



本社移転を機にPBXをリプレイス業務活性化、運用コスト削減だけでなく“働き方変革”の推進にも大きく貢献



「編集や営業のスタッフが会社に戻ることなく仕事を進めたり、自宅勤務や育児をしながらもハンディなく仕事ができる環境作りのために、音声プラスαのコミュニケーション手法を探っていました。」

「メディアの革新を通じて、情報社会を実現し、社会に貢献する」という思いを根底に、どのメディアよりもテクノロジーを詳しく、分かりやすく伝えて情報基盤となることを目指すアイティメディア株式会社（以下、アイティメディア）。インターネット専門のメディア企業として、ITとその周辺領域では国内最大級の規模を誇り、メディア広告事業とリードジェネレーション事業の2つのビジネスモデルを展開している。メディア広告事業は、月間で1.5億PV、2500万UVを誇り、専門知識を持った記者による信頼性の高い記事を毎月3,000本以上配信している。また、リードジェネレーション事業では、企業向け製品／サービスの導入検討に役立つ会員制の専門メディアを運営し、専門性の高いコンテンツを活かして見込み客を発見する、インターネットならではのユニークなビジネスモデルを展開している。

1999年12月の設立以来、アイティメディアは常に進化し続けている。IT分野やエンタープライズ分野のメディア企業との合併、米国TechTarget社と提携しリードジェネレーション事業の開始、製造エンジニア向けやエレクトロニクス専門メディアの開設、iPhoneの日本発売に合わせたスマートフォン向けサービスの提供、節電・蓄電・発電に取り組む企業に向けた関連ニュースサイトの開設など、様々な分野に挑戦的で、「社会基盤として価値となる専門的な情報を人々に伝えていく」という姿勢を貫いている。

さらに会社が大切にしているものの一つとして「働く人を大事にすること」を公言しており、社員がいつもポジティブに仕事に向き合い、満足感も得られるような環境作りにも、いち早く取り組んでいる。2011年から「次世代育成支援行動計画」を掲げ、全ての社員が能力を十分に発揮できるようにするための行動計画を策定している。例えば、育児との両立をサポートし短時間労働制度の導入、フレックスタイム制度の導入や利用の拡充、モバイルワーク対象社員を増やし業務を効率化、など社員全員が働きやすい環境を作ることに尽力している。

業種▶メディア

展開範囲▶ユニファイド・コラボレーション・ソリューション

アイティメディア株式会社

所在地 東京都千代田区紀尾井町3-12 紀尾井町ビル（受付13階）

開 塾 1999年12月

資 本 金 16億7,000万円
（2016年3月末日現在）

従業員数 202名
（連結：2016年3月末日現在）

事業内容 インターネット・メディア事業

U R L <http://corp.itmedia.co.jp>



課題

- 従来の運用を変更せずにPBXをリプレイスしたい
- 設定や保守・メンテナンスにかかるコストを削減したい
- UC機能と連携させることで、将来の働き方変革を推進したい

効果

- Avaya Officeの導入で、リプレイス前同様の電話運用を実現
- 外注の業者を使わず、設定変更や簡単なメンテナンスが可能
- チャット、プレゼンス、モバイル連携など多様な拡張が可能

オフィス移転に伴いPBX(構内交換機)のリプレイスを計画

事業拡大による人員増をきっかけに、アイティメディアが本社を移転したのは2016年7月。

その際、どのようなオフィスにするか、どのような働き方ができる場にしようかと考える中で、今後の働き方変革へ柔軟に対応出来る、音声コミュニケーション基盤が必要と考えた。既存のPBXでは、従業員に対して多様な働き方を実現する環境が提供できないだろうと考え、本社移転のタイミングでIP-PBXへリプレイスした。管理本部 総務人事統括部 総務部 リーダーの石野博之氏は、「これまでのPBXのシステムは、人員増で性能的に限界でした。また10年以上使用していて、保守の期限切れも迎えていました」と当時を振り返る。「編集や営業のスタッフが会社に戻ることなく仕事を進めたり、自宅勤務や育児をしながらもハンディなく仕事ができる環境作りのために、音声プラスαのコミュニケーション手法を探っていました」と石野氏。新たなPBXに求めたのは、今後の“働き方変革”にも対応できる機能だった。

6社7製品の競合から、Avaya Officeを採用

新しいPBXの選定は、6社7製品による競合でした。その結果選ばれたのが、アバイアの販売代理店であるコニカミノルタが提案したAvaya Officeである。石野氏は、「いま、私たちがやりたいこと、そして今後展開していきたいこと、さらにシステム規模が最もマッチするソリューションが、Avaya Officeでした」と語る。選定のポイントは、システム構成がシンプルで、設定やメンテナンスが容易で柔軟性があること。そして“働き方変革”へと結びつくユニファイド・コミュニケーション(UC)機能が充実していることだった。UCとは、通信手段、コミュニケーション手段を統合することで、より高度なコミュニケーションを実現すること。従業員の移動時間を減らし、効率的な働き方を実現するには、UCの機能が将来的に使えることは必須要件であった。「以前からメールやチャットの使用が浸透している企業文化を持っていましたが、部門毎に異なるシステムを利用していました。今後はAvaya OfficeのUCの機能を利用して、音声コミュニケーションだけでなく、メール、チャット、ビデオ、プレゼンスに関しては、単一のプラットフォーム上で同期して提供できるようになると、従業員の利便性も高くなり、システム管理はさらに容易になるでしょう」と石野氏は期待している。さらに、Avaya Officeには、固定電話とモバイル端末の連携を実現する拡張性が整っていて、将来的な展開も判断してAvaya Officeを選定した。



