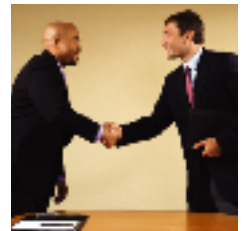


# “スマートなコラボレーション”なくして、 真の経営革新はあり得ない!

ケーススタディが証明する「Lotusソリューション」4つのメリット



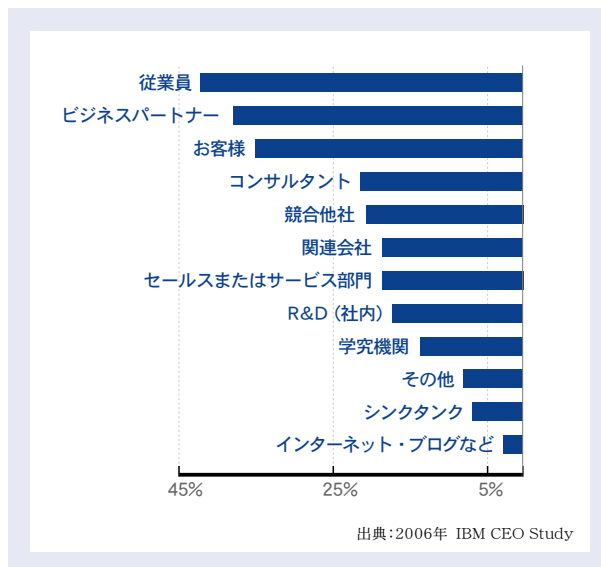
# 個々の“暗黙知”をいかに引き出すか それが、イノベーション創出の“鍵”

ビジネスを取り巻く環境が刻々と変化していく中、顧客のニーズを的確にとらえ、迅速かつ適正な判断を下すためには、社内外のナレッジを積極的に活用し、パフォーマンスの最大化を図っていく必要があります。それに際して鍵となるのが「協働(コラボレーション)」です。

従業員と業務情報、業務プロセスをスムーズにつなげることによって、業務の質を上げ生産性を高めていく。個々の従業員が持つ“暗黙知”を引き出し、組織の枠を超えて共有していく。このような活動を通してのみ真のイノベーションが創出されることに、先進的な経営者たちは気づき始めています。

そして、この活動を強力に支援するのが『UC(ユニファイド・コミュニケーション)』、『ESN(エンタープライズ・ソーシャル・ネットワーキング)』といった最新のテクノロジーです。本冊子では、“よりスマートなコラボレーション”を実現するLotusソリューションの4つのメリットについて、円滑かつ効率的なコラボレーションを実現した成功事例と併せてご紹介いたします。

■ CEOに聞いた「アイデアとイノベーションの発生源」



## メリット1

# 企業全体でのIT関連コストを大幅削減



メリットの1つ目は「コスト削減」です。企業規模や業種を問わず、あらゆる企業が取り組んでおり、中には「もう、これ以上のコスト削減は難しいだろう」と考えている企業も多いようです。しかし、ここ数年のテクノロジーの進化はすさまじく、「コスト削減について、新しい可能性が生まれつつある」というのがIBMの見解です。その具体的なアプローチの方法として次の3つをご提案いたします。

### アプローチ1. 最新テクノロジー導入によるサーバー統合&集中管理

加速度的に増え続ける文書データを保管するサーバーやストレージなどのシステムが肥大化し、その管理工数やコストに悩む企業が増えています。

ここ数年、高い注目を集め続けている「クラウド・コンピューティング」や「仮想化」など、最新のテクノロジーを導入することで、これまで企業が必要としていたサーバー台数を一気に削減することができます。また、圧縮技術の進歩やディスク使用量を減らす新しいテクノロジーを採用するミドルウェア製品の導入などによっても、サーバーやストレージなどハードウェア資源の最適化が図れるようになります。

