



ソリューション概要

○プロフィール

株式会社インテリジェンスは、20 年を超える歴史を持つ、総合人材サービス企業です。「DODA」を中心とする転職サービスをはじめ、人材派遣サービス、アウトソーシング サービス、「an」「salida」「DODA派遣」などの求人情報サービスなど、求職者と企業に向けた幅広いサービスを展開。「人と組織を多様な形で結ぶ『インフラとしての人材サービス』を提供し、社会発展に貢献する」を自社の存在意義とし、社会変革に寄与し続けています。

○シナリオ

- ・コミュニケーション手段として電子メールを使うことが社内文化として定着していた。しかし、電話で簡単に済む話でも電子メールが使われるケースが多く、生産性向上を妨げる要因になっていた。
- ・電話が使われなくなった原因としては、PC 環境との乖離があると分析。また相手が通話可能か否か、わかりにくいことも問題の 1 つであると判断された。
- ・これらの問題を解決するため、2008 年 6 月に Microsoft® Office Communications Server 2007 を導入し、インスタント メッセージ機能とプレゼンス機能の活用を開始。しかしこれだけではメール中心の社内文化を変えることは難しかった。
- ・そこで 2011 年 1 月に Microsoft® Lync™ を導入し、電話機能の統合に着手。IT システムの機能と連動させることで、電話の利便性を高めている。

○ソフトウェアとサービス

- ・ Microsoft® Lync™ Server 2010
- ・ Microsoft® Lync™ 2010

○メリット

Microsoft Lync によって電話機能を PC に統合したことで電話の利便性が高まり、音声通話がより手軽に行えるようになりました。社外でもオフィス内と同じように内線通話が行えるため、意思決定のスピードが高まっています。

○ユーザー コメント

「Microsoft Lync はコミュニケーションに新しい世界観をもたらします。これで完結する領域が拡大すれば、ビジネスのスピード感はさらに高まるはずです」

株式会社インテリジェンス
CHQ管掌 常務執行役員 兼
グループCIO
小澤 稔弘氏

Microsoft Lync の導入で電話機能を PC に統合、最適化されたコミュニケーションでビジネス スピードを高める

総合人材サービス企業として、転職支援や人材派遣、求人情報サービス、アウトソーシング事業などを展開する株式会社インテリジェンス（以下、インテリジェンス）。ここではコミュニケーション効率を最大化するため、Microsoft Lync が導入されています。日本独自の電話文化にも対応した機能を活用することで、電話を PC に統合。インスタント メッセージやプレゼンス機能と連動した利便性によって、より手軽に電話を使えるようにしているのです。これによって電話活用の頻度が増え、意思決定のスピードが向上。社外でも内線電話が利用できるため、ワーク スタイルの変革にも期待が寄せられています。今後は順次展開範囲を広げ、社外とのコミュニケーション活性化のための基盤として活用することも検討されています。

■ 導入背景とねらい

電話が抱える問題を根本から解決するため

Microsoft Lync によって電話を PC に統合



株式会社インテリジェンス
CHQ管掌 常務執行役員 兼
グループCIO
小澤 稔弘氏

ビジネスにおけるコミュニケーション手段として、かつては最も重要な役割を果たしていた電話による音声通話。近年ではそのポジションも電子メールに取って代われ、企業によっては使用頻度が著しく低くなっているケースも珍しくありません。しかし現在でも、双方向かつリアルタイムなやり取りが必要な場合や、細かいニュアンスを伝えたい場合、ごく簡単な伝言を伝えたい場合は、電子メールよりも電話の方に優位性があります。電話を含めた複数の手段を上手に使い分けることで、コミュニケーションの効率はさらに高まるはずです。

そのための取り組みを、Microsoft Lync によって進めているのが、インテリジェンスです。同社は転職支援や人材派遣、求人情報サービス、ア

ウトソーシング事業などを手掛ける総合人材サービス企業。「人と組織を多様な形で結ぶ『インフラとしての人材サービス』を提供し、社会発展に貢献する」を自社の存在意義とし、社会変革に寄与し続けています。

