

Com@WILL®でのテレワーク環境

遠藤 克則 永井 博

企業においては、競争優位を確立するため、意思決定の迅速化、あるいは、顧客満足度向上を目的とした業務プロセスの改革や、柔軟な雇用・就業形態を作り、就業者のワークスタイルに合ったオフィス環境の提供、企業の社会的責任(CSR: Corporate Social Responsibility)に配慮した企業体質の強化などさまざまな課題解決に取り組んでいる。一方、個人や社会から、生活と労働にゆとりと調和の取れた働き方の実現、さらに、環境問題への対応や地域の活性化などが求められている。

近年、このような状況の中、情報通信技術(IT: Information Technology)を活用した場所や時間にとられない柔軟な働き方であるテレワークが注目されている。

テレワークは、2003年7月に公表された国家戦略e-Japan IIの中で、「就労・労働」分野におけるITの先導

的利活用のテーマに位置づけられ、テレワーク人口が2010年までに就業者人口の20%となることを目指す目標が設定され、テレワークを導入する企業が増加している状況にある。

企業にテレワークが導入されることにより、在宅勤務を含むオフィス外のテレワーク環境下にいるメンバとオフィスのメンバと協調して業務を遂行することが増え、効率的に業務を遂行するためには、テレワーク環境を意識させないコミュニケーションが必要になってきている。

本稿では、弊社が提供する企業向けユニファイドコミュニケーションツールであるCom@WILL®*1)シリーズを使用したテレワーク環境下での効率的なコミュニケーション機能について解説し、導入事例を紹介する(図1)。



図1 Com@WILLで実現するテレワークコミュニケーション

*1) Com@WILLは沖電気工業株式会社の登録商標です。

テレワーク導入でのコミュニケーション課題

(1) テレワークの導入の効果

テレワークは、大きく3つの形態で導入されている。1つは、営業マンやサービスマンなどオフィス以外の場所を中心に仕事をする形態であり、書類の作成やメールの受信などの仕事を自宅やサテライトオフィス、喫茶店や車中といった場所で実施する。移動時間の短縮により、顧客との面談時間を増やすことができる。また、外出が中心であるため、オフィスをフリーデスク化し、省スペース、コスト削減効果も可能である。

2つ目は、企画、人事、総務などの決まったオフィスを中心に仕事をしている人が、自宅やサテライトオフィスで仕事を遂行する形態である。企画、人事、総務などの職種では、「思考する」「まとめる」「企画する」「書く」など場所を選ばずに実行できるテレワークと適合する業務が必ず含まれている。このような業務が発生したときに最適な場所と時間を自由に選んで働くことができることになる。

最後は、身体障害者や出産・育児・介護などによる通勤困難者が在宅勤務を中心として仕事をする形態である。この形態は、優秀な人材を継続的に雇用することができる。総じてテレワークは、社員の活動の場が広がり、個人の生産性を向上させる効果がある。

(2) コミュニケーション課題

テレワーク導入は、前述のようにさまざまな効果があるが、社員の活動の場が広がることにより、以下のようなコミュニケーションに関する問題が、日常的に散見されるようになっている。

- ①席に電話したが、離席中のため伝言メモを置いてもらった
- ②席に電話したが、外出中のため携帯電話にかけ直した
- ③在宅勤務日のため、ミーティングを翌日に延ばした

テレワーク環境を持つ職場にて、効率的に業務を遂行するためには、相手の所在、通信手段を意識せずコミュニケーションが取れる環境が必要になっており、この環境を実現したのがCom@WILLサービスである。

テレワーク環境でのCom@WILLサービス

Com@WILLシリーズは、OKIが提供する「IP CONVERGENCE[®]*2) Server SS9100/AS8700」、「IPstage[®]*2) EX300」、「IPstage MX/SX」といった大容量から中小容量規模の領域（数内線から数万内線規模）

*2) CONVERGENCE、IPstageは沖電気工業株式会社の登録商標です。

のすべてのIPフォニーシステムの環境下で使用できるコミュニケーションツールである^{1) 2) 3)}。以下、テレワーク環境を持つ職場において、テレワークに適したCom@WILLサービスを説明する。

