

ワークスタイルの変革を推し進めるための基盤として 新本社ビルのコミュニケーション インフラを刷新


エスエス製薬株式会社
<http://www.ssp.co.jp/>

医薬品、医薬部外品、医療機器、化粧品、食品等の製造・販売 従業員数：1,048名

導入ソリューション シスコ ユニファイド コミュニケーション

顧客の期待に応える、優れた OTC 医薬品の製造と販売を手がけるエスエス製薬は、新本社ビルの建設と移転を契機にワークスタイルの変革を促進している。その基礎となっているのが、シスコのユニファイド コミュニケーションである。

導入前の課題、検討事案

- ・ワークスタイルの変革に向けて、コミュニケーションインフラを刷新したい
- ・社員の生産性を高めるために、コミュニケーション密度の向上を図りたい
- ・社員の PC と、電話システムの連携を図りたい
- ・容易な管理を実現するため、Active Directory とスムーズに連携できるシステムを導入したい

導入ソリューション

- ・シスコユニファイドコミュニケーション
- ・シスコ無線 LAN ソリューション

導入効果

- ・ボイス メールをはじめ電話機能の拡張による柔軟なコミュニケーション基盤を構築
- ・Active Directory との連携による、電話帳や PC の一元的な管理を実現
- ・Microsoft SharePoint Server(企業ポータルサイト)、及び Microsoft Office Communicator (プレゼンス機能、チャット機能等) と電話の連携を促進
- ・社内のワイヤレス化を進め、フレキシビリティを向上

1 導入のきっかけ——新本社ビルで「ナレッジシェア」と「フレキシビリティ」を実現したい

OTC 医薬品(一般用医薬品、大衆薬)に特化して、顧客志向に根ざした製品の製造販売を行っているエスエス製薬は、本社ビルの新築と移転を契機にワークスタイルの変革を進め、より速やかな情報共有と多様な働き方を実現できる環境づくりを目指していた。その基盤としてコミュニケーションインフラの刷新が必要と考え、シスコのユニファイド コミュニケーションを選択した。

2 シスコを選んだ理由——Active Directory とのスムーズな連携、コミュニケーションの拡張性がポイント

新しいシステムとして、シスコを選んだ理由としては、

- ・Active Directory や Microsoft Office Communicator との連携を前提としたシステムとして、複雑な開発を必要とすることなく、標準で満たすことができた。
- ・電話機単体もしっかりした機能を備え、ソフトウェアも含めた拡張性がある

ということが挙げられる。

3 導入プロセス——大きな問題もなく、スムーズに導入を完了

新本社ビルの建設とオフィス移転の時期が決まっていたので、その日程を踏まえてスケジュールを組んで作業を進めた。IP 電話の利用は初めてということで少々不安もあったが、滞りなく導入を完了させることができた。

4 導入効果——日本的な電話対応の文化と擦り合わせ、効果的な利用を促進

- ・日本的な電話の対応でもボイス メールが活用しやすいように、グループ代表の番号を設けるといった配慮をしている。さらに活用を促進するための取り組みも継続中。
- ・Microsoft Office Communicator を活用した、プレゼンス確認(相手の在籍状況確認)、クリックトゥダイアルやインスタントメッセージなど、便利な機能は導入後すぐに浸透し、活用が進んでいる。

新システムの導入と合わせて社内のワイヤレス化を促進し、最上階のコミュニケーション ラウンジなど、より密度の高いコミュニケーション、フレキシブルな働き方ができる環境づくりに成功。社員同士の交流も進んでいる。

5 今後の展開——マイクロソフト製品との連携を踏まえ、各拠点への展開を検討中

- ・Microsoft Office Communications Server との連携を軸に、各拠点への導入を図っていく予定。
- ・電話システムが IP 化されたことで、Microsoft Office Communicator のプレゼンス機能を活用し、相手の状況を確認してから、メール、電話、ビデオ等から最適なコミュニケーション ツールを選択する活用もいっそう進んでいくと思われる。



導入の経緯

「ホーム スタジアム」となる新本社ビルで、ワーク スタイルを変革

OTC 医薬品（一般用医薬品、大衆薬）の専門メーカーとして、顧客の視点で優れた製品の開発から販売までを手がけるエスエス製薬は、本社ビルの新築と移転に伴って、ワーク スタイルを変革し、社員の生産性をいっそう高めたいと考えていた。それには、基盤となるコミュニケーションインフラの刷新が必要と判断して、さまざまなシステムを検討した結果、エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社 が提案したシスコのユニファイド コミュニケーション ソリューションに決定し、構築パートナーとして三井情報株式会社を選択した。

シスコに決めた理由を、情報システム本部 IT サービス マネージメント課 インフラ システム課 次長の井坂吉宏氏は、次のように語る。

「弊社は Active Directory を利用したシステムを構築しており、それとスムーズに連携できることが重要なポイントでした。その要件を標準で満たしてくれるのが、シスコだったということです。こちらのイメージどおりのデモを、簡単にやっていただけたことも好感触でした」