「当社はメール文化が浸透しており、若い人は特にあらゆる連絡にメールを使いたがる傾向があります」と説明するのは、CHQ管掌 常務執行役員 兼 グループCIOの小澤稔弘氏。電話をかけるという行為に抵抗を感じる社員も少なくないと言います。しかし電子メールは電話に比べ、生産性が低いと指摘。「電話ならすぐに済んでしまうことなのに、20 ～ 30 分かけてメールを書く人もいます。しかしこれは非常に無駄な作業です」。

なぜ電話に対する抵抗感が生まれてしまうのでしょうか。その理由について「日常業務の中心となっている PC の世界と乖離しているからではないでしょうか」と言うのは、ビジネスイノベーション本部 業務システム部 サービス企画グループ マネジャーの宮地和雄氏です。例えばコミュニケーションの相手を探す場合、電子メールであれば Microsoft® Office Outlook® の「連絡先」をクリックして、すぐにメールを送ることができます。しかし固定電話の場合、その人の電話番号を調べ、いったんキーボードやマウスから手を離し、受話器を持ち上げて内線番号をプッシュしなければなりません。この「ひと手間」は時間にすれば数秒に過ぎな



株式会社インテリジェンス



株式会社インテリジェンス
ビジネスイノベーション本部
業務システム部 サービス企画グループ
マネジャー
宮地 和雄 氏



株式会社インテリジェンス
ビジネスイノベーション本部
業務システム部 サービス企画グループ
金島 利明 氏

いかかもしれませんが、これが意外と大きな障壁になっていると説明します。「電話に対する障壁を下げるには、PC と電話を統合することが望ましいのです」。

その一方で「電話をしても相手がいなかったり、電話に出られない状況にあるケースが少なくないことも、電話の問題点です」と指摘するのは、ビジネスイノベーション本部 業務システム部 サービス企画グループの金島利明氏。事前に相手が電話に出られるか否かを確認できれば、このような問題も解決できると言います。

「ビジネス環境の変化に柔軟かつ迅速に対応するには、ワークスタイルの変革が求められます」と宮地氏。そしてそのためには、ユニファイドコミュニケーションによってコミュニケーションのあり方をデザインし直す必要があると説明します。そこでインテリジェンスはコミュニケーションを通じて情報の流れを再設計したうえで、その実現に最適なツールとして Microsoft Lync を導入。電子メールだけではなく、インスタント メッセージ (IM) 機能やプレゼンス機能、ソフトフォンを活用した音声通話を PC に統合することで、コミュニケーションの最適化を図っているのです。

■ 導入の経緯

日本独自の電話文化に対応した機能を評価 PBX からの移行による管理性向上にも期待

インテリジェンスにおけるこのような取り組みは、Microsoft Lync 導入が最初ではありません。実は 2008 年 6 月に Microsoft Office Communications Server 2007 が導入されており、IM 機能とプレゼンス機能の活用が始まっていました。しかし「IM 機能とプレゼンス機能だけでは、社内に浸透させることはできませんでした」と金島氏は振り返ります。導入対象もシステム部門と管理部門、一部の役員に止まり、全社展開には至らなかったと言います。「プレゼンス機能を利用すれば、電話をかける前に相手の状況を確認できますが、それだけでは十分ではありません。電話が抱えている問題を解消するには、やはり電話そのものを PC の世界に取り込んでしまう必要がありました」。

この課題に対応するため、2010 年 8 月に Office Communications Server 2007 の後継製品の導入検討を開始。その直接的なきっかけになったのは、システム部門のオフィス移転でした。このオフィス移転は 2010 年 8 月に決定され、同年 12 月に実施されていますが、これを機にネットワーク構成を見直すと共に、いくつかの新しいテクノロジー製品を試験導入することになったのです。2010 年 11 月に Microsoft Lync 2010 が発表されると、その導入を正式に決定。同年 12 月の製品発売とほぼ同時に導入が開始され、2011 年 1 月にはシステム部門をはじめとした一部で本番稼働を開始しています。なおシステム構築は三井情報株式会社が担当しました。



