

“中国とのオフショア開発で当初半年で6回予定していた出張が2回で十分対応できました。SE 1名の出張費だけでも240万を82万に、移動中の無駄な人件費や現場に張り付くことでロスする通常業務への影響も最小限になったので、実コスト以上の効果は相当なものです。”

— アドバンスIT事業本部 ビジネスソリューション部 グローバル企画グループ
村瀬吉徳氏



WebExで日中間の文化、商習慣、言葉の壁を超越

業界

ネットワーク事業、情報通信システム・基幹系システムの開発・保守・運用、デジタルエンジニアリング支援業務、福利厚生アウトソーシング

Cisco WebEx サービス

WebEx Meeting Center

まとめ

トヨタグループの一員である豊田通商（株）の関連会社で情報通信分野で活躍する豊通シスコムは日中間のコミュニケーションが安全且つ迅速に出来る手段として WebEx を導入。オフショア開発事業において、コスト削減は元より、対面レベルの密なコミュニケーションにより、最低限の出張で効率的な開発のロールモデルの確立に成功した。今後は中国以外の海外、国内の会議や顧客サポート、既存ビジネスの付加価値サービスへの応用など幅広い活用を検討している。

株式会社豊通シスコムについて

- ・ 設立：1994年3月
- ・ 資本金：4億5,000万円（豊田通商株式会社 100%出資）
- ・ 主要取引先：トヨタグループ各社
- ・ 本社所在地：名古屋市中村区名駅四丁目5番28号 近鉄新名古屋ビル
- ・ 従業員数：570名（2009年4月1日現在）
- ・ ホームページ：http://www.tsyscom.co.jp
- ・ WebEx 導入：2008年4月

株式会社 豊通シスコムはトヨタグループの一員である豊田通商（株）の関連会社で IT や IP（インターネット・プロトコル）技術を核に、通信分野で活躍する企業である。近年は特に国内外の企業システム、ネットワークインフラに於けるセキュリティを中心とするソリューション提供に力を入れている中、急速に広がるグローバル化に対応する為 WebEx を導入した。また同社は主要取引先であるトヨタ・豊田通商グループ向けに WebEx の会議サービスを紹介するためにシスコシステムズ、WebEx とパートナー契約を締結している。

導入前の課題

2005年頃からトヨタグループのグローバル化が急速に進み、豊通シスコムでも同年、初めての海外出資会社を中国で設立。日中間のコミュニケーションが安全且つ迅速に出来、映像・資料などを共有出来る手段を模索していた。

トヨタ・豊田通商の海外拠点をビジネス対象として活動しているアドバンスIT事業本部 ビジネスソリューション部 グローバル企画グループでは現在、中国でのオフショア開発ビジネスを進めているが、その過程においては様々な課題が山積していた。

「まず中国側のプロジェクトリーダーから週1回出てくる進捗内容が実際の状況と違っているという問題がありました。」と同グループの村瀬吉徳氏は導入前の状況について振り返る。日本側としては問題が大きくなる前に悪いニュースほど早く報告してほしいと願っていたが、中国側にそれを理解してもらうことは容易でなかったと言う。

二つ目は開発手法の考え方が日本と中国では大きく異なるという問題だ。

日本で提示していた開発手法の管理基準は受取っているものの、中国側のやりやすい開発手法で進めてしまうという事態が起こっていた。

文化、言葉、商習慣などの違いはグローバル企業にとって避けては通れない問題である。その違いをカバーするためには対面レベルでのコミュニケーションを頻繁に行い、相互理解の上でうまく進められる方法を確立する必要があった。しかしながら豊通シスコム本社には TV 会議システムは1つしかなく、TV 会議の予約スケジュールとメンバーのスケジュール調整すら難しい状況だった。

「至急解決しなくてはいけない問題があっても数日前に要予約、また取れても19時、20時といった時間帯。メンバーも同じ会議室に集まらなくてはいけない。通常業務のコミュニケーションツールとしては不便を感じていました。」と村瀬氏は語る。

また TV 会議では表情の共有は出来るものの、肝心な進捗管理表や設計開発資料等のドキュメントを共有するような機能がなかった。事前に Eメールで使用するドキュメントを送り、各自がそれぞれ印刷の上、それぞれが印刷した資料をみながら確認作業を行っていた。そのような状況下、WebEx の利用を開始する。

