

生産性向上を支えるワークスタイル変革の実践

—NTTコミュニケーションズが次世代ICTオフィス実現を支援—

NTTコミュニケーションズの法人事業本部は、都内9箇所に分散していた約4000人からなる法人部門の各組織をわずか9ヵ月間で汐留の新オフィスに集約した。新オフィスでは、自らさまざまなICTを駆使して生産性向上に向けたワークスタイル変革を実践した。同社では、新オフィスを「次世代ICTオフィス」のショウケースと位置づけ、その実績・ノウハウをベースに、顧客企業のオフィスイノベーションの実現に向け、オフィスコンサルを含めたトータルエンジニアリングビジネスを積極展開する方針だ。

大規模なオフィス移転プロジェクト 「PROJECT ONE」

NTTコミュニケーションズの法人事業本部は、都内9箇所のビルに分散していた法人部門の各組織を、2008年2月までに汐留のビルに集約した。約4,000人の大規模なオフィス移転プロジェクトは、2007年5月の移転決定からプランニングを含めわずか9ヵ月という短期間で完遂したが、移転の背景としては、

- ・ビル間の移動に時間がかかるなど、業務効率が上がらない
- ・営業担当者とSE等の円滑な連携が困難
- ・法人統合による業務プロセスの統一が必要

といった課題の解決が急務とされていたことがあげられる。

内部環境及び外部環境の変化もあ

って、ここ数年間でビル・オフィスの機能・役割も大きく進化してきている。現在では、ロケーションフリー、組織フリー、ストレスフリーを実現し、個々の社員が有機的につながる環境のもとで情報共有の促進、業務の効率化、チーム力を強化し、①顧客への営業力強化・ソリューション力強化へとつなげる生産性の高いオフィス、②利便性の追求だけでなく企業の社会的責任（CSR）の観点から地球環境や社会的貢献を考慮したオフィス、さらには、③情報資産の管理や災害対策の整備や緊急時の対応等により高度な安心・安全を追求したオフィスが求められている。

これらの要件を踏まえ、移転にあたっては、①オフィススタイルの変革（Office Style）、②環境への配慮（Natural Environment）、③セキュリティ・BCPの強化（Emergency

Policy）の3つを新オフィスのコンセプトに掲げ、移転プロジェクトを推進した。移転プロジェクトは、新オフィスのコンセプトの英文頭文字をとって「PROJECT ONE」と名づけられた。

「PROJECT ONE」は、“生きもの”としてのオフィス、“新鮮さ”を保てるオフィスを考慮し、ビジネスプロセスやワークスタイルの変革、外部環境の変化に合わせてどんな形にでも柔軟に対応できる「次世代ICTオフィス」実現への挑戦でもあった。

ソフト（業務）・ハード（ICTツール）の両面からワークスタイルの変革を実践

生産性の向上を支えるワークスタイルの変革を実現するためには、ソフト（業務）とハード（ICTツール）の両面からの取組みが不可欠だ。すなわち、生産性は図2に示すように、業務の進め方という「ソフト」とICTツールという「ハード」に因数分解でき、この2つの面から生産性の向上を図る必要がある。

●ソフト（業務）面での取組み

ソフト面で業務効率を向上させる手段の一つがワークスペースである。新オフィスでは、効率的なレイ



図1 ワークスタイルを変革する新オフィスのコンセプト

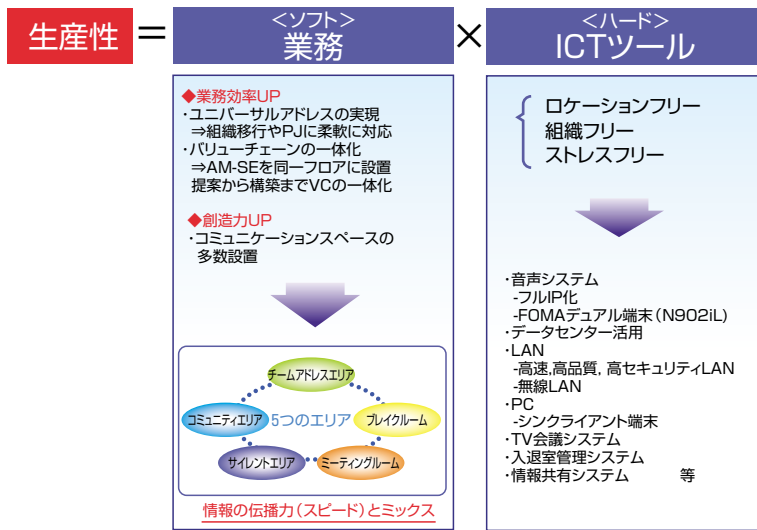


図2 生産性向上の“因数分解”と具体策

アウトに固定し組織がそれに合わせた形で適応するユニバーサルアドレスを採用した。半固定的な「チーム型フリーアドレス」(写真1)にすることにより、組織移行やプロジェクトに柔軟に対応できるワークスタイルを実現している。しかも、営業担当者とSEを同一フロアに配置することにより、相互間のコミュニケーションの円滑化と連携力の強化を図り、顧客への提案からシステム構築までバリューチェーンの一体化を可能にしている。