株式会社インテリジェンス ビジネスソリューションズ
インテグレーション部
加藤 亮平 氏



株式会社インテリジェンス
ビジネスイノベーション本部
業務システム部 サービス企画グループ
坪田 耕一 氏



株式会社インテリジェンス ビジネスソリューションズ
インテグレーション部
立石 昇 氏

電話と PC の統合で懸念されたのは、これまで使われてきた固定電話の機能が引き続き利用できるかということでした。「グループ代表など、日本には独自の電話文化があります」と言うのは、インテリジェンスの電話システムを担当している、株式会社インテリジェンス ビジネスソリューションズ インテグレーション部の加藤亮平氏。Microsoft Lync ならこれらに対応できる機能が装備されているため、電話システムとして十分に使い物になると判断したと言います。

インテリジェンスでは IP-PBX を利用した電話システムが利用されていますが、IP-PBX から Microsoft Lync へと移行することで、管理性が高まることも期待されています。「IP-PBX ではメンテナンスを専門業者に委託する必要があり、簡単なユーザー設定の変更にも時間とコストがかかります」と言うのは、ビジネスイノベーション本部 業務システム部 サービス企画グループの坪田耕一氏。これに対して Microsoft Lync なら、Microsoft® Active Directory® と連動したユーザー管理が行えるため、設定変更も社内ですぐに行えます。「特にインテリジェンスのように積極的に異動を行う会社では、これは大きなメリットです」。

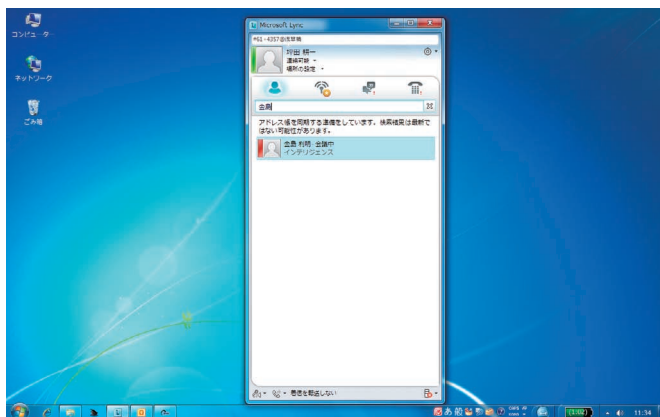
さらに「マイクロソフト製品へと移行することで、人材の層も厚くなります」と指摘するのは、インテリジェンスの IT システムを担当している、株式会社インテリジェンス ビジネスソリューションズ インテグレーション部の立石昇氏です。テレフォニーの専門家は数が限られますが、マイクロソフト製品なら技術者も多いため、他システムとの API 連携など、カスタマイズも行いやすくなると言います。