サーバーやストレージの台数を減らすことができれば、これらに関わる管理工数やコストも比例して削減できることは言うまでもありません。

### アプローチ2. 業務ソフトウェア配布の最適化

オフィスワーカーが毎日利用する業務ソフトの代表とえば「Microsoft Office」。デファクト・スタンダードとして広く普及していることもあり、ビジネスを進める上では欠かせない道具となっていますが、1ライセンス数万円のコストは企業にとって重荷です。

ここでも状況は大きく変わりつつあります。無償、あるいは数千円と断然割安な互換ソフトが続々と登場。高度な機能を使いこなす必要のない部門などでは無償ソフトを導入する、“個々の役割に応じた適材適所”のソフトウェア配布で、企業全体としてコストを大幅に削減することが可能になります。

### アプローチ3. 業務端末(クライアントPCなど)配置の最適化

“個々の役割に応じた適材適所”の考え方は、クライアントPCなどの業務端末にもあてはめられます。これまでは「標準化」を進めコスト削減を図る…というのがセオリーでしたが、この方法ではかえって大きな無駄を産む可能性がでてきたのです。

多様な端末が登場し高速ネットワークが普及した今なら、例えば、定型のルート営業スタッフには「iPad」のような格安な端末を、高度なデータ分析が必要なナレッジワーカーには高性能で高価なハイエンドPCを…といった“メリハリ”をつけた機器選択&適正配置により、企業全体でコストを圧縮しつつ、競争力を強化することが可能なのです。

## ケーススタディ

### 米国の製造業某社の場合 コラボレーション環境の年間TCOを約2割、1.7億円余を削減!

- 導入済み『IBM Lotus Notes/Domino』を、7から8.5にバージョンアップ。最新バージョンのディスクを有効活用する機能により、ストレージ資源の有効活用及びCPU稼働率が大幅に向上。サーバー台数の3割削減にも成功。
- 「Microsoft Office」の配布対象を全社員の2割程度とし、残り社員についてはNotes/Dominoにバンドルされる無料オフィススイート「IBM Lotus Symphony」の導入により、全社ソフトウェアコストの大幅削減を実現。
- クライアントPCも全社標準とせず、事務職スタッフには低価格PCを、ラインスタッフは低価格PCの共有制とし、逆に浮いた予算の一部を用いてナレッジワーカーに高価格なハイスペックPCを配置することで、企業競争力を強化。
- 同じくNotes/Dominoライセンスにバンドルされる「IBM Lotus Sametime」のチャット機能やWeb会議機能を利用し、不要な出張費のほか、電話回線/ネット回線費用の最適化を実現。

### Point!

つい最近まで、Office、PCは選択肢が極端に少なく、無理に“適材適所”にすると、「お互いデータのやりとりができない!」など、業務に支障を来すことが目に見えていました。テクノロジーが進化した今だからこそ実現した事例といえるでしょう。

## このページに登場するLotusソリューション

**IBM Lotus Notes/Domino**: 電子メール、スケジュール管理、文書共有、会議室予約などの機能を提供するグループウェア。

**IBM Lotus Symphony**: ワープロ、表計算、プレゼンテーションなどのソフトを無償提供する、オフィススイート。

**IBM Lotus Sametime**: リアルタイムの統合コミュニケーションとコラボレーションを実現するプラットフォーム。



## メリット2

# 顧客やパートナー企業とのパイプを強化

M&Aやグループ企業間の連携強化など、より競争力を高めるための取り組みが増えつつあります。こうした企業の現場では、情報(ナレッジ)を共有し、お互いアウトプットし合いながらコラボレーションを推進するため、「Webポータル」や「インスタント・メッセージ」「Web会議」など、様々な最新ITソリューションが活用されています。

また、B to Bだけではなく、B to C、つまりエンドユーザーであるお客様との関係を強化するために、最新のITを積極的に活用する企業も増えてきました。例えば欧米の証券・保険など金融系サービス企業では、商品開発部門のスタッフが自ら開発した商品について、Web上でバーチャル説明会を開催し、リアルタイムに質疑応答したり、シミュレーション結果をお見せ