「オフィスが大きくなり、4ブロックにフロアが分かれたので、部署間の移動も大変になりました。しかし、内線番号で個人に直接電話が掛けられるので、簡単な問い合わせはほぼ内線で済ませられます。これは、とても助かっています。」

— アイティメディア株式会社
営業本部 ITインダストリー第二統括部
第六営業部 金澤諒氏

一人一台が実現し、内線の活用率が格段に向上

7月のオフィス移転と同時に、Avaya Officeは稼働を開始、フェーズ1として、まずは内線・外線のシンプルなデスクフォンとしてスタートした。「これまで電話は、社外とのやりとりで使われることがほとんどでした。社内のコミュニケーションは、メールやチャットを使うことが多かったのですが、導入後、スタッフが内線を利用する機会が格段に増えました」と石野氏は語る。導入以前は、実は一人一台の電話機があったわけではなく、部門代表にかかってきた電話に応答するという使い方がメインであった。比較的人数の少ない部署であれば二人で一台を共有している状況であった。今回、一人ひとりに電話機と内線番号が与えられ、個人に確実につながる番号ができたことにより、内線の活用率が大きく向上した。

営業本部 ITインダストリー第二統括部 第六営業部の金澤諒氏は、「オフィスが大きくなり、4ブロックでフロアが分かれたので、部署間の移動も時間がかかり面倒になりました。しかし、内線番号で個人に直接電話が掛けられるので、簡単な問い合わせはほぼ内線で済ませられます。これは、とても助かっています」と話している。

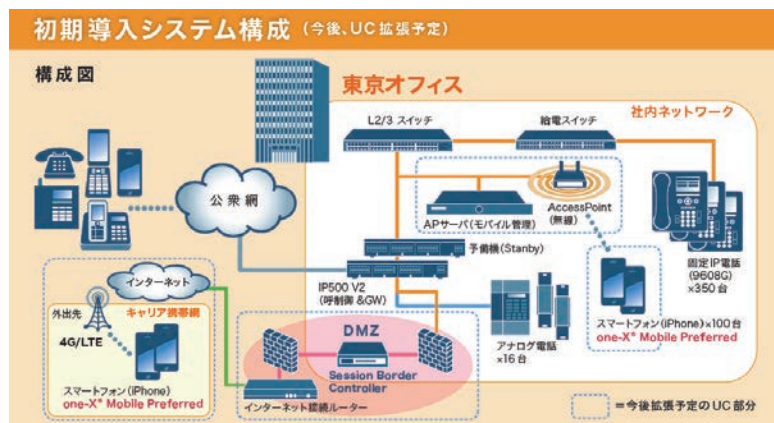
システム上の運用や使い勝手も大きく向上

システムの運用面では、設定変更の作業の簡易さや直観的な操作性が大きく向上している。PBXの詳しい知識がなくても操作や設定ができるので、「メンテナンスも、ある程度なら自社でできるようになり、対応のスピードもあがりました」と石野氏は語る。PBXの知識をもった専門の業者に外注しなくても済むため、メンテナンス等の運用コストを大幅に削減することができた。「以前は、電話機を増やす場合、配線を再度し直さないとなりませんでした。それがフロアをまたがる場合は、さらに複雑でコストも時間もかかってしまいます。Avaya Officeを導入したことで、IPのネットワークになったので、電話機を増やす場合、各スイッチからの配線だけで済むようになりました。2016年10月にあった大きな組織の見直しで、約100名の内線の設定を社内に変更したのですが、私一人で、数時間で完了できました。設定変更を外注しないで済み、コスト削減には確実に貢献しています」（石野氏）。

電話機の使いやすさも、スタッフには好評だ。金澤氏は、「液晶面が大きくなって見やすくなり、着信履歴が画面に出るので、誰からの電話かひと目で分かります」と話している。石野氏も、「システムにユーザー名と内線番号を登録してあるので、誰からの電話かわかり、着信履歴を元に折り返しもすぐできるようになりました」と語る。コミュニケーションが密になり、仕事のスピードも上がる効果を実感している。

働き方変革と連動した、UC機能の活用を見据えて

アイティメディアでは、“働き方変革”をさらに推進し、UC機能の活用を模索している。石野氏は、「今後は、UC機能を活かしたフェーズ2に入ります。これまで以上に、各職種間、部門間のコミュニケーションを密にし、場所にとらわれない働き方を実現していくことが重要です」と語る。外で仕事をする環境にとどまらず、音声、映像を活用し、リアルタイムで、面と向かって緊密なコミュニケーションができる手法。そのベースとなるのがAvaya OfficeのUC機能を活かしたモバイルの推進です。





「いま、私たちがやりたいこと、そして今後展開していきたいこと、さらにシステム規模が最もマッチするソリューションが、Avaya Officeでした」

— アイティメディア株式会社

管理本部 総務人事統括部 総務部

リーダー 石野博之氏

ソリューション

- Avaya Office

アバイア (Avaya Inc.) について

ビジネスはそれを提供する側のエクスペリエンスに基づいて構築されており、毎日何百万ものエクスペリエンスがアバイアによって構築されています。

100年以上にわたり私たちは世界中の組織が顧客や従業員のためのインテリジェントなコミュニケーションエクスペリエンスを生み出すことを可能にしました。

アバイアはクラウド、オンプレミスまたはハイブリッドでコミュニケーションとコラボレーションを強化しシンプルにするオープンで咬合された革新的なソリューションを構築します。

あなたのビジネスを成長させるために私たちはイノベーション、パートナーシップそして焦点を絶え間なく「次のこと」にあてています。

私たちはあなたに信頼していただける、エクスペリエンスを提供するテクノロジーカンパニーです。

詳しくはwww.avaya.com/jpをご覧ください。