



case:26

日本と海外4拠点を接続し、大幅な出張費削減を実現。 社内会議だけでなくユーザー企業との打合せにも活用。



マスターピース・グループ株式会社

東京本社および海外4拠点到テレビ会議システムを導入。 海外拠点への導入はマルチカントリープログラムを利用。

1992年9月に設立し、2006年10月より現社名に変更したマスターピース・グループ様は、コールセンターサービスとデータエントリーサービスを中心に、BPO(ビジネス・プロセス・アウトソーシング)としてのコンタクトセンターを展開している企業です。

コンタクトセンター拠点は、日本国内(東京・大分)に加え、大連(中国)、北京(中国)、バンコク(タイ)、ニューデリー(インド)とアジア広域に渡ります。日本と海外を専用線で結び、海外拠点にも日本人オペレーターを配置することで高品質な日本向けサービスを提供し、日本との経済格差と時差を利用してコストメリットを創出しているのが大きな特徴です。

また、大連データエントリーセンターでは、コンピュータや外国語、外国文化などを教育している現地の高等専門学校と2004年に業務提携を行いました。学校敷地内にセンターを設立し、入力オペレータの育成を行いな

から業務を行うことで、品質の維持と人員確保の安定を実現しています。この取り組みは中国政府にも高く評価され、「国家重点校」として表彰されるとともに、アジアナンバーワンのコンタクトセンターとして注目を集めています。

さらに、北京においては中国国内向けのコールセンターも運営し、価値あるグローバル・ソーシングを提供しています。

このコンタクトセンター拠点に係る出張経費を減らし、かつコミュニケーションの円滑化を目的として、テレビ会議システムを導入しました。2007年12月に東京本社と大連、バンコクの3拠点、2008年3月に北京、2008年7月にニューデリーへ導入設置しています。なお、海外拠点はマルチカントリープログラム(日本で一括決済を行い、現地代理店が対応するaethra社独自のプログラム)を利用しました。

社内だけでなく協力会社とのテレビ会議も実現。使いやすさに配慮しテレビ会議システムを有効活用。

テレビ会議システムを導入した経緯やaethra製品の決め手について、代表取締役社長 伏見隆様とコンタクトセンター事業本部 取締役 中島樹里様、人材ソリューション事業副部長 執行役員 榎原庸二様に伺いました。

「当社のコンタクトセンター拠点は主に海外にあり、現地に出張して打合せを行っていました。実は過去にもテレビ会議の導入を検討しましたが、コストが高く、たとえ出張経費を削減できたとしても見合わない判断し、導入を取りやめた経緯があります。音声会議システムを導入したこともありましたが、声だけのやり取りは相手の反応が見えないためストレスがたまり、やがて利用をやめてしまいました。

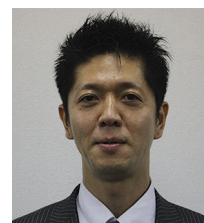
今回、改めてテレビ会議システムの導入を検討したのは、海外のコンタクトセンター拠点の新設がきっかけです。拠点数が増えたと出張回数や経費もさかみますし、コミュニケーションが取りにくくなります。Face to Faceでいつでも会話を交わせる環境を整えることで、出張経費削減を実現し、拠点間のコミュニケーションをサポートしよう考えました。さらに、当社のユーザー企業様と現地責任者との定例会議を設けることも可能になります」(伏見社長)

ご相談を受けたVIVジャパンでは、さっそくVIV本社と上海のアエスラパートナー社を接続したデモをご覧くださいました。さらに、マスターピース・グループ様の東京本社および大連コンタクトセンターへデモ機を持ち

込み、実際のネットワーク環境下におけるデモも行いました。

「中国のネットワーク事情は複雑です。当社には、日本と海外拠点との間に専用線を引き日本にサーバを設置しているという強みがありましたが、大連や北京との接続がどうなるのか不安も抱いていました。東京本社と大連を接続したデモで性能・品質を確認したことで、その懸念がなくなりました。このデモが導入決定の大きなひと押しになりましたね。

また、コスト面が非常にリーズナブルだったこと、海外拠点での導入・運用を現地代理店がサポートするマルチカントリープログラムがあることも、aethra製品選択の決め手となりました」(中島取締役・榎原執行役員)

