

企業力を高める ビジネスコミュニケーション向けクラウドサービス

Communication Cloud Service for Companies

秋山 秀幸 柴田 敬 小高 浩
Akiyama Hideyuki Shibata Kei Kodaka Hiroshi
岩間 江津子 阿相 大介
Iwama Etsuko Aso Daisuke

企業が進めてきた設備投資や資産運用のコスト削減は一定の成果を挙げており、これまで以上の削減は困難な状況となっている。一方で、いかなるときでも企業活動を止めないための仕組みが必要であり、これを実現するにはさらなる投資が求められる。

このような課題を解決する手段の一つが、クラウドサービスの活用である。特に、企業活動を止めないためには、企業内のコミュニケーションを確保することが重要であり、日立グループは幾つかのビジネスコミュニケーション向けのクラウドサービスを用意している。これらのサービスの活用により、企業ではさらなるコミュニケーションの活性化が期待でき、企業力を高めることが可能になる。

1. はじめに

社員一人一人の力を最大限に発揮し、ビジネスをスピーディに推進するためには、目的や状況に合わせ、すぐにつながるコミュニケーションシステムが必要である。また、高速なネットワーク基盤の上で、急速に普及したスマートデバイスなどを活用することがビジネスの機動力を高める。

日立グループは、距離と場所にとらわれずリアルタイムなコミュニケーションを実現するビジュアルコミュニケーション、適切なコミュニケーション手段をすぐ選ぶことができるプレゼンス管理システム、顧客満足度を向上させるコンタクトセンター、いつでもどこからでも映像を視聴することができるオンデマンドな映像配信などのコミュニケーションシステムを、スマートデバイス利用を踏まえたクラウドサービスとして提供することで、顧客の企業イノベーションを実現する。

ここでは、企業力を高めるために日立グループが提供するビジネスコミュニケーション向けのクラウドサービスについて述べる。

2. ビジュアルコミュニケーションサービス

近年、多くの企業では迅速な意思決定を行うために、質の高いコミュニケーションによる情報共有を必要としており、ビデオ会議システムなどを活用して業務効率の向上とコスト削減を推進している。

日立グループは、この要求に応えるため、ビジュアルコミュニケーションシステム Woolive を提案している。Woolive は、簡単・便利・高品質なビデオ会議を実現でき、金融業、製造業、流通業、サービス業などの一般企業から官公庁まで、幅広い顧客に利用されている。この Woolive の導入をより簡単に実現するため、日立クラウドソリューション「Harmonious Cloud」の SaaS (Software as a Service) 型サービスとして、ビジュアルコミュニケーションサービス CommuniMax/CV を提供している (図 1 参照)。

サービスの主な特長は、以下のとおりである。

- (1) 会議室はもちろん、自席の PC (Personal Computer) や外出先のモバイル PC からでもビデオ会議に参加することができる。
- (2) 料金は定額制であり、企業や官公庁でも利用しやすい。
- (3) オプションのヘルプデスクサービスは、操作上の不明点の解決を支援するだけでなく、利用状況レポートにより、経費削減効果の確認を容易にする。

特に最近では、災害時に利用されるシーンが増え、BCP (Business Continuity Plan : 事業継続計画) 対策としての位置づけが高くなってきている。東日本大震災の発生以降、さまざまなところで利用された。

導入している企業では、震災直後に本社機能の一部を複数の拠点に分散し、このサービスを利用してリアルタイムで震災対策活動の指示や情報共有を図った結果、1日も業務を停止することなく企業活動を継続することに成功している。CommuniMax/CV は、ネットワークと会議端末さ