したり…といったセールス活動が一般的で、お客様の利便性を高め関係性をより強固にするのに効果を発揮しています。

これらの動きは、会社と会社、会社とお客様の中に存在した"壁"を打ち壊し、より深く、より太く繋がることこそが、厳しい競争を勝ち抜くための近道だということに、多くの企業が気付き始めたことの表れといえるでしょう。

ただし、いくらお客様との関係強化のためとはいえ、膨大な予算を投入して新たなシステムを構築するのは、ナンセンスです。今は、少ない投資で、短時間に、目的を達成するためのシステムを手に入れられる時代です。以下に、最新のITソリューションを活用して、自社とパートナー企業、あるいはお客様との関係強化を実現した2つの事例をご紹介します。

### ケーススタディ

#### 「いすゞオーストラリア」の場合 ディーラー/サプライヤーも交え、ひとつのバーチャル・カンパニーとして連携

- 本社には「IBM Lotus Notes/Domino」が導入されていたが、サプライヤーや傘下のディーラーについては、「IBM Lotus Notes/Domino」の導入を強いることもできず、電話やeメールなど従来からの効率の上がらないコミュニケーション手段に頼っていた。
- 「IBM WebSphere Portal」及び「Web Content Management」を導入し、まずはポータルでのコンテンツ提供を開始。サプライヤーやディーラーもWebブラウザで、本社のNotes/Dominoコンテンツ(無論、外部に出せない情報についてはアクセス制限をかけて)を共有できるようになった。
- 更に、「IBM Lotus Sametime」のインスタント・メッセージングやWeb会議などの機能をプラスすることで、リアルタイム・コミュニケーションによる迅速なトラブル解決が可能になった。

#### 「Yulon Motors」の場合 マッシュアップで既存の社内システムをエンドユーザー向けエントリーシステムに転用

- Yulon Motorsが運営する台湾初のWeb2.0サイト『iMove』では、ユーザーに対し地図情報・交通情報・エンタテインメント情報などを提供。それらを参考にユーザー自身のドライブ・コースがサイト上でプランニングできるサービスを提供している。
- インタラクティブなサイト構築にあたり、新しい専用システムを開発するのではなく、もともとあった社内システムをベースに、既存の地図情報やエンタテインメント情報などのWebサービスを付加して魅力的に"お化粧直し"する手法を採用。
- 最新の"マッシュアップ"と呼ばれるテクノロジーにより、公開済みの情報を有機的に組み合わせるだけで、低予算、短期間に社内システムをエンドユーザー向けのエントリーシステムに"二次利用"することができた。

#### Point!

最新テクノロジーにより、膨大なコストや期間を投入することなく、お客様(エンドユーザー)やパートナー企業とコラボレーションを強化するシステム構築が可能。もはや、社内用と社外用に2つのシステムを作成する必要はないのです。

### このページに登場するLotusソリューション

**IBM WebSphere Portal**: 業務の情報や知識をWebコンテンツ(ポータル)として社内外に提供できるようにするソフトウェア。

**IBM Lotus Web Content Management**: Webサイトを低コスト、スピーディに制作でき、効率的な運用管理を実現するソフトウェア。

**IBM Lotus Sametime**: リアルタイムの統合コミュニケーションとコラボレーションを実現するプラットフォーム。

## グローバルビジネスにおける生産性向上



ビジネスが国境を越え国内だけで完結しなくなっている現在、従来のeメール中心のコミュニケーションでは、迅速なディシジョンメイキングによりプロジェクトを滞りなく推進させるという点において、役不足の感が否めません。この課題を解決するためのアプローチとしては、既存のeメールや電話に加えWeb会議やインスタント・メッセージングなどを利用し、いつでも、どこからでもリアルタイム・コミュニケーションができるようにする『UC(ユニファイド・コミュニケーション)』の導入が進んでいます。