情報システム本部 IT サービス マネージメント 課 インフラ システム課

係長の相澤義徳氏は、「シスコのソリューションは電話機だけでもさまざまなことができ、さらにソフトウェアでも同じことができるという点が印象的でした」と補足する。

執行役員 情報システム本部長の山本範明氏は、コミュニケーション基盤を刷新しようと考えた理由を次のように説明してくれた。

「新社屋は『ホーム スタジアム』をコンセプトに、社員が自由に動き回れる中で速やかに情報を共有できること、また柔軟で多様な働き方ができることを目指しました。本社はいくつかのフロアに分かれています。その中で緊密なコミュニケーションを実現するには、やはりユニファイド コミュニケーションネットワークの充実に目を向けることになるでしょう。今回、シスコのソリューションを導入できてよかったと思っています」



導入プロセス～ 導入効果

新システムの利用を根付かせるには、日本的な文化との擦り合わせも大切



新本社ビルへの移転は 2008 年 4 月と決まっていたため、それを前提に導入スケジュールなどが決められた。導入自体はス

ムースに進み、大きなトラブルもなかったという。

導入後の社員の反応は良好だ。Microsoft Office Communicator から相手の状況を確認し、マウス クリックひとつで直接電話をかけられるクリック トゥ ダイヤルや、インスタント メッセージなどは説明するより先に使い始める社員も多かったという。

秘書部の清水さやか氏は、ユーザの視点で次のように語る。

「秘書の場合、上司への取り次ぎは非常に重要ですが、不在時の転送やリダイヤルなどの使い勝手が上がり、とても楽になりました。内線番号がすぐ表示されるのもいいですね。携帯電話への転送もできるので、これから活用していくと思います」

また、新たに追加された機能については、利用法を説明するだけでなく、

日本的な電話の応対や文化と擦り合わせて、効果を発揮しやすくしている。山本氏はボイス メールを例に挙げて、次のように説明してくれた。

「ボイスメールは、かけた相手だけにメッセージを残すので、相手の課の誰でもいいからメッセージを聞いてほしいときは使いづらい面もあります。そこで、今回からグループ代表の番号を設けて、急ぎの場合などはそちらに電話をかけることもできるようにしました。

誰かが早く電話に出るという日本的な応対に慣れているところで、いきなり『個人主体の働き方に変わる』という言い方をしたら、たぶん利用は進まないで

しょう。今回のトレーニングでは『他の人が電話に出てメモを書いたりする』ということは、その人の仕事を中断させてしまうことになる。だから、他の人に負担をかけないために、個人宛のボイス



▲シスコユニファイド IP フォンと Microsoft Office Communicator 連携の利用イメージ



メールを活用しましょう」という言い方をしていました。日本的な感覚に訴える内容で、上手だなと思いましたね」

な特長だ。無線 LAN をはじめとした、フレキシブルな働き方を支援する環境整備の一環として、予約なしですぐ利用できる開放的なスペースが用意されている。昼のエリアを設けて「和」のテイストも盛り込んでおり、海外からの来客にも好評という。

「ワークスタイルの変革という目標に沿って、社内のワイヤレス化も推進しています。自席だけでなく、ちょっと気分を変えて仕事に取り組める環境づくりは大切ですね。こういう機会でもないと実現できないので、思い切ってやってみました」と井坂氏は語る。これまで接点のなかった社員同士の交流も進むなど、良い効果が現れているとのことだ。

新本社ビルにおける社内コミュニケーションの促進、働き方の変革という点では、最上階に設けられた「コミュニケーション ラウンジ」も大き

今後の展開

Microsoft 製品との連携を踏まえ、最適なコミュニケーションの実現を目指す

同社はコミュニケーションツールとして Microsoft Office Communications Server (OCS) を利用している。Active Directory との連携がスムーズに行えることがシスコ選定の決め手であったように、全国の拠点に対する新システムの展開も双方のコンビネーションを踏まえて進めていく予定という。

「Microsoft SharePoint や Microsoft Office Communicator によるプレゼンスの利用も進んでいくでしょう。これまでは電話システムが PBX ベースだったこともあって相互連携はしていませんでしたが、IP 電話ならやりやすくなると思っています。