また、各フロアに斬新なアイデアの醸成、発想の転換、情報共有を促すようなコミュニケーションスペースを多数設置することで創造力の向上を支援している。各フロアはすべて同一設計で、「情報の伝播力(スピード)とミックス」をコンセプトにした5つのエリアで構成している。チームアドレスエリアは、業務行動のすべてを行

えるワークスペースで、前述したようにチーム型フリーアドレスとすることで、チーム内コミュニケーションの活性化を図っている。コミュニティエリアは、アイデアを醸成し検討し合うワークスペースで、異部門間コミュニケーションの活性化にもつながっている。サイレントエリアは、集中による個人の作業効率の向上を図るワークスペースだ。また、映像会議が行えるガラススクリーンを設置したミーティングルーム・会議室を多数設け、顧客への提案力の強化を図っている(写真2)。さらに、執務から離れリフレッシュしたり、業務と関係のないインフォーマルなコミュニケーションの場として、ブレイクルームを設けている(写真3)。

●ハード(ICTツール)面での取組み

新オフィスでは、ソフト面での取組みとともに、「ロケーションフリー」「組織フリー」「ストレスフ



写真1 チーム型フリーアドレス



写真2 ガラススクリーン(映像会議)



写真3 ブレイクルーム
(世界の空港ラウンジをイメージ)

リー」を基本ポリシーに、最新の各種ICTツールを活用し、ワークスタイルの変革に向けたハード面での拡充を図っている。例えば、音声系はフルIP化を図っており、最先端のIP電話環境を実現する自社の「.Phone IP Centrex」を導入。個人用は一人ひとりに050からはじまる生涯1番号を付与したIP電話、代表番号は従来電話網とし、冗長構成

を実現している。さらに、無線LAN対応のFOMAデュアル端末(N902iL)を導入し、ビル内は無線LAN経由、外出時は携帯電話での通話を可能にすることでモビリティを実現している。

なお、NTTコミュニケーションズでは、オフィスを日比谷本社・汐留・田町の3つのビルに集約する「首都圏3ビル化構想」を進めている。中核を担う通信インフラは、SIPサーバをはじめとする各種サーバ本体をデータセンターで一括管理し、専用高速通信回線を介してビル間を接続し、仮想1ビル化することで、3つのビルのどこにいるかを意識することなく社員が電話やLANを利用できるようにすることを目指している。

ICTを活用し、セキュリティの充実と利便性の両立を図る

新オフィスのLANは、10Gbpsのバックボーンと1Gbpsのアクセスラインで構成し、音声とデータを同一ネットワークに統合している。サービス品質制御技術によって、データトラフィックの混雑時でも音声品質を確保しているほか、PCは映像などの大容量アプリケーションに対応できるように1Gbpsで接続できる環境を実現している。ネットワーク・基幹設備はすべて冗長構成をとっており、万一の障害時における業務の継続性を確保している。

さらにセキュリティ面では、接続制御ポイント(エッジスイッチ等)での認証VLAN機能によって、持

ち込みPCの不正接続を完全に排除する仕組みを構築している。また、ウイルスソフトのインストール/アップデート、セキュリティパッチ適用を行っていないセキュリティポリシー違反PCの接続を完全に排除する検疫ネットワークを構築。長期間PCを持ち出したユーザーは、検疫コーナーで検疫アプライアンスに接続してOSパッチ・ウイルス感染のチェックをクリアしてからでないとイントラネットに接続できない仕組みとなっている。

このほか、ビル内のどこでも音声通信やデータ通信が行えるセキュアな無線LAN環境(IEEE802.11i標準の強固な暗号、無線対象のファイアウォールの導入、VLAN認証の無線適用)を整備している。来訪者の利便性を高めるため、応接フロアのゲストエリアではワンタイムIDによるホットスポットサービスを提供している。

また、情報漏洩を防止するために、クライアント端末はシンクライアント方式を採用するとともに、システム管理者がデスクトップ環境やログ情報を管理・監視して、情報漏洩時のトレーサビリティを確保している。

このほかのセキュリティ対策として、扱う情報の重要度に応じてオフィスをブルー、レッド、ゴールドの3段階にゾーニングし、ICカード認証による入退室管理を実施。共通入退室を防止するアンチパスバック(入室ログがないと退室できない)の導入による入退室履歴管理の強化、さらには顧客管理端末室や機密

文書保管室等のゴールドゾーンではICカード認証に加え生体認証、監視カメラ連動による高度なセキュリティ性を確保している。

また、ICカード認証付き複合機を各フロアに8台ずつ導入し、利用者の特定によるどこでもプリンティングの実現とオンデマンド印刷による紙の置き忘れ防止等、利便性の向上とともにセキュリティの向上を図っている。また、認証機能により各人のプリント量を可視化することも可能にしている。

