

AiriP® ワイヤレスIP電話ソリューション

既存固定IP電話システムをベースに、無線LAN搭載携帯電話を導入！
求めていたフリーアドレスを実現。

株式会社ティージー情報ネットワーク

フリーアドレスのチームパワーで顧客対応力向上へ。

AiriPワイヤレスIP電話ソリューションが
 シスコシステムズ製のIP通信環境とFOMA® N900iL利用環境を統合。
 電話の活用方法がワークスタイルそのものを変える。

Client Profile



株式会社ティージー情報ネットワーク

- > 設 立 1987年7月1日
- > 代表取締役 福島 彰
- > 所 在 地 〒140-8686
東京都品川区東品川四丁目12番2
品川シーサイドウエストタワー
- > 事業内容 コンピュータを利用した情報処理、情報提供、
情報通信サービス、および、それに関する
コンサルティング。
- > 電 話 03-6688-6500 (代)
- > F A X 03-5781-0742
- > U R L <http://www.tg-inet.co.jp/>

企画部企画グループ マネージャー

齋藤 寛 氏

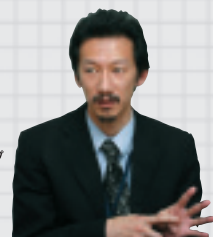


インフラソリューション部
 インフラ設計・構築グループ
 大木 智弘 氏



ファイナンシャル&
 ビジネスソリューション事業部
 ビジネスソリューショングループ
 インフラ技術チーム

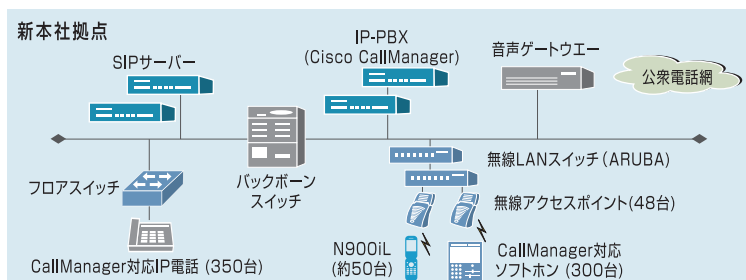
張 晶 氏



オフィスのフリーアドレス環境はパソコンの無線化とIP電話の導入で実現可能と思われがちだが、電話が有線である限りせっかくのフリーアドレスでも席が固定しやすい。電話が個人を席に縛り付けている限りこれは改善しない。フリーアドレスに求められる効果は、個人を席から開放し、なおかつ、フレキシブルにプロジェクト毎でメンバーが集まれる環境がつけられること。そこでは電話への部署対応と個人対応をうまく両立させなくてはならない。例えばバラバラに在席していてもその案件には社員の誰もがその電話に対応しなければならない場合もあれば、チームでまとまりながらも、速やかな1対1の顧客対応が求められる社員も混在するからだ。ティージー情報ネットワークは、こうした環境下においてもバランスの取れた音声通話の運用を実現し、顧客対応力の強化を目指している。選択したのは、ユニアデックスのAiriPワイヤレスIP電話ソリューションだ。

Needs

- > フリーアドレス環境の利便性と効率性を向上し、部門を超えたノウハウのコラボレーションを実現したい。
- > One to One電話対応力と組織対応力のバランスをとりたい。
- > 既存固定IP電話資産を活用して、音声環境を無線LAN化したい。



フリーアドレスで、ノウハウを集合

東京ガスの情報通信部門から分離独立し、東京ガスの基幹系、情報系、通信系のシステム構築を手掛け、その経験をベースに総合ソリューションベンダーとして企業や官公庁／公共団体のシステム構築で実績を上げるティージー情報ネットワーク。その提案能力や顧客対応力の強化に向けて、同社はワークスタイルそのものの変革へと動いた。その背景について齋藤氏は「顧客への提案には、ノウハウの集合が必須。つまり、部門を超えた社員同士のコラボレーションが重要となる。そこで、個人をデスクに縛り付けていた電話の在り方を見直した」と語る。その上で、コスト効率も考えIP電話の導入とPC向け無線LANの構築によるフリーアドレス化へ動いたのであった。しかし、IP電話機そのものは有線タイプであったため、一部でデスクの固定化が起こるなど、必ずしも狙い通りにはいかなかった。「我々が目指したのは、個人を席から解放しながらも、電話への個人対応と組織対応をバランスよく複合すること。つまり、コンサルや営業担当者にお客様が求めるのは速やかな1対1の個人対応だが、メンテナンスや技術サポート担当者には、問い合わせに誰でもが対応できる1対n型を求める。フリーアドレス空間にはこれら事情の違う社員が混在することになる。それぞれのビジネスにとって最適なコミュニケーションインフラを作るために、個人対応と組織対応の両立が最重要課題となった」と齋藤氏がつづける。