更に、新しいソリューションが登場してきました。ブログやWikiといったソーシャル・ネットワークです。既に欧米では、これらをビジネスに取り込んだ『ESN(エンタープライズ・ソーシャル・ネットワーキング)』が一般的になりつつあります。FacebookやTwitterといった新サービスが広く受け入れられている今、こうした"柔らかいコミュニケーション"の中には、真に使える情報やひらめきの種が数多く埋もれています。これらを積極的に活用することで、より迅速に、正しいディシジョンを下すことができるようになるのです。

### ケーススタディ

「ラインメタル」の場合 『UC』と『ESN』の導入で生産性を向上→"従業員の幸せ"を実現

- 自動車及び軍需産業の部品メーカー・サプライヤーであるラインメタル社は、ヨーロッパ全域でプロジェクト指向のビジネスを展開。国境を越える通信費の最適化のため、「IBM Lotus Sametime」のIM(インスタントメッセージ)やWeb会議を活用。
- 更に、いかにスピーディーに正しい情報に到達し判断を下せるか…を追求し、「IBM Lotus Connections」及び「IBM Lotus Quickr」を導入、社員や社外の有識者の頭の中にある"暗黙知"を引き出し、それを有効活用できる仕組みを整えた。
- これら"柔らかいコミュニケーション"の仕組みを用意したことで、積極的に自己PRをしていく文化が定着。エキスパート情報が顕在化し、国を越え、まだ会ったこともない仲間と、より短時間で、よりダイナミックに、プロジェクトチームが編成できるようになった。

#### Point!

正しい情報を探すには、まず正しい情報をもつエキスパートを探し出すのが"近道"…というコンセプトを具現化している。これからのグローバル経営は、企業や部署など縦方向より"横方向"のコミュニケーションが重要になってくる。

## “1人ひとりが主役”のイノベーションを加速



『ESN』がもたらすメリットは生産性の向上だけではありません。新しいアイデアを促進する参加型の企業文化が定着し、1人の社員のアイデアから、これまででない製品やビジネス・モデルが生まれたりといったことが現実になるのです。

氏名のほかは部署名・肩書き・電話番号ぐらいの情報しかなかった社員名簿に代わって、その人がもっているバックグラウンドから、得意分野、業務内容に応じた権限やノウハウなど、個々のパーソナリティまでわかる社内ソーシャル・ネットワーキングが用意されれば、直接コミュニケーションが苦手な若い社員でも、場所や上下関係の垣根を越えてコミュニケーションがとれるようになります。

結果として、大きな投資でナレッジ・マネジメント・システムのような仕組みを作ることなく、自然な形で社内に埋もれていた暗黙知が共有されるようになるのです。

### ケーススタディ 「サン・ライフ・ファイナンシャル」の場合

新入社員も気軽に参加できる  
"柔らかい"仕組みを導入

- 同社では、新入社員の教育を目的に、「IBM Lotus Connections」を導入。単なる人の情報ではなく、権限からアウトプット(ブックマーク、ファイルなど)まですべて見えるコラボレーション基盤を用意。
- 新入社員向けマニュアルをブログやコミュニティに用意。分からないことは気軽に質問し、それに先輩社員がフォローすることで紙のマニュアル類を廃止。