■ システムの概要

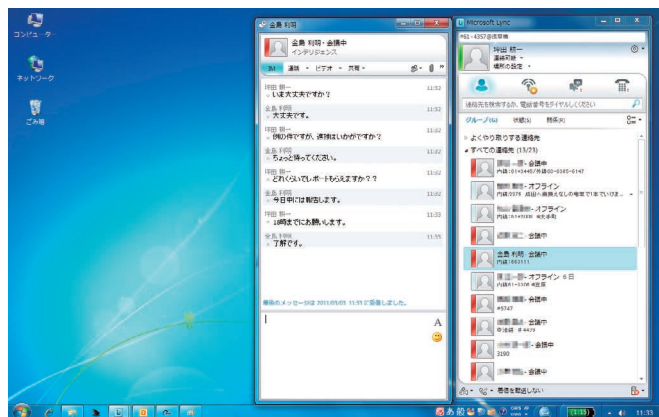
どこにいてもシンプルな手順で通話可能 手軽さが意思決定のスピードを高める

Microsoft Lync のサーバーはデータ センター内に設置されており、ユニファイド コミュニケーション ゲートウェイ (VX1200) 経由で IP-PBX と接続されています。また公衆交換電話網 (PSTN) とともエンタープライズ ゲートウェイ (EGW) 経由で接続されています。Microsoft Lync クライアントから他の内線電話に電話をかける場合は、WAN → Microsoft Lync サーバー → IP-PBX → WAN を経由して通話を行います。外線通話を行う場合には IP-PBX を使用せず、WAN → Microsoft Lync サーバー → EGW → PSTN を経由します。

Microsoft Lync クライアントから電話をかける手順は、非常にシンプルです。PC の画面に表示されているプレゼンス ウィンドウから通話相手を選択し、通話ボタンを押すだけです。相手が通話可能な状態か否



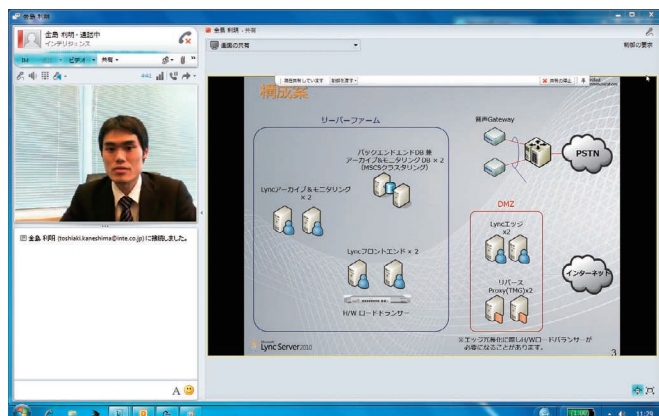
連絡先の検索



IM によるテキスト チャット



USB カメラを使用したビデオ チャット



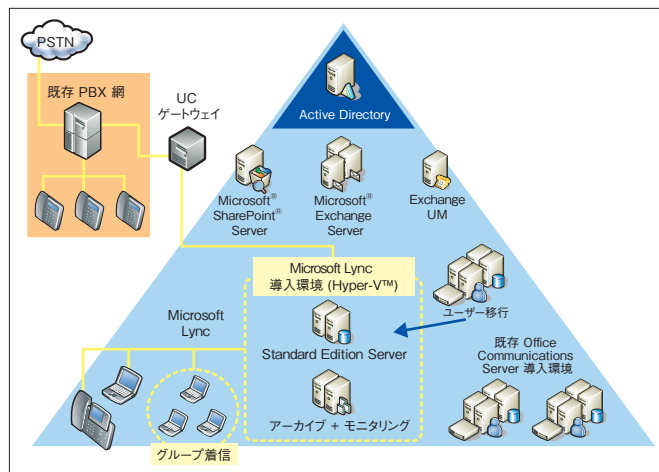
画面共有

かも、プレゼンス機能ですぐにわかります。相手が Microsoft Lync が Office Communications Server のユーザーであれば、IM によるテキスト チャット、USB カメラを使用したビデオ チャット、画面共有を行うことも可能です。「以前はばらばらだった PC と電話を一体化することで、電話そのものの利便性が高まりました」と金島氏。あらゆるコミュニケーションが PC の中で完結するので、無駄な動作が省けるようになったと言えます。

Microsoft Lync のユーザーはそれぞれ個別の内線番号を割り当てられていますが、これとは別に「応答グループ」機能を活用した、グループごとの代表番号も用意されています。外線からかかってきた電話はこの代表番号で受けることで、グループ内の誰でも着信を取れるようにしています。通話対象者が他の人だった場合には、その場で電話を転送できます。