既存固定IP電話 FOMA N900iLの統合へ、 ユニアデックスを指名

「固定化」したワークスタイルと柔軟性のない電話対応を変えることで、顧客対応力を強化せねばならない。そこで、携帯電話と無線IP電話が1台となった無線LAN搭載携帯電話に注目。無線LANとの融合を

考えた。そのタイミングが2005年11月の本社移転だった」と張氏が引き継ぐ。「しかし、既存システムの核がシスコシステムズ製のCallManagerであるためIP電話の無線化は無理だと思っていた」と本音を語る。シスコ製品による既存のIP電話と無線LAN搭載携帯電話で使用する2つのプロトコルの統合が課題となったのである。「この課題解決へ注目したのがユニアデックスだった」と大木氏。「ある展示会で同様の事例をユニアデックスが紹介しており、また、自社内でそのシステムが稼動していることから」ユニアデックスとの協業が始まったのである。

ネクストジェン社製SIPサーバー がプロトコルの違いを克服

「新しいシステムといっても、これまでの投資を無駄にはできない。既に導入された固定IP電話環境の全てをリニューアールすることは意味がない。要は、既存の固定IP電話と新しい無線LAN搭載携帯電話環境で問題となるプロトコルの違いを克服するための仕組みを作ればよいとシンプルに考えた。」と大木氏。既存システムはシスコ製固定IP電話機350台、同社のソフトフォンをインストールしたノートPC300台だが、これらシスコ CallManager統制下のIP電話群とN900iLが連携・統合するためには特別なSIP (Session Initiation Protocol) サーバーが必要になってくるのだ。その時見つけたのが、ユニアデックスが自社でも導入し、大木氏が思い描くままの連携を実現しているネクストジェン社製SIPサーバーだった。実績のあるこのSIPサーバーの導入とAiriPワイヤレスIP電話ソリューションにより、シスコ製IP電話群からN900iL側への転送処理などが可能となった。また同時に、音声とデータを一つの無線LANネットワーク上に混在させることが図られたが、これはARUBAワイヤレスネットワークス社の無線LANシステムが担っている。

IEEE802.1xと検疫 この二つを同時に解決

セキュリティ面も忘れてはならない。「セキュリティを高めるためにIEEE802.1xを使いたかった。また、有線無線を問わない検疫システムを導入したかった。この二つを同時に解決したのが、ARUBA無線LANシステムだった」と張氏が語る。そのARUBAを取り扱っているユニアデックスについて、「CallManager、SIPサーバー、ネットワークそれぞれの問題解決への対応がよかった」と齋藤氏から評価をいただいた。この新基盤の成功をふまえ、ティージー情報ネットワークは無線LAN搭載携帯電話を順次増加させる予定だという。ノートPCや携帯電話からのウイルス感染チェックのための検疫システムの導入によって、無線環境に欠かせない万全のセキュリティ体制も確立。こうした社内システム構築で培ったノウハウや、“チーム対応”と“個人対応”の両立をバランスよく運用するノウハウを武器に、自社の顧客にも独自にワイヤレスIP電話ソリューションを提案していく予定だという。ユニアデックスとしては、そのビジネスパートナーでもありたいと考えている。



フリーアドレスを実現したオフィス

日経「IT-Pro」2006年1月13日掲載記事～シスコIP電話とN900iLを連携、東京ガス子会社TGアイネットが導入～
ならびに1月23日掲載記事～TGアイネット、フリーアドレスからフリーアドレスへの引越越しで変わったことは何?～ から写真を転載

UNIADEX

ユニアデックス株式会社

本社 東京都江東区豊洲1-1-1 〒135-8560
電話 03-5546-4977

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

※「AiriP/アイリップ」はユニアデックス株式会社の登録商標です。
※「FOMA/フォーマ」は株式会社エヌ・ティ・ティ・コム登録商標です。
※記載の会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。
※自治体・企業・人物名は、取材制作時点のものです。