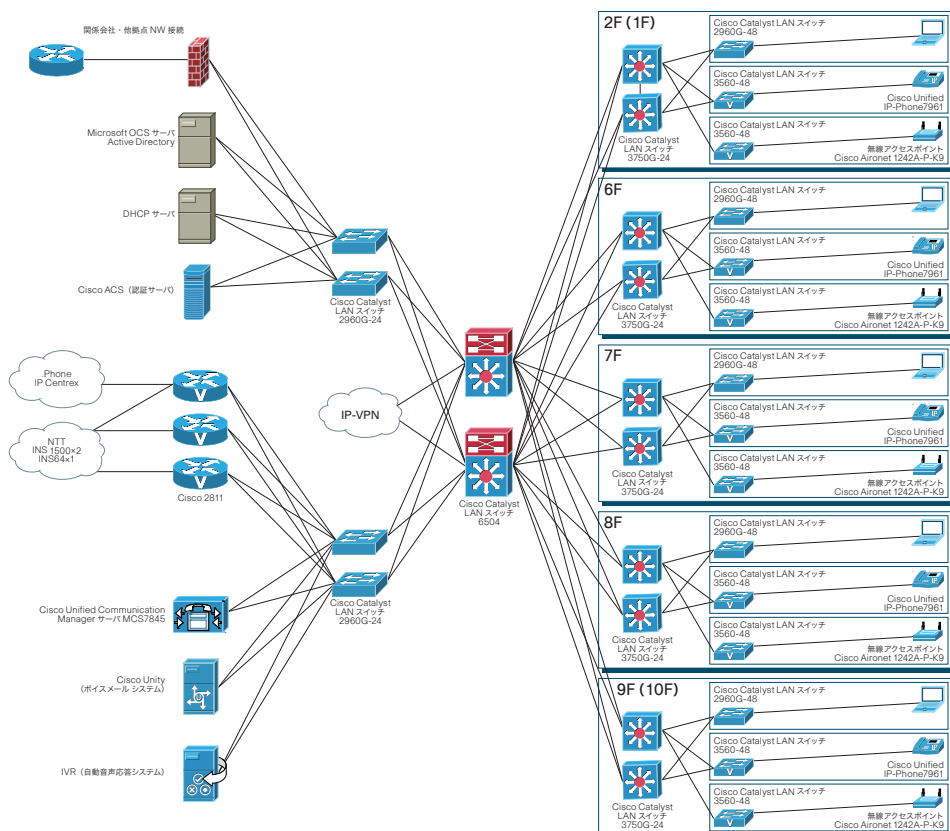
電話以外の部分でもできることを広げられるので、擦り合わせなど大変な部分も出てくるかもしれませんが、社内のコミュニケーションを高める効果はより大きなものになるでしょう」と相澤氏は今後への期待を語る。

最後に、山本氏はコミュニケーション手段の変化も踏まえて、次のように語ってくれた。

「今まで、文字のコミュニケーションは時間差のあるメールでしたが、同時にやり取りできるインスタントメッセージが加わりました。電話は、これまで同時に話すものでしたが、時間差でやり取りできるボイスメールが今回加わったわけです。

こうしてコミュニケーションの手段が増えると、今後はそれを社員がどこまで使いこなせるかがポイントになると思っています。最適なメディアを選んで、上手に使い

るようになれば、効果も確実に上がっていくでしょう。これは性急に実現するものではなく、時間をかけて慣れていくことが一番です。そのために必要な取り組みを、これからも継続していきたいと思います」



会社概要

エスエス製薬株式会社

本社所在地：東京都中央区日本橋浜町 2-12-4

創業：1765 年（明和 2 年）

設立：1927 年（昭和 2 年）

資本金：101 億円

従業員数：1,048 名（2007 年 12 月 31 日現在）

滋養強壮剤「エスカップ」、L-システイン製剤「ハイチオール C」、解熱鎮痛薬「イブ」、総合感冒薬「エスタック」など、OTC 医薬品（一般用医薬品、大衆薬）で著名なブランドを数多く有し、睡眠改善薬「ドリエル」や、美容ビタミン剤「キュティナ」のヒットは記憶に新しい。

2005 年 4 月から、OTC 医薬品を中心とするコンシューマーヘルスケア分野に特化した企業として、生活者の視点に立った画期的な製品の開発や、健康な生活を支える多様なニーズへの対応をはじめ、「顧客志向」をいっそう明確に打ち出している。2008 年より独自の経営戦略（IBM/理想のビジネスモデル）を構築して、ブランド力の向上、営業形態の転換など企業経営の体質強化、効率化を推進しており、顧客の期待以上に応える「OTC 医薬品事業のチャンピオン」を目指している。その中核として、ナレッジシェアとフレキシブル オフィスを実現する新本社ビルを建設し、2008 年 4 月に移転。



©2008 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco, Cisco Systems, および Cisco Systems ロゴは、Cisco Systems, Inc. またはその関連会社の米国およびその他の一定の国における登録商標または商標です。本書類またはウェブサイトに掲載されているその他の商標はそれぞれの権利者の財産です。

「パートナー」または「partner」という用語の使用は Cisco と他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。(0704R)

この資料の記載内容は 2008 年 5 月現在のものです。

この資料に記載された仕様は予告なく変更する場合があります。



シスコシステムズ合同会社

〒107-6227 東京都港区赤坂 9-7-1 ミッドタウン・タワー

<http://www.cisco.com/jp>

お問い合わせ先(シスコ コンタクトセンター)

<http://www.cisco.com/jp/go/contactcenter>

0120-933-122(通話料無料)、03-6670-2992(携帯電話、PHS)

電話受付時間：平日 10:00~12:00、13:00~17:00



三井情報株式会社

〒103-0007 東京都中央区日本橋浜町三丁目 3 番 2 号
トルナーレ日本橋浜町

<http://www.mki.co.jp>

お問い合わせ先 sales@ml.mki.co.jp