(1) 追っかけ電話サービス

追っかけ電話サービスは、OKIのIPフォニーシステム「IP CONVERGENCE Server SS9100/AS8700」が提供する、個人が所有する端末のプレゼンス情報に基づいて最適な端末に接続するサービスであり、Com@WILLシリーズの各コミュニケーションツールから利用できる。本サービスにより、相手の所在を意識せず電話をかけることが実現でき、テレワーク環境においても有効なサービスとなっている。

たとえば、相手がオフィスで勤務中／出張先の他事業所で勤務中／自宅にて在宅勤務中などの相手の所在を意識せずにすばやく電話をかけることができる。

(2) Com@WILLソフトフォンサービス

自宅やホテル、駅、空港などインターネットに接続できる環境でノートパソコンを使用して、内線電話やプレゼンス情報などのサービスを利用することができる。

たとえば、空港のホットスポットで、オフィスのメンバーの居場所や予定を参照し、状況を確認してワンクリックで電話をかけることができる。また、自分のプレゼンスについても居場所や今後の予定を登録することができる。その他にも、在宅勤務する自宅からや海外出張中の営業マンが渡航先のホテルから安価なインターネット回線を使用して接続し、通常、オフィスで勤務している環境と同様に、テレビ会議の開催・テレビ会議への参加が低コストで実現できる（図2）。



図2 Com@WILLソフトフォン

(3) Com@WILLアシスタントサービス

Com@WILLアシスタントを利用するとWebブラウザでプレゼンス情報や共通アドレス帳、伝言メッセージなどを利用することができる。

たとえば、出張先の他事業所からイントラネットに接続しWebブラウザを使用することで、離れている事業所の同僚の居場所や予定を簡単に確認することができる。また、同僚の居場所や予定を確認した後、そのままワンクリックで他事業所にある固定電話を使用して電話をかけることができる。さらに、自分の予定が変わった場合には、現在の居場所や予定を修正することもできる(図3)。

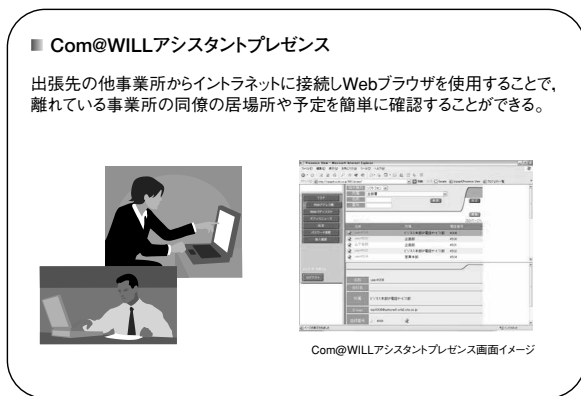


図3 Com@WILLアシスタントプレゼンス

(4) Com@WILLモバイルサービス

Com@WILLモバイルは無線LAN対応のデュアル携帯電話で利用できる。携帯電話のブラウザを使用し、社内外を問わずCom@WILLアシスタント同様に企業内のプレゼンス情報や共通アドレス帳、伝言メッセージなどを利用できる。

たとえば、外出先から社内のサーバ内にあるアドレス帳を参照し、お客様へワンクリックで電話をかけることができる。サーバ側のアドレス帳を参照するのでアドレス帳を携帯電話上に持ち歩く必要がなく、万が一携帯電話を紛失した場合でも、お客様の情報など個人情報の漏えいの危険性を軽減することができる。また、プレゼンス情報を参照することで、外出先においても同僚の所在や予定を確認することができ、状況を確認してワンクリックで電話することができる。また、自分のプレゼンスについても居場所や今後の予定を登録することができる(図4)。

