

2 グループの内部をデジタルで筋肉質に

グループ・コミュニケーション基盤の展開による ワークスタイルイノベーションの推進

エクシオグループ株式会社（以下、エクシオグループ）では、グループ・コミュニケーション基盤として、グループ会社の Microsoft 365 環境への統合・活用拡大を進めている。これをベースとしたスマホ内線（クラウド PBX）や社内 IT ポータル（ServiceNow）の導入・活用など、グループ全体のワークスタイル変革に向けた取り組みを紹介する。

Microsoft Teams やアプリの 徹底活用による高効率化

エクシオグループでは、どこにいても安全に働ける環境整備を目指し、2019年よりグループ全体のコミュニケーション基盤として Microsoft 365 をベースとしたワークスタイルの変革に取り組んでいる（図1）。

会社貸与のモバイル PC / スマホによる Microsoft Teams 会議 / チャットはさまざまな利用シーンで全社的に浸透し、出社や会議室準備なども不要で必要なときにタイムリーに社内議論を実施でき、移動時

間・交通費の削減や業務効率化・時間外削減と合わせて、組織や役職をまたがる社内コミュニケーションの活性化にもつながっている。

Microsoft 365 上でのアプリ内製・活用にも取り組み、全員がセキュアな環境下で簡易に申請・承認およびファイル送受を行えることで、従来の紙・ハンコ文化から脱却し、全社的にペーパーレス化／効率化を推進している。

このような取り組みに予め着手していたことで、2020年からのコロナ禍によりテレワーク環境整備が待たなしとなった状況も乗り切る



エクシオグループ株式会社
DX 戦略部
ワークイノベーション担当
(左) 課長 栗原 致道氏
(右) 課長代理 石田 哲也氏

ことができた。

さらに、本コミュニケーション基盤へのグループ各社統合も2021年からスタートしており、グループ標準のセキュリティ機構（エクシオグループ統合監視下）とセットで展開することで、多様化する外部脅威への対策を含めてグループ全体のセキュリティレベルの底上げを図っている。

統合済み会社では、エクシオグループ同様の Microsoft Teams / アプリやスマホ活用と合わせて、グループ会社間コミュニケーションの効率化／活性化も進んでおり、現在約半数のグループ会社を統合済みで、引き続き拡大を進める。

今後も、事業環境変化を踏まえてよりモビリティの高い柔軟なワーク

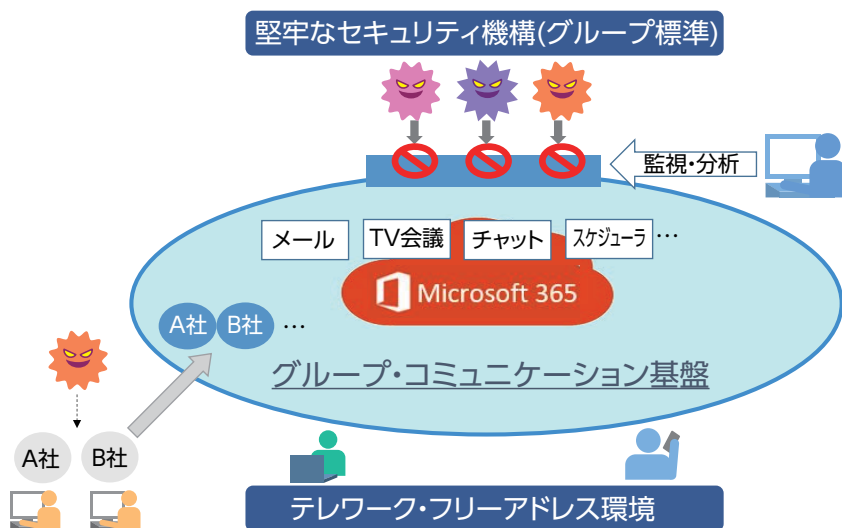


図1 グループ・コミュニケーション基盤

スタイルを指向し、業務アプリのスマホ・タブレット利用拡大と合わせて、さらなる生産性向上／コミュニケーション活性化にグループ全体で取り組んでいく。

スマホ内線によるテレワーク／フリーアドレス化

お客様との大事なコミュニケーション手段である電話についても、コミュニケーション基盤の一環として2020年より環境整備に取り組んでいる。

これまでは、日々発生する社外からの電話を受けるために出社して据え付けの電話機で受け付けており、コロナ過においてもテレワーク推進の障壁の一つとなっていた。

スマホ上の内線アプリとクラウドPBXを連携させ、外線と発着信できるスマホ内線として活用することで、社外との電話を頻繁に利用する営業職などにおいても、お客様からの電話を取りこぼすことなく、テレワークも可能な電話環境を実現した(図2)。

また、社内のどこにいてもスマホ内線で通話できるようになり、居室フロアから据え付けの電話機を撤去することで、固定席廃止によるフリーアドレス化も本サービスの導入

外線も内線もロケーションフリーで着信・通話



図2 スマホ内線環境

拠点を広く展開することができている(図3)。

このスマホ内線化の取り組みを、既設PBXが更改時期を迎えたグループ会社や、エクシオグループ拠点ビルに同居するグループ会社にも展開することで、グループ全体のテレワーク／フリーアドレス化を実現している。

また、これまで拠点毎に設置していたPBXを廃止し、クラウドPBXに統合することで、各拠点で対応していた内線変更稼働や運用保守稼働の集約化・効率化にもつながっている。

社内ITポータルによる申請自動化／ナレッジ活用

社内業務で活用するITサービスの拡大を見越して、2019年よりServiceNowを活用した社内ITポータルを整備し、利用申請・お問い合わせを集約・効率化する取り組みも進めている。

全社員がMicrosoft Teams／メールなどで利用するMicrosoft 365の申請時は、Microsoftテナント上のアカウント開設を含めて自動化しており、運用業務の効率化とサービス提供の迅速化を実現している。

また、社内ITサービス全体にわたって、日々のお問い合わせ対応実績にもとづくFAQなどをナレッジとしてServiceNowに蓄積しており、利用者はWeb検索と同じ感覚でナレッジを検索・参照することで早期の自己解決が可能となり、運用稼働の削減にもつながっている。

この社内ITポータルの仕組みは、コミュニケーション基盤と同様にグループ展開を進めており、引き続き利用会社の拡大・グループ向けメニューの拡充などに取り組んでいく。

コミュニケーション基盤をベースとしたグループ全体のワークスタイル変革の取り組みは、お客様向けソリューション部隊と連携して進めてきており、今後も獲得・蓄積したスキル・ノウハウを積極的にお客様向けプラットフォームビジネスに展開していく。

コミュニケーション基盤をベースとしたグループ全体のワークスタイル変革の取り組みは、お客様向けソリューション部隊と連携して進めてきており、今後も獲得・蓄積したスキル・ノウハウを積極的にお客様向けプラットフォームビジネスに展開していく。



図3 フリーアドレス環境