

NTTコミュニケーションズ

音声や画像を共有して新たなスタイルを実現する ASP/SaaS型コミュニケーションサービス

時間や場所にとらわれない コミュニケーションを実現する 「Biz Communicator」

少子高齢化の進行に伴う、将来的な労働人口の減少、国内市場の縮小等は日本企業がこれまでに直面したことのない大きな課題である。こうした環境の中で企業が持続的成長を遂げていくには、海外市場への進出に加え、国内における労働力の確保や生産性の向上が重要なポイントとなる。換言すれば、限られた労働力から最大限の生産性を引き出すことが今後の企業経営の主要命題といえる。

このような経営環境の変化に対応し、IP電話やWeb会議、リモートアクセスなどのビジネスコミュニケーションツールを活用した新しいワークスタイルを取り入れる企業が拡大している。こうした新たな需要に応えるべく、NTTコミュニケーションズは映像や音声を統合させ、時間や場所にとらわれない手軽なコミュニケーションが可能な新たなサービスの拡充を進めている。

ビジネスコミュニケーションツールとして、コミュニケーションの円滑化とホワイトカラーの生産性向上を目的に提供している「Biz Communicator」だ。

Biz Communicatorは、会社のPCから簡単にIP電話（050番号のソフトフォン）や電話会議、Web会議等を行える基本サービス（コミュニケーションツール）と、リモートアクセスや遠隔操作機能、USBソフトフォンによる電話や電話会議が行えるリモートサービス（リモートツール）を提供している。

基本サービスは、個人のPCにクライアントソフトをインストールすることで利用できる。自席のPCから各拠点と電話や電話会議、Web会議が行えるようになるので、業務がスピードアップし、会議のための移動時間やコストを削減することができる。

一方、リモートサービスは、外出先や自宅などで、インターネットに接続されたPCに専用のUSBキーを

挿入するだけで、会社のPCをセキュアに遠隔操作することができる。

「Biz Communicatorは、通話状態から電話会議へのシームレスな移行や、資料を共有したWeb会議ができます。また、リモートサービスには、要望の強かったUSBソフトフォンを搭載することでリモートアクセス時に電話・電話会議を実施することが可能となりました（図1参照）。」（NTTコミュニケーションズ（株）ブロードバンドIP事業部 VoIPサービス部 担当課長 越智 剛氏）

様々なシーンで目的に応じた ワークスタイルが確立

現在、様々な企業において、Biz Communicatorを利用した独自のワークスタイルが取り入れられてい



図1 リモートサービス（USBソフトフォン機能）の操作イメージ

る。図2は、小売店舗でのBiz Communicatorの基本サービスを活用した導入事例である。本部と全国の小売店舗の間でIP電話と電話会議、Web会議等のミーティング環境を構築した。その結果、遠隔地とのミーティングでも、双方同じ画面やファイルを見ながら話し合える、質の高い情報共有と迅速なコミュニケーションが実現した。

その他にも「既存のリモートアクセス装置を置き換えて、出張先のPCから社内アクセスを可能にした」、「出張して行っていた遠隔地のサーバ管理が、自席のPCから行えるようになった」など、様々なシーンで利用が広がっている。

カスタマサポートと販売促進にも利用可能な「Web Communicator」

また、NTTコミュニケーションズでは、Webからの顧客サポートを目的としたB2Cサービス「Web Communicator」の提供を2009年度から開始する予定だ。

要望/課題

- 商品のサンプルイメージを本部から小売店舗に共有していたが、メールで実施していたため、細かい補足説明ができていなかった。
- 補足説明をするにもそれぞれの店舗に対し、電話で実施していたため、時間がかかっていた。

■お客様概要

- ・小売店舗を全国展開
- ・Web会議サービスとの比較により導入

導入のポイント

- Biz Communicator導入により、Web会議のファイル共有で同じ画像を見ながら簡単に説明ができるようになった。
- 店舗の電話としてソフトフォンも活用し、050番号利用によるコスト削減を実現することができた。

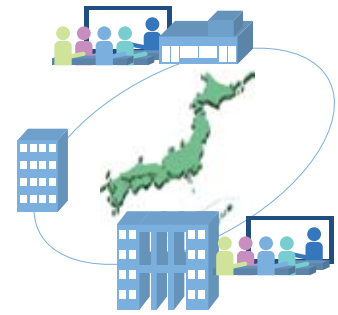


図2 Biz Communicatorの導入事例：小売店舗でのコミュニケーションツール

Web Communicatorは、Webサイトに張られたバナー（リンクURL）を起点に、オペレータとエンドユーザーを電話でつなぐ同社のマーケティングツール「ウェブdeコール」に、映像や音声、PCの画面共有機能を連携させて、提案やサポートを行うバーチャルコンタクト機能を組み入れたサービスである。

「Web Communicatorは、エンドユーザーに対して電話による音声での説明と、画面共有による視覚的な説明により、より満足度の高いサポートが可能なコミュニケーションサービスです。」(NTTコミュニケーションズ(株)ブロードバンドIP事業部VoIPサービス部 担当課長 竹居宣仁氏)

NTTコミュニケーションズ(株)ブロードバンドIP事業部VoIPサービス部 担当課長 竹居宣仁氏

Web Communicatorは、インターネット接続環境があれば簡単に導入でき、新たな設備投資は不要。また、基本的には導入企業側が操作をしながら消費者へ説明をするため、より満足度の高い顧客サポートが可能だ。

「消費者と同じ画面を見ながら、商品やサービスの説明、提案を行えるため、競合他社との差別化や受注率の向上が期待できます。」(NTTコミュニケーションズ(株)ブロードバンドIP事業部VoIPサービス部 主査 東野光記氏)

NTTコミュニケーションズでは、新しいワークスタイル、コミュニケーション強化の実現に向け、B2BからB2Cまでサービスの拡充を進めていく。



図3 Web Communicatorの導入イメージ

<お問い合わせ先>

- **Biz Communicator**
NTTコミュニケーションズ(株)
ブロードバンドIP事業
VoIPサービス部 越智
TEL：03-6700-8222
- **Web Communicator**
NTTコミュニケーションズ(株)
ブロードバンドIP事業部
VoIPサービス部 竹居、東野
TEL：03-6700-8434