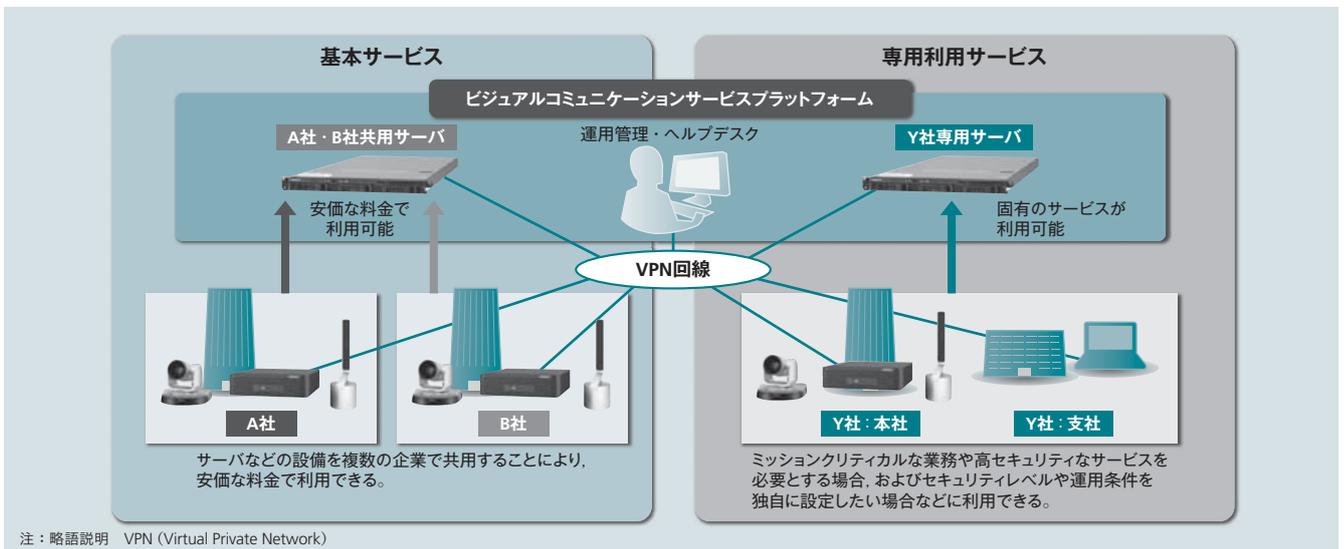


図1 | ビジュアルコミュニケーションサービスCommuniMax/CVの概要

ビジュアルコミュニケーションシステムWooliveの導入をより簡単にするため、日立クラウドソリューション「Harmonious Cloud」のSaaS (Software as a Service) 型サービスとして提供している。

えあればどこでもビデオ会議を始められるため、公衆網の通信規制が行われているときにも利用でき、企業や地域の復旧・復興の重要な一翼を担うことができた。

また、最近ではスマートフォンやタブレット端末による会議参加という需要が高まっている。これらの端末を用いることで、以前は対応できなかった、さまざまな場所からの会議参加が可能になる。これにより、今までとは違った利用シーンが一気に広がり、ワークスタイルの変革がもたらされた。現在は、タブレット端末を用いての会議参加はオンプレミス型での導入時に限られるが、このサービスにおいても拡張を検討している。

今後も Woolive の進化に合わせてサービス機能の向上を図り、市場ニーズに応じていく。

3. プレゼンスとUCサービス

オフィスを見回してみると離席や不在といった状態があり、特に営業・SE (System Engineer) 部署ではこの傾向が強いのが現状である。離席中や不在の相手と連絡を取りたい場合には、携帯電話ですぐに電話をしがちではあるが、相手が打ち合わせ中であったり移動中であると電話もつながらないことが少なくない。このようなケースでは「相手がどこにいるか」、「相手の予定はどうか」などが分かれば、携帯電話よりもよいコンタクト手段を選択することができる。

このように、「今・誰が・どこにいるか」が互いに分かることで、コミュニケーションロスを減らし、効率よく業務を遂行できる環境を提供するのがプレゼンス管理システムである。