#### Point!

"柔らかいコミュニケーション"の仕組みがあれば、あとはどんどん発言して勝手に繋がっていく…そんな人々が主流になりつつあるのです。

### このページに登場するLotusソリューション

**IBM Lotus Connections**: 企業内に加え社外の専門家や顧客、ビジネス・パートナーをつなぎ、コミュニティ内での共同作業を促進する。

**IBM Lotus Quickr**: 部門・企業間をまたぎ、ファイル共有やプロジェクト進捗管理などの情報共有を行えるソフトウェア。

**IBM Lotus Sametime**: リアルタイムの統合コミュニケーションとコラボレーションを実現するプラットフォーム。

# 経営陣の意識をも変えた！ ベルリッツがグローバルで導入した 全社ソーシャル・コミュニケーション基盤のインパクト

グローバル事業の強化を狙ってトップダウンで導入。

経営層起点の"縦"のコミュニケーションのみならず、従業員間の"横"のコミュニケーションも活性化。

語学教育大手のベルリッツ インターナショナル インク(以下、ベルリッツ)は2010年1月、全世界約1万人の社員／講師が利用する大規模イントラネット・システム「SPACE(Smart Place to Accelerate Community of Excellence)」の運用を開始した。SPACEは、グローバル化が進む顧客企業のビジネス展開を支えるために、それぞれの国／地域で最良の教育サービスを提供すべく構築された同社の戦略的ITシステムだ。SPACEの構築を主導した同社バイス・プレジデント CTO(最高技術責任者)の久保田大介氏に、グローバルな社内協働を支えるSPACE構築の狙いや、同システムの導入効果などを聞いた。

## グローバル・オペレーションの統合に向けた 大規模ITプロジェクト

70カ国／550以上の拠点で語学教育サービスを展開するベルリッツ インターナショナル インク。近年、同社が注力している事業領域の1つに、長年の語学教育サービスの経験とノウハウを基にしたグローバルな人材育成支援事業があり、2009年、顧客企業のグローバル展開で核となる人材の育成を支援するプログラム「グローバル リーダーシップ トレーニング」の提供を開始した。

この事業を推し進めるにあたり、ベルリッツは、グローバル・

オペレーションの統合を自らの経営課題として掲げた。同社の久保田大介氏によると、「ベルリッツでは創業以来、国や地域の単位で個別にオペレーションが行われてきたため、グローバル規模のオペレーションに必要な機能／能力を備えたITインフラは有していなかった。そのため、グローバル企業を支援する質の高い教育サービスを提供していく前提として、まずは我が社自身が真にグローバルな企業となる必要があった」(久保田氏)という。

こうした背景の下、ベルリッツのIT環境を全面刷新するグローバルITプロジェクトが始動。2009年9月に新たなオペレーションの中核拠点として東京にデータセンターが新設され、既存の2拠点(米国のプリンストン、ドイツのフランクフルト)と結ばれたグローバル・ネットワーク基盤が完成する。その後、HR(人事情報)システムを構築して各国の人材と職掌が把握可能にして更に、久保田氏率いるベルリッツのIT部門は、グローバル規模でのコミュニケーション活性化を目的にしたイントラネット・システムとしてSPACEの構築を行った。

「SPACEで目指したのは、縦のコミュニケーションと横のコミュニケーションをグローバル・レベルで促進し、全社を活性化していくことだ」と久保田氏。氏の言う「縦のコミュニケーション」とは、経営陣の方針や企業戦略を全拠点に伝達するトップダウン型のコミュニケーションであり、「横のコミュニケーション」とは、各拠点の講師や職員が国／地域の壁を超えて交流し、情報／知見を交換するソーシャル・ネットワーク型のコミュニケーションである。

導入期間／コスト、機能、オープン性を評価して  
IBM WebSphere Portal／IBM Lotus Connections  
の導入を決定

SPACE構築の検討が始まったのは、2009年3月のことだ。自社開発も含めて複数の方法／製品が候補に挙がり、検討の末に選ばれたのが、IBMの企業情報ポー

## ベルリッツ インターナショナル インク



■本社所在地  
400 Alexander Park Princeton,  
NJ 08540-6306 USA

■東京本部  
東京都千代田区神田神保町1-105  
神保町三井ビル16階

タル・ソフト「WebSphere Portal」と、ソーシャル・ソフト「Lotus Connections」だった。導入に要するコストや期間、機能面での優位性、オープン性を評価してのことだ。これについて久保田氏は、「比較検討した他社製品は、一見すると初期コストは安い、クライアント・ライセンス体系のため、結果的にはコスト高になる。しかも、標準では我が社に必要な機能が備わっておらず、オプション製品の購入や作り込みなどが生じ、コスト面だけでなく、導入期間の面でも問題のあることがわかった。それにディレクトリ管理などで特定ベンダー固有の規格に縛られることへの抵抗感もあった」と決定に至った経緯を説明する。

