

サイボウズ株式会社

全社コミュニケーション基盤をCisco UC/Video/CC製品群で一元化 柔軟な業務スタイルに対応し、さらなるワークスタイル変革を目指す



目的

電話やチャット、ビデオ会議など各コミュニケーション手段が相互に連携せず、ワークスタイル変革実現の課題となっていた。またカスタマーセンターのシステムも機能不足が感じられていた。移転を機に全社のコミュニケーション基盤刷新を計画。

ソリューション

Ciscoのコラボレーションソリューションを全社の統合コミュニケーション基盤として採用。サーバ類はデータセンターに集約し、各オフィスには端末のみ配置した。MKIはCiscoのUC/Video/CCをワンストップで設計・構築。

効果

システムの壁を意識する必要がなくなり、社内のコミュニケーションが効率的となりより活性化した。その結果、意志決定が早まり、ビジネスのスピードも加速した。また、カスタマーセンターを含む全社で在宅勤務も可能な環境が整った。



名称 サイボウズ株式会社
所在地 東京都中央区日本橋2-7-1
東京日本橋タワー

事業内容 1997年に松山市で創業し、日本におけるグループウェア製品の代表格となる「サイボウズ Office」を発売。グループウェアおよびCRM、Webデータベースなど多彩な製品を開発・販売するほか、ユーザー自身の手で手軽にアプリケーションを作って利用できる「kintone」をはじめとするクラウドサービスにも力を入れている。

<http://cybozu.co.jp/>

グループウェアなどのソフトウェア製品やクラウドサービスを手掛け、2017年で創業20周年を迎えるサイボウズ株式会社は、従業員のワークライフバランスにも力を入れていることでも知られています。その一環として2015年7月には、本社である東京オフィスの移転を機に、Ciscoのユニファイドコミュニケーション(UC)、ビデオ会議システム(Video)およびコンタクトセンター(CC)のソリューションを導入、社内コミュニケーション基盤を一元化しました。

日本のグループウェア市場を代表する1社であるサイボウズ株式会社は、情報共有やコラボレーションツールを提供するだけでなく、自社内でもチームワーク強化やワークライフバランス実現などへ向けた取り組みを進めています。同社では2015年7月に東京オフィスを移転し、「チームワークの新拠点」として業務を開始しました。新オフィスには、ワークスタイル変革のためのアイデアが数多く盛り込まれ、これまで課題となっていたリアルタイムコミュニケーションに関する環境も一新されています。



松平 知氏

サイボウズ株式会社
運用本部
情報システム部
松山オフィス

鶴村 修二氏

サイボウズ株式会社
運用本部
情報システム部

既存コミュニケーションツールの課題を解決すべく次世代の基盤構築へ

サイボウズ株式会社(以下、サイボウズ)ではこれまで、リアルタイムのコミュニケーションには、電話やチャット、ビデオ会議システムなどを複数のメーカー製品を組み合わせていたため、ツール間の連携がほとんどなく満足度や利用率が伸び悩み、膨大な取次時間とコストが課題となっていました。また、顧客対応窓口であるカスタマーセンターのシステムも、設定変更や録音システムの作業等における運用負荷があったといいます。「サイボウズが目指す自由度の高いワークスタイル

ルには、離れている場所でもオフィス環境と同じコミュニケーションを実現し、チームとしての意志決定を可能にする環境が不可欠です。我々情報システム部には、『いつでもどこでも仕事ができるインフラ』を整えていくことが求められ、コミュニケーション基盤に対する改善要望も数多く寄せられていました。そこで、今回の東京オフィス移転計画を好機として、次世代コミュニケーション基盤を構築することにしたのです」と、運用本部情報システム部の鶴村修二氏は説明しています。

ワンストップで統合基盤を構築できる実績豊富なMKIを選定

今回のコミュニケーション基盤刷新では、従業員の柔軟なワークスタイルの実現と顧客満足度向上の両立を目指し、ビデオ会議システムやチャットなどのUCと、顧客対応窓口で利用するCCを合わせた統合基盤を構築することになりました。サイボウズが実現したいことに対して、ワンストップでCisco UC/Video/CCの統合環境を構築できる唯一のベンダーが三井情報株式会社

(以下、MKI)でした。

「今回複数のベンダーに我々のやりたいことを相談したところ、つぎはぎの提案が多かったのですが、Ciscoの統合環境は、ワンストップでつながるという印象をうけました。そしてMKIは、UC/VideoとCCの両分野で豊富な構築実績があると聞いたので、そのノウハウを利用して我々の要望を柔軟に実現してもらいたいと期待を寄せました」(鶴村氏)

三井情報株式会社

業務を止めずにUC/Video/CCの統合基盤を約4カ月で無事稼働、導入

次世代コミュニケーション基盤構築が実際に動き出したのは、2015年4月頃のこと。東京オフィスを移転する7月に合わせて約4カ月という短期間で、顧客対応業務を止めることなくUC/Video/CCの統合基盤を稼働する、という難易度の高いプロジェクトでしたが、MKIは順調に設計・構築を行い、無事に稼働を開始しています。

サイボウズの新たなコミュニケーション基盤は、UC/Video/CCともサーバ機能を全てデータセンターに集約し、オフィスにはビデオ会

議端末や電話機だけを設置する形となっています。その結果、情報システム部の運用負荷が軽減されただけでなく、配置換えやオフィス移転などにも容易に対応できるようになりました。一方、従業員は、統合コミュニケーションツール「Cisco Jabber」を通じて、あらゆるデバイスやOSからいつでもどこでも電話、チャット、Web会議、ビデオ会議が利用できるようになり、さまざまなワークスタイルに適応した柔軟なコミュニケーションを実現しています。