3.1 座席ナビ

日立製作所の情報通信部門のフリーアドレスオフィスでは、プレゼンス管理システム「座席ナビ」が利用されている。座席ナビは、フリーアドレスオフィスの座席表として開発されたアプリケーションであり、フリーアドレスオフィスでも座った場所に氏名を表示する機能や、PCのスクリーンセーバーが動くときと離席の表示になる機能がある。これらの表示は、利用者が意識することなく正確に自動更新されるため、利用者への負担が少ない。この手軽さと正確さから現在は利用者が増加し、社内では7,000人を超える規模で活用されている (図2参照)。

さらに便利な機能として、コンタクトリスト機能がある。これは個人単位でコンタクトリストを作成・登録できる機能であり、頻繁にアクセスする相手を即座に捜し出せるため、部署やフロアを横断する連絡業務も素早く簡単にできる。フロアマップ検索や部署一覧検索に加えて、プロ

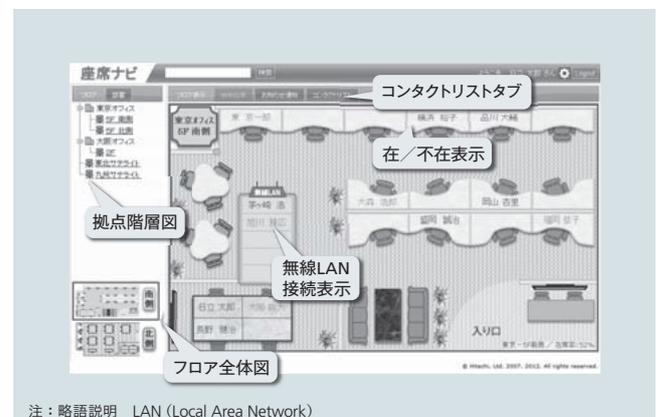


図2 | 「座席ナビ」の画面例

フリーアドレスオフィスの座席表として開発されたアプリケーションであり、利用時の手軽さと正確さが特長である。

ジェクト単位でも検索できるようになっている。

座席ナビでは、座席場所と相手の状態が分かったあとのアクションを提供するさまざまな機能連携を備えている。これは、インスタントメッセージ、内線／外線電話発信、スケジュール管理連携などであり、いずれもワンクリックの簡単操作で必要な機能を利用できる。このように既設のコミュニケーション手段を効率よく利用できるため、社内コミュニケーションの活性化にも役立っている。

3.2 UCサービスに向けて

時間や場所にとらわれない柔軟なワークスタイルにおいては、チームやプロジェクトのメンバーと密に連絡を取りながら進めていくことが必須である。また、BCPの一環やパンデミックなどへの備えとして、在宅勤務やサテライトオフィス利用など、スマートデバイスを活用した柔軟なワークスタイルも見直されている。座席ナビは、スマートデバイスへの対応も進めており、すでにスマートフォンからの在席確認や電話発信の連携を実現している。

UC (Unified Communications) サービスとして、グループウェアと座席ナビを組み合わせサービスの提供を開始している。今後は、座席ナビを中核製品とし、IP (Internet Protocol) テレフォニーやビジュアルコミュニケーションも組み合わせ、スマートデバイスの活用を前提とした、UCクラウドサービスを提供することを検討していく。

4. コンタクトセンターサービス

顧客と企業の接点としてブランドイメージの向上にも寄与するコンタクトセンターに対して、システム導入・運用管理コストの低減や、繁忙期など季節要因による業務量の変化への柔軟な対応といった要求が近年高まってきている。また、災害時などの業務継続性を担保するためにも、オンプレミスでシステムを所有することのリスクも問題となってきた。

これに対し、日立グループのデータセンターに構築したコンタクトセンターシステムを利用できるSaaS型のコンタクトセンターサービスCommuniMax/CCを、「Harmonious Cloud」のラインアップの一つとして2011年4月から提供している(図3参照)。

これまでのコンタクトセンター構築の実績を生かした高信頼・安定稼働であるこのクラウドサービスを利用することにより、柔軟かつ安全なコンタクトセンター業務を運営することが可能である。