NTTコミュニケーションズでは、ワークスタイルの変革に向けテレビ会議システムの活用にも積極的に取り組んでいる。自社製品の「Face Connectサーバ」を活用し、最大32拠点までの遠隔会議を開催可能な環境を構築している。社内LAN内のPCであればどの拠点でも接続が可能で、Web共有、ファイル共有、AP共有、電子白板など、会議を支援する豊富な資料共有機能を装備している。また、H.323準拠の他社TV会議サービスとの接続も可能である。

さらに情報共有においてもワークスタイルの変革を図っている。各階オフィスフロアに、画面分割機能を活用し複数の情報の組み合わせ表示が可能な42インチモニター5台を設置し、放送型の映像配信により、情報共有の活性化と双方向コミュニケーションの促進を図っている。また、エントランススペースには、65インチモニターを設置し、各種情報発信の「場」として活用している。コン



写真4 汐留放送局
(次世代情報配信システム)

テナント管理／配信の管理運用は、「汐留放送局」と呼ばれる専担組織が一括して実施している（写真4）。

大幅なコスト削減を実現 移転費用は2年で回収見込み

NTTコミュニケーションズは、「PROJECT ONE」の実施により、生産性の高いオフィス環境の実現に加え、ワークスペースの最適化によるオフィス賃料の削減や省エネ・ペーパーレス化によるコストダウン、複数ビル間の移動、労力を削減することによるコスト効率の向上によって、約2年で移転費用を回収できる見込みという大幅なコスト削減効果をあげている。以下に、コスト削減効果の内容を列記する。

- ① オフィス賃貸料（検証ルーム統合を含む）：オフィス集約及び書庫削減、複合機導入によるOA機器の集約、検証ルームの統合等により賃料スペースを縮減
- ② 複合機の導入：複合機導入（500人フロアで8台）により、プリンタ、スキャナー、FAX等のリース台数を削減
- ③ ヘルプデスクの統合：分散してい

たヘルプデスクを一元化することにより、委託費を削減

- ④ 人の移動の削減：営業担当者とSEの同ビル化及びテレビ会議の推進により、打ち合わせのための移動コストが削減
- ⑤ ペーパーレスワークへの移行：認証機能付き複合機導入、ペーパーレス会議へのシフト、個人書類の削減等により用紙出力量を削減
- ⑥ 電力費・清掃費の削減：ビル統合による照明数の削減、使用電力量のフロアごとの把握・管理による電力節減、賃貸借面積縮小に伴う清掃費の削減
- ⑦ ICTツールの導入：会議システムの充実による準備稼働の削減、外借りの会議室使用料の削減

オフィスコンサルからエンジニアリング までトータルビジネスを積極展開

NTTコミュニケーションズでは、オフィス移転をトリガーにワークスタイル変革の基盤となる次世代ICTオフィスを実現した。今後、内部統制の強化、地球環境への配慮をはじめとする様々な顧客の要望をトリガーにしたオフィスイノベーションのニーズが増大するものと思われる。同社では、前述したように生産性の向上を支えるワークスタイル変革の実践に加え、大幅なコスト削減効果をあげており、このような効果的なオフィス移転を支えたコンサルタント、ICTのエキスパート、様々な移転ノウハウやICTツールの活用メリットを最大限活かせるプロジェクトチームを擁している。特に、次世代ICT

オフィスの実現に向けて、社内調整をはじめ、ガバナンスへの対応を含めたプロセスを可視化するノウハウを培っており、顧客に最適で戦略的な提案が行える体制を整えている。

顧客のあらゆるニーズに対応できる課題解決力、企画・検討から構築まで決められた期間内でやり遂げるプロジェクト推進力、ICT構築はもちろん環境やセキュリティ、BCPなどに配慮した次世代ICTオフィスのコンセプト作りから設計・構築・保守・運用までカバーできる総合エンジニアリング力、これらNTTコミュニケーションズの大きな強みを活かし、顧客企業の次世代ICTオフィスのトータルエンジニアリングビジネスを積極的に展開していく方針だ。ICTソリューションパートナーとして、NTTコミュニケーションズの実践経験に基づくオフィスICTイノベーションの提案は、顧客のオフィスに新たな価値を創造するものと思われる。

NTTコミュニケーションズが目指したオフィスICTイノベーションの形、それが「ONE」だ。同社では、次世代ICTオフィスのショーケースとして、人・モノ・情報・空間・組織の融合によるワークスタイルの未来像が実感できる「Live Office」を公開している。

お問い合わせ先
NTTコミュニケーションズ(株)
 第四法人営業本部
 TEL：03-6733-7414
 E-mail：project-one@ntt.com
 URL：<http://www.ntt.com/ict-office/>