

瀧定大阪株式会社様

SIP-PBX「DISCOVERY neo」と500台の「iPhone 5」で 新オフィスにフルIP+FMCのコミュニケーション環境を構築

繊維製品の専門商社として業界トップの地位を誇る瀧定大阪株式会社様は、2013年5月7日の本社移転に合わせてコミュニケーション環境も刷新。OKIのSIP-PBX「DISCOVERY neo」を核とするフルIPシステムと、FMCサービス「KDDI ビジネスコールダイレクト」を組み合わせ、KDDIの「iPhone 5」約500台をどこでも内線端末として利用できる仕組みを構築しました。その導入の経緯および効果について伺いました。なお本システムは、OKIグループの沖ウィンテック株式会社（以下、OKI ウィンテック）が受注・構築しました。

新コーポレートブランド「STYLEM」（スタイルム）のもと、製品事業へのシフトとグローバル化を積極推進

貴社の事業概要についてお聞かせください。

三浦氏 当社は元治元年（1864年）の創業以来、テキスタイル事業^{※1}を主軸として成長を遂げ、長年にわたり業界をリードしてきました。ただ、国内のアパレル小売市場は1990年代初頭をピークに年々縮小しており、これ以上の市場規模拡大は見込めない状況にあります。これは少子高齢化によるファッション消費人口の低下とライフスタイルの多様化という構造的な要因に加え、中国を始めとする巨大な生産力の影響、低価格商品を展開する強力な小売ブランドやグローバルSPA^{※2}の参入といった競争環境の変化によるものと考えています。



経営管理統括部
経営企画グループ経営戦略課
課長 三浦 修氏

さらに、2008年のリーマンショックによる、その後の景気低迷をきっかけとして2010年度より3年間の中期経営変革プログラム「CHANCE TO CHANGE（C2C）」を策定、実施してきました。具体的には、既存事業の強化に加えて、アパレル製品事業への事業領域の拡大や、グローバル事業の拡大、また社内の組織体制やシステムインフラについても、こうした事業戦略を前提にした整備を行ってきました。現在ではファッション分野からライフスタイル全般へと領域拡大を図るべく、さまざまな施策を積極的に展開しています。

※1 洋服の織物・布地を扱う事業を指します。
※2 ファッション商品の企画から製造、物流、プロモーション、販売までを一貫して行うビジネスモデルを指します。

最近の一番のトピックスとしては、本社移転とコーポレートブランド導入があげられますね。

三浦氏 2013年5月7日に大阪・難波の新社オフィスで営業を開始し、合わせて「STYLEM」（スタイルム）という国内外統一のコーポレートブランドを掲げました。「STYLEM」は、「STYLE」と「すべて（宇宙）の要素の始まり、根源となるもの」を意味する「YLEM」を組み合わせた造語で、「世界中の人たちがファッションを楽しんだり、幸せな生活を実感したりする。そのために、当社は原料、製品を企画開発し、提供する企業でありたい」という願いを込めました。このブランドでマーケット、特に海外マーケットにおける当社の認知度をより高め、グローバル市場での事業成長を目指しています。

これまでは個人携帯の利用明細で、通話料を精算していた

電話システムを刷新された背景をお聞かせください。

澤水氏 C2Cプログラムの中で「業務改革プロジェクト」を発足し、移転前にERPパッケージによる基幹システムの再構築やITインフラ整備を完了させたのですが、電話システムについては旧オフィスでの諸般の事情から大幅な見直しができずじまいました。その後本社移転が決まったため、新オフィスでより良いコミュニケーション環境を整えることにしました。

鈴木氏 以前は、PBX配下の固定電話機を社内に配置する一方で、携帯電話に関しては社員の個人用端末を業務にも使ってもらっていました。社員から提出される毎月の利用明細を手作業でチェックし通話料を精算していたので、総務部門に大きな負荷がかかっていた。また、携帯電話の通話料は個々人の契約プランによって異なりますので、コスト削減の余地が十分にありました。こうした従来環境における課題も解決したいと思っていました。