CommuniMax/CCの主な特長は以下のとおりである。

(1) 堅牢(ろう)性と信頼性、セキュリティに優れたHarmonious Cloudセンタ内に、仮想化技術を活用した

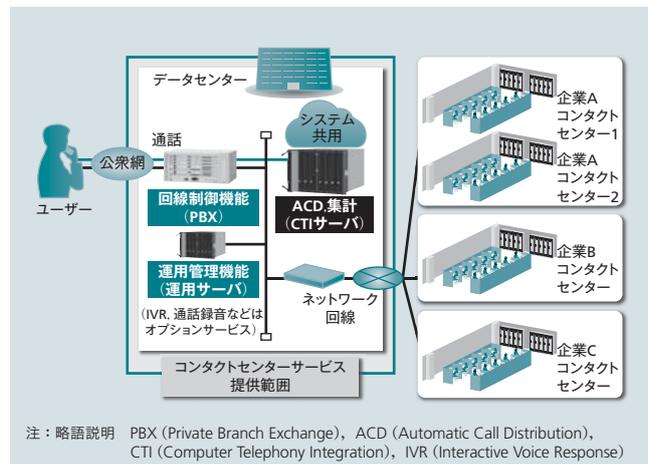


図3 | SaaS型のコンタクトセンターサービスCommuniMax/CCの概要

Harmonious Cloudセンタ内に構築したサービス共有型設備によるSaaS型のコンタクトセンターサービスである。

サービス共有型設備を基盤として構築

(2) コンタクトセンターの基本機能である、通話機能、ACD (Automatic Call Distribution) 機能、管理者機能などと運用維持・管理、運用レポート発行などを提供

(3) IVR (Interactive Voice Response)、通話録音、オペレータ認証、CRM (Customer Relationship Management) サーバ連携などをオプションサービスとして提供

(4) 契約席数は30席、50席、100席のメニューから選択でき、5席単位で追加が可能

今後も、顧客や市場ニーズの要望を反映してさらに機能やサービスを拡充し、小規模から大規模に対応できるコンタクトセンターサービスを提供していく。

5. 映像配信サービス

スマートデバイスやネットTVの普及に伴い、いつでも、どこでも、インターネットを介して映像コンテンツを楽しむことが生活シーンの中で身近になってきている。また、ビジネスの現場でも、映像コンテンツをうまく利用してビジネスに活用したり、業務の効率化を図る動きが活発になってきた。

映像コンテンツを配信する企業やサービス事業者にとっては、映像配信システムの導入にあたり、短期間で使い勝手のよいシステムを構築でき、さらに運用者の負担を軽減できることが必要不可欠である。

5.1 Videonet.tvシリーズ

マルチスクリーン映像配信ソリューションのVideonet.tvシリーズは、市販のスマートフォン、ネットTV、PCなどのマルチスクリーンに対して映像コンテンツを配信するためのソリューションであり、以下の特長がある。

(1) 一つの映像をスマートフォン／ネットTV／PCへ配信

デバイスの種類に応じて、一つの映像素材を最適な映像形式や配信ビットレートに自動変換し、配信することができる。

(2) 導入コストの低減と導入期間の短縮

映像配信サービスに必要な機能をパッケージ化しており、用途に応じてそれらを組み合わせることで、多彩な映像配信サービスに対応したシステムを短期間で構築可能である。また、市販のスマートフォン／ネットTV／PCなどのマルチスクリーンに対して映像配信を行うことができるため、セットトップボックスのような特別な装置の購入や開発は不要である。

(3) 簡単操作によるコンテンツ管理、ポータルページ生成

映像コンテンツの登録から配信サーバへの配信準備までを、Webブラウザを用いた簡単な操作で行うことができるため、コンテンツ管理者の負担を大幅に軽減する。また、映像コンテンツの登録と同時に、スマートフォン／ネットTV／PCの各デバイスに適したポータルページを自動的に生成するため、煩雑なポータルページ作成作業を軽減することができる。

