



「まさしくインターナショナルに業務の進捗を毎日確認でき、さらには言葉のギャップを視覚的に埋めることができた。WebEx Meeting Centerは、我々ITグループを大きく進展させた。」

— 株式会社 近鉄エクスプレス 開発部 新市場開発センター 所長 中田 雅弘 氏

## WebEx Meeting Centerで効果的な国際間のコミュニケーションを実現



### 業種 物流

### WebExアプリケーション Meeting Center

#### まとめ

出張や移動の時間を削減し、時間を有効に利用するため、2003年10月にWebEx Meeting Centerを導入した。顧客企業や海外事業所とオンラインでコミュニケーションすることにより、移動時のコストの削減も実現。今後はさらに営業の幅を拡大する予定だ

#### 近鉄エクスプレス について

##### 業務内容

内外輸送会社の代理店業・利用航空運送事業、通関業、複合一貫輸送業、倉庫業等

##### 本社所在地

東京都千代田区大手町1-6-1 大手町ビルディング5F

##### 従業員数

1,072名(単体) 7,762名(連結)

#### WebEx導入：2003年10月

近鉄エクスプレスは、国内外で航空・海上貨物輸送、ロジスティクスサービスを手がける大手国際物流企業である。特に国際航空貨物輸送では、売上高は常に世界でもトップ10に数えられている。現在物流業界でもっとも需要が高まっているロジスティクス分野では、あらゆるニーズに最先端のシステムで応える3PLシステムを開発、運用し、グローバルに顧客企業をサポートしている。

#### The Challenge

近鉄エクスプレスは、日本国内は無論、アメリカ、ヨーロッパ、アジアと、グローバルに事業所展開を行っている。そのため、グループ内のコミュニケーションには、地理的、時間的に大きな制約がともなっていた。また、業務システムの開発や顧客とのシステム連携などを担当するITの主力開発部隊はアメリカテキサス州ダラスと千葉県市川市に二極化しており、取引先とのシステム連携の案件などの際には、このIT部隊と綿密で頻繁なコミュニケーションが必要となる。このために膨大な人的・時間的リソースが費やされてきた。

#### The Solution

近鉄エクスプレスの中田氏はこう言う。「実際の業務を行う現場、IT部門、海外などの遠隔地にある事業所への移動時間中に訪れるビジネスチャンスを無駄にしているのではないかと考えた。」そんな時、既にWebExを活用した国際会議のスキームを構築している顧客企業からWebEx Meeting Centerを紹介され、実際にその顧客企業のWebEx会議に毎日のように参加をすることとなった。中田氏はその利便性や実効性に啓蒙され、トライアルを導入した。

同時期に近鉄エクスプレスでは全世界的に自社の基幹システムをレガシーシステムから新統一システムへと入れ替えを行っている最中であり、ネットワークへの負荷も無く、面倒なシステム改修の必要のないWebExは、多国間でプロジェクトを遅延無く進める上では、最適なツールであった。導入にあたっては、他社のサービスも合わせて検討したが、ユーザーとなる一般社員のITリテラ

シーについても考慮した結果、誰でも容易に利用できるWebExを選んだ。まず、2003年10月WebEx Meeting Centerの導入開始時、アメリカ、ヨーロッパ、アジアの各地域にIDの発行権限を持つアドミニストレータを配置した。次に実務内のあらゆる機会でもデモンストレーションを行いサービスの利用を推奨した。WebEx Meeting Centerを社内のデファクトスタンダードとし、これに共感した社員はアドミニストレータからIDを取得するという一連の流れを決定した。発行IDは既に200を超えている。

#### The Benefits

WebEx Meeting Center導入後は時間を有効に利用することが出来た、オポチュニティーロスが減った、と中田氏は言う。また、会議の質や密度、参加者の理解度も、通常の電話会議に視覚効果が加わることで格段に向上している。

現在は、社内だけではなく、輸送商品の確認や顧客との共同プロジェクトの進捗の管理など多岐にわたってWebExを活用している。例えば、商品の輸送には細心の注意を払うが、品物がダメージを受けることは避けられないケースもある。ダメージは顧客にとって損失となるばかりか、結果配達が遅れ、またその対応のために双方にとって大きな時間のロスが発生する。以前は品物のダメージを確認していただくため取引先企業に向向していたが、デジタルカメラで撮影した画像ファイルにWebEx Meeting Centerで注釈することで、顧客が瞬時に対応策を判断することが可能になった。

また、10人～20人規模のプロジェクトでは顧客も含めてチームミーティングをWebExで進めることもある。システムの連携や新たな開発などに必須となるチャート類や実際のライブ画面など、全員でリアルタイムに確認しながら作業を進めていくことが出来るため、WebExはプロジェクト管理の上でも、重要なツールの一つとなっている。このようにWebExの利用価値と頻度は、ますます高くなってきており、社内での認知度は確実に高まっている。



動かなくてすんだことが一番大きいですね。システムインテグレーションを手がけた時は、電車で往復 3 時間の顧客と主力開発部隊のあるダラスへ出張せずに毎日ミーティングができた。

— 株式会社 近鉄エクスプレス 開発部 新市場開発センター 所長 中田 雅弘 氏

### The Future

近鉄エクスプレスでは、今後も WebEx Meeting Center を活用し、社内及び外部との情報シェアを行いながらビジネスの幅を広げていく予定だ。例えばセキュリティの問題やインフラ整備のコストが原因で ASP の導入を躊躇している顧客と WebEx のサービスを利用することで、顧客のインターネット環境の構築に必要なコストを軽減することができる。WebEx が提供するアプリケーションは、99.99%以上の信頼性と卓越したセキュリティを備えた専用グローバルネットワーク MediaTone™ Network を通してオンデマンドで提供されるため、顧客のセキュリティへの不安も解消される。WebEx をセールスツールとして利用することも可能だろう。

Meeting Center でリソースの削減と情報共有の効率化を行った近鉄エクスプレスは、今後も新しいビジネススキームを積極的に取り入れる予定だ。

## HIGHLIGHTS

- 遠隔地とのミーティングを WebEx で開催することにより、出張や移動の時間とコストを削減し、業務の効率を向上。
- WebEx Meeting Center で情報シェアを行うことにより、顧客企業との共同作業の実効力をアップ。
- インターナショナルで行うプロジェクトは、モニター画面上で進捗やフローチャートの確認が可能となり、社員間の言葉のギャップも解消。