移転前に端末操作の使い方の研修を行い、混乱なく新システムに移行

新しい電話システムには、どのような機能を求めましたか？

澤水氏 経営陣の意向もあって、モバイル端末としてスマートフォンを採用することが大前提でした。そのうえで、端末を社内外で外線・内線ともに利用できること、固定電話機との間で保留・転送が可能なことなどを要件に挙げました。また、情報系との統合管理を図るため、音声系もフルIPでのシステム構成を求めました。



SCM統括部
システムグループ 部長
澤水 健男氏

OKIウィンテックの提案を採用された理由は何ですか？

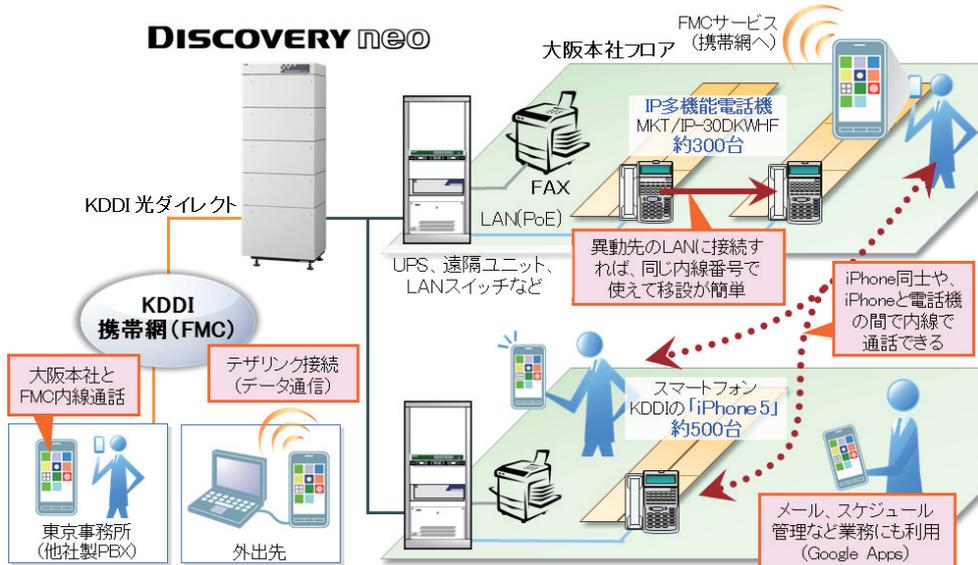
澤水氏 FMCサービスを含めたトータルソリューションを提示してくれたことが一番の決め手でした。システム選定にあたっては複数ベンダーにRFP^{※3}を出しましたが、私どものニーズにピッタリと合致したのはOKIウィンテックさんの提案だけでした。提案書には保留・転送の具体的な方法や操作手順なども明示しており、利用者目線で非常に分かりやすい内容だったのが印象に残っています。



経営管理統括部
業務管理グループ総務課
鈴木 一功氏

※3 提案依頼書のこと (Request For Proposal)

DISCOVERY neo



スマートフォンに「iPhone 5」(以下、iPhone)を選択された理由をお聞かせください。

澤水氏 Android端末と比較して仕組みがシンプルで、管理もしやすいと感じました。また、基幹システムに採用したERPパッケージとの親和性、海外拠点への展開を考えた場合の端末の統一性などからも、iPhoneが適していると判断しました。

全社規模で新規のモバイル端末を導入するのは大変だったのでは？

鈴木氏 iPhoneだけでなく固定電話機も新しくなりますので、社員が端末操作で混乱しないかが気がかりでした。そこで、オープン前の新オフィスでプレ教育を実施したいと考え、OKIウィンテックさんに4月初旬までにシステム構築を完了してもらい、3週間程度かけてiPhoneを順次配布すると同時に、移転前の新オフィスに数十名ずつを集めて実地研修を行いました。この研修でもOKIウィンテックさんに協力いただいたことで、操作手順などをきめ細かくレクチャーすることができました。