5.2 クラウドサービスでの活用

クラウド上に、Videonet.tvシリーズを用いてマルチスクリーン映像配信基盤を構築することにより、別の拠点にいるオペレータがWebブラウザを用いてリモートでコンテンツを登録できる。また、Webブラウザを用いたコンテンツ登録画面を公開することにより、ユーザーが自由に映像コンテンツをアップロードできるため、動画共有サービスとして利用することも可能である(図4参照)。

企業内の新商品の紹介や研修、あるいは従業員どうしの

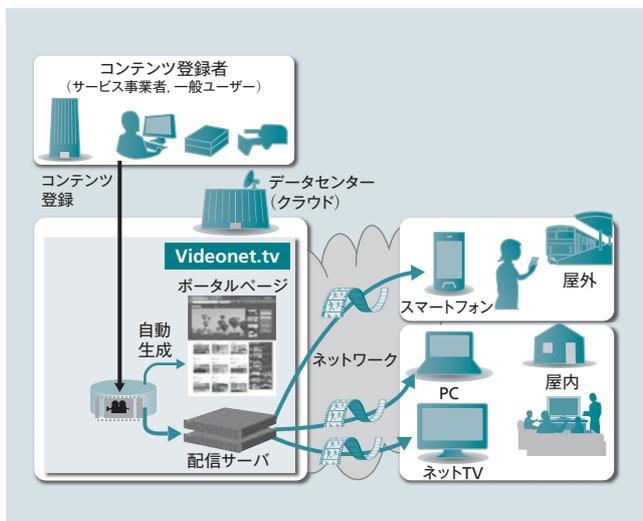


図4 | Videonet.tvの概要

スマートフォン、ネットTV、PCなどのマルチスクリーンに対して映像コンテンツを配信するためのソリューションであり、運用者の負担軽減につながるさまざまな特長がある。

コミュニケーション手段など、さまざまな用途で活用できる。

6. おわりに

ここでは、企業力を高めるために日立グループが提供するビジネスコミュニケーション向けのクラウドサービスについて述べた。

これらのサービスは、日立グループの先進のITと社会インフラを担うことができる高信頼製品で提供している。

企業としてどのようなコミュニケーションシステムを従業員に提供するかは、企業活動を効率的に進め、かつイノベーションを促すうえで重要な経営課題である。さらに、コミュニケーションシステムでは、運用負荷や投資コストを削減しつつ、どのようなときも止まらない信頼性も必要である。日立グループが提供するクラウドサービスの活用は、これらの課題を解決し、顧客の企業活動に貢献することができる。

日立グループは、これからも、次世代の企業経営に必要なサービス・ソリューションを提案し、変化し続ける社会を支えていく。

執筆者紹介



秋山 秀幸

1993年日立製作所入社、情報・通信システム社 通信ネットワーク事業部 ネットワークソリューション第三本部 所属
現在、企業向けネットワークの拡販に従事



柴田 敬

2001年日立製作所入社、情報・通信システム社 通信ネットワーク事業部 ネットワークソリューション第三本部 ネットワークシステム第四部 所属
現在、WooliveやIPテレフォニーのSE業務に従事



小高 浩

1987年日立製作所入社、情報・通信システム社 通信ネットワーク事業部 ネットワークソリューション第二本部 ネットワークアプリケーションズ部 所属
現在、ユニファイド関連のアプリケーション開発に従事



岩間 江津子

1995年日立製作所入社、情報・通信システム社 通信ネットワーク事業部 ネットワークソリューション第三本部 ネットワークシステム第一部 所属
現在、コンタクトセンターのソリューションSE業務に従事



阿相 大介

1998年日立製作所入社、情報・通信システム社 通信ネットワーク事業部 ネットワークソリューション第二本部 ネットワークアプリケーションズ部 所属
現在、Videonet.tvのアプリケーション開発に従事