IBMの両製品は、久保田氏らが描いたSPACEの設計コンセプトにピッタリと合致した。縦のコミュニケーションについては、WebSphere Portalを介して全拠点に配信されるイントラ・ブログ/Wiki機能が、横のコミュニケーションについては、Lotus Connectionsのプロフィール/コミュニティ機能がそれぞれ担うかたちで構築され、2010年1月、検討開始からわずか10カ月足らずで稼働にこぎ着けた。もちろん、WebSphere PortalとLotus Connectionsによる画面はSPACE上で1つのポータルとして統合されている。

## コミュニケーション基盤の枠を超えて

SPACEの運用が始まると、ベルリッツでは経営方針/戦略に関する経営陣からのトップ・メッセージがWebSphere Portalを通じて全社で閲覧されるとともに、教材やマニュアル、社内ポリシー、営業活動記録などが、Wikiによって各部門/全社で共有化されるようになった。また、特定テーマに関して国を超えて討議することのできるコミュニティ機能を使い、社員間の自発的なコミュニケーションがグローバルで活性化した。これについて、久保田氏は次のように説明する。

「例えば、英会話教材の新開発に関するコミュニティでは、教材開発チームに対して各国のスタッフからさまざまな要望やフィードバックが寄せられ、それが教

材の品質向上や、開発期間の短縮化につながっている。また、有用な情報に関するブックマークや資料などを柔軟に共有できるため、これが各拠点での教材活用力の向上にもつながっている。こうした点は、横のコミュニケーションを実現するソーシャル・ネットワークならではの効果と言えるだろう」（久保田氏）

### ■SPACEで行われる縦と横のコミュニケーション



ポータル機能でトップダウンの情報配信とナビゲーションを提供

こうして、全社での活用が進んだことにより、SPACEは現在、単なるコミュニケーション基盤の役割を超えて、ベルリッツの事業活動にも大きな影響を及ぼすようになってきている。「経営陣は、すでにSPACEありきのオペレーションに変わってきている。CEOをはじめ各部門がSPACEを使って情報を発信し、マネジメント上の重要なヒントもここから得るようになった」（久保田氏）

2010年末には、新たな基幹系システムの稼働開始が予定されており、この時期、ベルリッツのグローバルITプロジェクトは佳境を迎える。現在、久保田氏らIT部門は、基幹系システムの構築作業と並行して、同システムとSPACEを連携させる計画を練っているところだ。縦と横のコミュニケーションでベルリッツの全拠点/全社員を結ぶSPACEは、グローバル・オペレーション統合の中核として、今後より重要な役割を担っていくことになる。



---

## 日本アイ・ビー・エム株式会社

〒103-8510 東京都中央区日本橋箱崎町19番21号

Lotus製品に関するお問い合わせはこちら  
まずはお気軽にご相談ください。

■ IBMソフトウェア・お問い合わせ窓口一覧 ■

<http://ibm.com/jp/software/contactus/>

IBMソフトウェア・ダイレクト 0120-450-260

接続後“2” (法人さま向け・IBMソフトウェアご相談窓口)を入力  
ください。

※受付時間 9時30分から12時、13時から17時30分

月曜から金曜まで (祝日、12月30日から1月3日、6月17日弊社  
創立記念日を除く)

※IBM、IBM ロゴ、ibm.com、LotusおよびLotus Domino、Lotus Notes、  
Sametimeは、世界の多くの国で登録されたInternational Business  
Machines Corp. の商標です。

他の製品名およびサービス名等は、それぞれIBMまたは各社の商標であ  
る場合があります。

※他の会社名、製品名及びサービス名等はそれぞれ各社の商標。

※現時点での IBM の商標リストについては、

<http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml> をご覧ください。

---