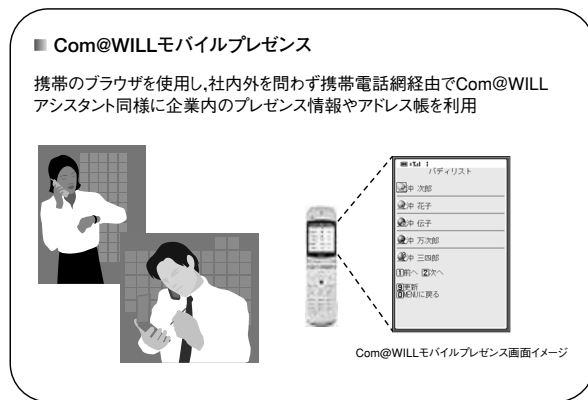


図4 Com@WILLモバイルプレゼンス

OKIグループでの導入事例紹介

前述したテレワークに適したCom@WILLサービスは、導入各企業で有効に利用されている状況にある。OKIグループにおいても、テレワーク環境の整備を推進しており、各所でテレワークに適したCom@WILLサービスが利用されている。

(1) リモートアクセスによるCom@WILLソフトフォンの利用

OKIグループのリモートアクセス環境において、OKIグループのCom@WILLソフトフォンユーザーは、自宅やホテル、駅、空港などインターネットに接続できる環境でノートパソコンを使用して、内線電話やプレゼンス情報などのサービスを利用することができるように環境整備されている。

また、OKIグループ内では、ワーク・ライフ・バランスの実現に向けて一部対象者に在宅勤務を実施している。在宅勤務者に対しては、Com@WILLソフトフォンを配布し、自宅での内線サービスを提供している。

(2) OKIワークウェルでのCom@WILLソフトフォン利用

通勤困難な多くの社員が在宅勤務でIT業務を行っている、OKIの特例子会社であるOKIワークウェルでは、在宅勤務者とオフィス勤務者、在宅勤務者同士のコミュニケーションツールとして、身体障害者でも使いやすいパソコンのテンキーのみで操作が可能であり、また、操作不要で話しかけるだけでコミュニケーションが取れるワークウェルコミュニケーションータを開発・導入し業務効率化を実現している。

さらに、ワークウェルコミュニケーションータのコミュニケーション部分にCom@WILLソフトフォンを適応し、在宅勤務者がワークウェルコミュニケーションータを使用し、社外と直

接、コミュニケーションできるサービスを提供し、業務効率を向上している。

今後の計画

昨今、企業コンプライアンスの観点での情報漏えい防止などセキュリティ面での強化にも関心が高まっている。各企業によるテレワーク環境の導入が、飛躍的に加速すると考えられており、今後、テレワーク環境のセキュリティ面での強化が必要となってくる。テレワーク環境のセキュリティ面での強化として、データをPCに置くことがないシンクライアントが注目されている。

今後、Com@WILLシリーズにおいては、テレワーク環境に適した、相手の所在、通信手段を意識しないコミュニケーションが取れる環境をもっと向上させるために、人にワンナンバーを付与し、そのワンナンバーに電話をかけるだけで、相手の所在、通信手段を意識させないで接続するワンナンバーサービスの実現や、今後のテレワーク環境として注目されているシンクライアント上でのサービス実現が必須と考えている。◆◆

参考文献

- 1) 伊藤真弥, 中沢修, 今井雅文, 繁田好章: “WebとVoIPを統合するアプリケーションプラットフォーム”, 沖テクニカルレビュー197号, Vol.71 No.1, pp.18-21, 2004年1月
- 2) 遠藤克則, 高木一幸, 西田慎一郎, 川崎祐二, 大倉昇, 花井啓治: “IP電話/業務アプリケーション融合ソリューション”, 沖テクニカルレビュー201号, Vol.72 No.1, pp.14-19, 2005年1月
- 3) 永井博, 田村元, 岩波弘樹: “Com@WILL®シリーズによるユビキタスサービスの展開”, OKIテクニカルレビュー210号, Vol.74 No.2, pp.44-47, 2007年4月

● 筆者紹介

遠藤克則: Katsunori Endou. ネットワークシステムカンパニー IPシステム本部 ソフトウェア開発部 チームリーダー
 永井博: Hiroshi Nagai. ネットワークシステムカンパニー IPシステム本部 マーケティング部 スペシャリスト