外出先で内線電話を使うことも可能になりました。VPN で社内ネットワークに接続すれば、社内と同じ環境で Microsoft Lync クライアントが使えるのです。「データ センター内では携帯電話が使えないことが多いのですが、Microsoft Lync なら問題なく通話できます」と言うのは坪田氏です。「自宅や出張先で外線を受けることも可能です。どこにいても自分のオフィスと同じようにコミュニケーションできます」。

これによって意思決定のスピードも高まっています。音声通話がより手軽になることで、連絡をリアルタイムに行うケースが増えているからです。「業務システム部では社内ニーズを把握するため、他のオフィスに出向く



システム構成図

ことも多いのですが、ニーズへの対応をどうするかをその場で上司と相談できます」と坪田氏。宮地氏も「最近では会議中に緊急度の高い決裁要求をインスタント メッセージで受けることもあります。さすがに内線はできませんが、スピーディに意思決定できるのは素晴らしいことです」と言います。

今後は順次ユーザーの拡大を予定しており、全社展開が実現すれば IP-PBX の必要性も下がってきます。将来は一部の IP-PBX だけを残し、

残りの電話すべてを Microsoft Lync に統合することも視野に入っています。これによって IP-PBX の設備費やメンテナンス費用、ビジネス フォンのリプレース費用などが削減され、「運用コストが半減する可能性があります」と宮地氏は言います。

電話が PC に統合され、これまで使っていたビジネス フォンが不要になったことで、机の上を広々と使えるようになったことも大きなメリットです。これはオフィスのスペース削減が可能になったことも意味します。このように Microsoft Lync の活用は、コミュニケーションの最適化はもちろんのこと、コスト削減にも大きな効果があると評価されているのです。

■ 今後の展望

ユーザー部門と調整しながら対象を拡大 社外コミュニケーションでの活用も検討

今後は順次、ユーザー部門と調整しながら全社に展開を拡大していく計画です。トップダウンではなくボトムアップでの取り組みになるため、展開はユーザー部門の意思を尊重しながら行われることになるかと宮地氏は説明します。PC と統合された電話の利便性を理解してもらうため、社内デモも予定しています。Microsoft Lync クライアントを活用した在宅勤務など、より自由なワークスタイルの実現も視野に入っています。

さらに、広範囲なコミュニケーションに Microsoft Lync を活用するこ



Microsoft Lync を利用したコミュニケーション

とも検討されています。例えばビデオ チャットの活用や、インスタントメッセージや画面共有と電話との併用等によって、パートナー企業とのコミュニケーション効率化や、インテリジェンスの個人ユーザー（求職者）とのコミュニケーション活性化が可能であると考えています。また、ポータル サイトなど、他の社内システムと連動したサービスも可能になることが期待されています。

「Microsoft Lync はコミュニケーションに新しい世界観をもたらします」と小澤氏。「Lync でカバーする領域が拡大すれば、ビジネスのスピード感はさらに高まるはずです」。

導入についてのお問い合わせ

本ケーススタディは、インターネット上でも参照できます。<http://www.microsoft.com/japan/showcase/>
本ケーススタディに記載された情報は製作当時（2011 年 4 月）のものであり、閲覧される時点では、変更されている可能性があることをご了承ください。
本ケーススタディは、情報提供のみを目的としています。Microsoft は、明示的または暗示的を問わず、本書にいかなる保証も与えるものではありません。

製品に関するお問い合わせは次のインフォメーションをご利用ください。

■インターネット ホームページ <http://www.microsoft.com/japan/>
■マイクロソフト カスタマー インフォメーション センター 0120-41-6755
(9:30 ~ 12:00、13:00 ~ 19:00 ※土日祝日、弊社指定休業日を除きます)
※電話番号のおかけ間違いにご注意ください。

Microsoft、Active Directory、Hyper-V、Lync、Outlook、SharePoint は、米国 Microsoft Corporation および/またはその関連会社の商標です。
その他、記載されている会社名および製品名は、各社の商標または登録商標です。

日本マイクロソフト株式会社 〒108-0075 東京都港区港南 2-16-3 品川グランドセントラルタワー