代表取締役社長
伏見 隆 様コンタクトセンター事業本部 取締役
中島 樹里 様総務部 執行役員
榎原 庸二 様

今回導入のシステム構成

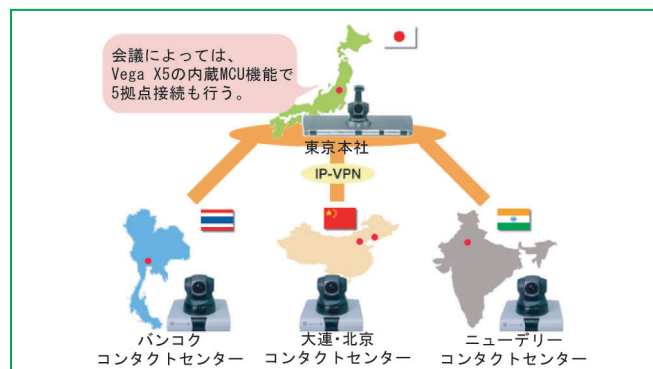


Vega X5



Vega Pro S

東京本社	: aethra Vega X5/1台
大連コンタクトセンター	: aethra Vega Pro S/1台
北京コンタクトセンター	: aethra Vega Pro S/1台
バンコクコンタクトセンター	: aethra Vega Pro S/1台
ニューデリーコンタクトセンター	: aethra Vega Pro S/1台
オプション	: MCU(内蔵多地点接続機能)5拠点:東京本社
回線	: IP-VPN





定例会議から日常の打合せまで活発に運用。 ユーザー企業と海外拠点との定例会議にも活用。

現在、テレビ会議システムで開催している会議体は以下の通りです。
平均して毎日3~4時間はテレビ会議を使用しています。

- ・役員会議(月1回)
- ・センター長会議(月1回)
- ・全社会議(月1回)
- ・プロジェクトミーティング(毎日)
- ・ユーザー企業と海外拠点との定例会議(適宜)

役員会議やセンター長会議、全社会議などでは、東京本社のVegaX5の多地点接続を利用して、5拠点同時接続を行います。画面は分割表示とし、発言拠点の映像が自動的に大きく表示される設定です。また、VegaX5では、発言者に自動的にカメラが向くオートトラッキング機能も活用しています。

「全社員が参加する全社会議では、本社からワンウェイで映像を配信するスタイルを取っています。状況に応じて、表示や運用を切り替えられるのは利点ですね。テレビ会議システムを導入してから、拠点間のコミュニケーションが円滑になったのは間違いありません。スタッフも使っていくうちにこれは便利だと感じたようで、いまでは各プロジェクトの日常打合せなどに、頻繁に活用しているようです。1対1ならスカイプでも十分ですが、複数だとテレビ会議の方が使い勝手がいいですね。操作性が簡単な点も評価しています」(植原執行役員)

「テレビ会議システムを導入してから、出張回数はかなり減りました。以前は、役員会議を月に2回開催していましたが、そのうちの1回をテレビ会議で行っています。また、センター長会議やプロジェクトミーティングなどでもテレビ会議を利用するようになった結果、全社で年間200万~300万円の経費削減を達成しました」(中島取締役)

「当初の予定通り、ユーザー企業様と現地コンタクトセンターとの定例会議も開催しています。開催頻度は企業様によって異なりますが、東京本社まで足を運んでいただいて、現地と直接話していただけます。Face to Faceで海外拠点と打合せができることについては、高くご評価いただいています」(伏見社長)

最後に製品へのご要望についてお訊ねしました。
「他社製品と比べてリーズナブルな価格だったため、性能面で劣っているのだろうかと不安に思ったこともありましたが、まったく問題はありませんでした。拠点によって音声にノイズが入ることがあります。特定の拠点だけなのですが、強いて不満点をあげるならそこですね。映像には満足しています」(伏見社長)

「PCからスカイプでテレビ会議に入れるといいなと思うことがあります。画像品質をあげるよりも、そのような機能が充実してくるといいですね。今後に期待しています」(中島取締役)



毎日数時間のテレビ会議が行われている



本社とタイ・バンコクとの1対1接続風景

…VTV ジャパン担当営業より…

海外拠点へのテレビ会議システム導入はVTVジャパンが得意とするところです。マスターピース・グループ様より中国、タイ、インドに導入したいという問い合わせをいただいたときに、自信を持ってご提案できました。

伏見社長にはデモンストレーションだけでなくテレビ会議システム導入構成打合せについてもお立会いいただいたことから、テレビ会議システム導入への期待値が高いと感じましたし、私としても身の引き締まる思いでした。

今回のインタビューにおいて高い評価をいただき大変嬉しく感じています。



本社のVegaX5はキャスター付きラックに収容し、参加人数に応じて会議室を移動する