顧客対応品質も向上、世界一のグループウェアを目指す

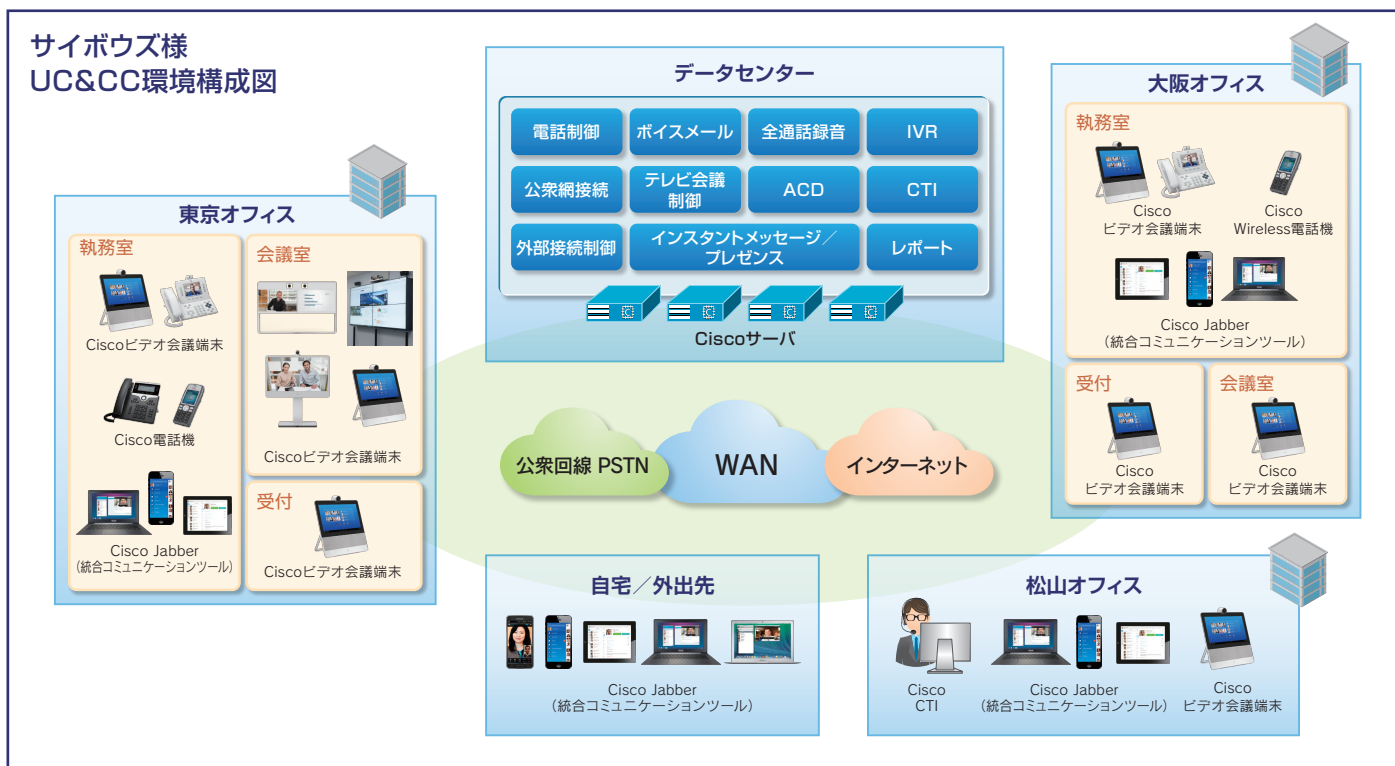
今回データセンターにサーバを集約したことにより、複数の拠点で顧客対応業務が可能となり、問合せが増加した場合も柔軟に対応できる環境となりました。顧客対応窓口での業務経験を持ち、現在では運用本部 情報システム部 松山オフィスに所属する松平知氏は、新基盤が電話対応品質を向上させる上でも大きな役割を果たすと語っています。

「以前はコールフローのちょっとした変更でもベンダーに依頼する必要がありましたが、新システムでは我々自身の手で自由に設定できますし、新たなレポート機能で様々な指標を取得・分析できるようになりました。また、今回導入した全通話自動録音によるお客様の声(VoC)を活用することで、電話対応品質の向上やより良い製品開発

に繋がれると考えています。」

なお、サイボウズは現在、中国やベトナム、米国に子会社を展開し、日本のみならず海外への進出も進めています。そして今後は、海外で使われているビデオ会議との連携によるコミュニケーション強化も考えています。

「当社の製品やサービスも、『いつでもどこでも仕事ができるようにする』という点ではUCソリューションと同じ方向性です。『リアルタイム』コミュニケーションツールのCisco UCと、『履歴を残す』サイボウズのコミュニケーションツールとの連携を強化し、『世界一のグループウェア』という目標を実現していきたいと考えています。」(鶴村氏)



※このカタログに記載の会社名、製品名は、それぞれ各社の商標および登録商標です。 ※このカタログに記載されている内容は予告なしに変更する場合があります。

【お問い合わせ先】



〒105-6215 東京都港区愛宕2-5-1 愛宕グリーンヒルズMORIタワー
E-mail : sales@ml.mki.co.jp

製品・サービスサイト : <http://biz.mki.co.jp/> コーポレートサイト : <http://www.mki.co.jp/>