“WebExはコミュニケーションの効率化ができ、経費削減にもつながる時代にマッチした非常に有効なツールと考えています。”

ー アドバンスIT事業本部 本部長補佐 ビジネスソリューション部 執行役員 部長
野口亮司氏

導入の結果

「会議をしたい時にすぐミーティングを開けるようになりました。会議室への集合や予約を取る必要もなく、各自席から参加しています。またデスクトップ共有で遠隔にしながら同じ画面、同じドキュメントの画面を見ながら話ができるのでミスコミュニケーションが無くなり、今までになく素早い問題解決を計れるようになったのは大きなメリットです。電話やメールだけでは時に別の理解をされることもありましたがそのような問題が無くなりましたね。」と村瀬氏は語る。

現在は名古屋で3人が各自席から、北京、成都とつないで頻りにコミュニケーションしている。開発のピーク時には作業を1日単位で細かく確認、30分程度の短時間のミーティングでお互いに正確な情報を入力し報告できるようになった。また、問題が発生したとしてもすぐに発見できるようになった為、手戻り作業に要する時間を大幅に短縮、導入前は1週間を要した問題も最大でも1日分に抑制できるようになった。

日本ー中国の距離を縮め、まるで同一の場所で構成されるチームのように密度の濃いコミュニケーションが可能になった。

導入後の効果

「開発期間中の日本人SE 1名の実例を挙げると、当初半年で6回予定していた出張を2回に削減、出張に絡む実経費だけでみても240万を82万に抑えることが出来ました。移動中の無駄な時間や人件費の削減、出張中に他の仕事が出来ないという業務損失防止などの見えないコストを考えると、実コスト以上の効果は相当なものです。」と村瀬氏はその効果について強調する。

また同グループの平井大樹氏も「海外拠点と会議する際は、グローバルなサポートが欠かせません。その点、10言語対応・グローバルサポートのWebExは十分要求を満たしていました。また当社の情報セキュリティポリシーに合わせ設定が柔軟にできる点、ソフトウェアを事前に導入しなくても誰とでもすぐに会議が始められる使い勝手の良さが、非常に魅力的でしたね。」と高く評価する。

今後の展開

豊通シスコムでは日中間オフショア開発ビジネスの他、日本で開発したシステムの海外展開も進めている。その際海外のシステム構築ベンダーを日本からサポートするツールとしてWebExの利用を検討している。

「ドイツでは既にサポートツールとして利用しています。ソフトをアプリケーション共有機能で遠隔共有し、実際に遠隔で触ってもらい、質問を受けるなど技術支援で活用していきたいです。」と村瀬氏は抱負を語った。

また平井氏も「豊通通商の情報システム関連会社のあるシンガポール、中国と共同でプロジェクトを進める際の情報伝達ツールとして利用もスタートしています。今後タイなどにも広げていく予定です。」と今後の展望について触れた。

海外での活用が広がる一方、国内利用も予定している。今までは週1回、数名が東京から名古屋本社へ日帰り出張していた定例会もWebExで行っていく計画だと言う。

更には顧客サポートへの応用も検討中で、「PCサポートのコールセンターでWebExのデスクトップ共有で直接顧客の問題を確認、解決することなどにも将来的には使用していきたいですね。」と平井氏。

今後は会議に留まらないあらゆるビジネスシーンでWebExを活用、効率的な事業拡大を目指していく。

Highlights

- ・ グローバルなサポート、強固なセキュリティ、使い勝手の良さが導入の決め手に。
- ・ 情報共有不足による曖昧な進捗報告、コミュニケーション不足による開発基準の認識差異などをWebEx共有機能で同じ画面を見て確認、討議することでミスコミュニケーションを解消。
- ・ 場所を選び、予約の取れないテレビ会議をWebExに置き換えたことでいつでもどこでも素早くミーティングが出来るようになり、繁忙期でも毎日短時間の会議を実現。開発工程の効率化につながった。
- ・ オフショア開発において当初半年で6回予定した出張が2回に。SE1名の出張費だけで240万を82万に抑えることが出来、移動中の無駄な人件費や現場に張り付くことでロスする通常業務への影響も最小限に。