澤水氏 ITの管理部門としては、これまで馴染みがなかった電話システム自体に難しさを感じたのですが、電話システムに通じた人から見れば初歩的な疑問に対しても、OKIウィンテックさんが丁寧に答えてくれたので本当に助かりました。

「iPhone 5」をメールの閲覧やテザリングにも活用

新しい電話システムの構成と利用方法をお聞かせください。

澤水氏 約500台のiPhoneを、営業部門のほか企画・デザイン部門、管理職に配布しています。オフィスには事務部門を主体に、部・課の代表電話用としてIP多機能電話機を約300台配置しています。また、新本社に設置した「DISCOVERY neo」に「KDDI光ダイレクト」を接続し、外線とFMCサービス「KDDIビジネスコールダイレクト」に利用しています。社員が持つiPhone同士やIP多機能電話機との間、さらに光ダイレクトを新たに採用した東京事務所との通話も、FMCサービスによってすべて内線で行えます。IP多機能電話機にかかってきた電話をiPhoneでもピックアップして対応でき、別の社員に取り次ぐ場合の保留・内線転送も可能になっています。

フルIPへ移行して、通話品質や障害対策は気になりませんでしたか？

澤水氏 導入に際してOKIウィンテックさんに十分な配慮を求め、きちんと対応してくれたので不安はありません。特に通話品質に関しては違和感がまったくなく、皆が従来の電話と変わらず普通に使っています。

iPhoneは電話以外に、どのように活用されていますか？

澤水氏 ITインフラ整備に合わせて導入した「Google Apps」のメールやカレンダーの閲覧、外出先でノートPCを使う際のテザリングが主体です。展示会などで提供するサンプル品の手配を、バーコード読み取りで自動化できるようiPhone用アプリを独自開発しましたので、その運用にも使っています。今後は基幹業務システムのデータ閲覧をはじめ、業務の革新に寄与するさまざまなアプリケーションを開発していきたいと考えています。そうした電話以外の分野についても、OKIウィンテックさんからの積極的な提案・サポートを期待しています。

電話の取り次ぎがスムーズになり、お客様対応がスピーディに

導入効果はいかがですか？

澤水氏 iPhoneとFMCサービスを採用したことで、コミュニケーションがかなり良くなったと感じています。社員間の連絡だけでなく電話の取り次ぎもスムーズになりましたので、お客様対応の向上とともにビジネス機会損失の減少にもつながっているのではないのでしょうか。

鈴木氏 iPhoneを法人で一括契約しましたので、以前のように通話料精算にかかっていた毎月の手間がすっかり解消されましたし、全体の通話コストも確実に低減しています。また、IP多機能電話機をフロア内で自由に移設できることも大きなメリットです。当社はレイアウト変更を頻繁に行いますので、今後はケーブルを敷設し直す工事費なども低減できるようになります。

三浦氏 本社移転ということで、職場環境も新たになり、さらに電話システムも一新されたことで、社員のモチベーションが明らかに上がっていますね。先日、社内で行った社員へのアンケートでも、新しいオフィス環境を高く評価する回答が目立っています。

本日はお忙しいなか、ありがとうございました。

瀧定大阪株式会社様 概要

 <p>本社受付に掲げられている 新コーポレートブランド 「STYLEM」ロゴ</p>	社名	瀧定大阪株式会社
	本社所在地	大阪府大阪市浪速区湊町1-2-3 マルイト難波ビル
	代表者	瀧 隆太 代表取締役社長
	創業	1864年(1940年12月 瀧定株式会社設立、2001年8月 会社分割により瀧定大阪株式会社設立)
	従業員数	752名(2013年1月期)
	事業内容	繊維専門商社(各種繊維製品の元卸売ならびに一般輸出入)
	ホームページ	http://www.takisada-osaka.co.jp/

お問い合わせ先

OKI

沖電気工業株式会社

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

OKI ビジネスセンター

〒108-8551 東京都港区芝浦4丁目10番16号
電話:03(3454)2111(代)