられず、会社の電話番号でコミュニケーションが取れる。

トヨタデジタルクルーズでは、uniConnectとSkypeを統合し、PCでもスマートフォンでも、相手のプレゼンスを確認して、チャット、メール、電話の中から、状況に応じたコミュニケーション手段を自由



株式会社トヨタデジタルクルーズ
 情報システム部 部長 山田弘光氏



に選択できるようにしたい、と考えた。そこで、エス・アンド・アイは新たなモジュールを開発し、uniConnectに実装した。それにより、社員はSkypeクライアントのアドレス帳から連絡相手を選択し、メニューから「uniConnect発信」を選択するだけでPCからも内線/外線の通話が可能となった。保留や転送なども使える。もちろん、プレゼンス情報も連携している。相手の状態を確認してから電話を掛けられ、通話中はプレゼンスが「取り込み中」に更新される。まさに、デバイスや場所に依存しない理想的なコミュニケーションが実現したのだ。

取り次ぎ業務の撤廃により、業務効率向上

uniConnectの導入とともに、トヨタデジタルクルーズは、代表電話への転送を廃止し、不在着信はすべてボイスメールで受信するようルールを徹底した。取り次ぎによって業務が中断してしまいがちだった女性社員を中心に好評だという。また、uniConnectが持つ特許技術により、会社番号への着信をスマートフォンで受ける際も発信者の番号が表示されるとともに、着信履歴にもき

ちんと残るため、移動中や打合せなどで電話に出られなかった場合でも折り返せる。取り次ぎによる業務の中断はもちろん、外出中の着信の有無や伝言の確認のためだけに帰社することもなくなり、業務効率の向上、さらには迅速なお客対応も可能になった。

「導入までの間、約600名いる社員全員が出席するまで、30回近く説明会を開催した」と、プロジェクト責任者のひとりであるNECネットエスアイ エンタープライズソリューション事業部 担当課長の阿野孝利氏は話す。トヨタデジタルクルーズでは、業務内容に応じて、配布する端末も異なる。外出の多い社員にはスマートフォン、内勤が中心の社員にはソフトフォンという具合だ。端末ごとに使い方の説明会を開催し、啓蒙を行った。取り次ぎの撤廃、不在時のボイスメール応答など、これまでの働き方が大きく変わることを、全社員に理解してもらうためだ。また、お客様への連絡先変更の通知期間や通知方法、これまでの連絡先との並行期間の設置なども検討し、スムーズに移管できるよう最前を尽くした。導入後も問い合わせ窓口を設け、社員からの質問に丁寧に対応している。「ワークスタイル変革」を成し遂げるに

は、新たなシステムを導入するだけでは巧みかない、社員の協力があってこそなのだ。

人事異動や組織変更により左右されない仕組みで運用負担を軽減

トヨタデジタルクルーズでは、拠点ごとに設置されていたPBXを一カ所に統合し、会社の電話番号として全社員に「050-xxxx-xxxx」番号を付与した。uniConnectは、携帯電話番号と会社の電話番号の両方を1台のスマートフォンで使える。標準ダイヤラーを使えば携帯電話番号での発信、uniConnectダイヤラーを使えば会社の電話番号での発信と、プライベートとビジネス利用を使い分けられる。この特長は、BYOD促進という同社の目的にマッチした。また、付与する番号に050番号を採用したことで、入社から退社まで社員は1つの電話番号を使い続けられるようになった。そして、uniConnect/SkypeをActiveDirectoryと連携させることで、ユーザー情報を一元管理できるようになり、運用負担を軽減している。「人事異動や組織変更による電話帳登録やPBXシステムなどの変更作業は、入退社時以外はゼロになりました。また、グループ着信を廃止したことで、運用面での業務を大幅に削減できました。」と山田氏は話す。



NECネットエスアイ株式会社
エンタープライズソリューション事業部 第五ソリューション部
担当課長 阿野孝利氏 (左)、
中日本支社 中部支店 第二営業部 営業課長 岸陽一氏 (右)

BYODの促進そして、生産性向上を目指した柔軟な働き方に期待

トヨタデジタルクルーズでは、2016年4月からフリーアドレスを導入した。固定電話の台数を最小限に抑え、すべての社員がソフトフォンもしくはスマートフォンで外出時はもちろん社内のどこにいても電話に应答できるようになったからだ。そして、当初の課題であったBYODの促進による管理端末台数の削減にも効果が出ている。その便利さがクチコミで広がり、外出の多いSEを中心に私物のスマートフォンを利用する社員が増えている。BYODのより一層の拡大とともに、管理デバイスを減らし運用負担やコストを削減しながら、居場所にとられない働き方で、さらなる生産性向上に期待を寄せる。

お問い合わせ

エス・アンド・アイ株式会社 <http://sandi.jp/>

〒103-8507 東京都中央区日本橋箱崎町30-1 タマビル日本橋箱崎 TEL: 03-5623-7353 E-Mail: info@sandi.co.jp

関西営業所 〒550-0013 大阪府大阪市西区新町2-4-2 なにわ筋SIAビル

TEL: 06-6536-6126

中部営業所 〒460-0003 愛知県名古屋市中区錦町3-1-1

TEL: 052-857-5070

西部営業所 〒812-0011 福岡県福岡市博多区博多駅前3-26-29 九勤博多ビル6F

TEL: 092-482-5326

※製品内容は、予告なく変更される場合があります。※記載されている会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。

