

オンライン Web 会議ツールの 2 本化の実現

グループ 12 万人の“働き方 DX”を実現するための重要なコミュニケーション基盤となる Zoom



創立: 1899 年

本社所在地: 東京都港区

業界: 電気機器

課題: リモートワークのための遠隔会議インフラは整っていたものの、リモート拠点とオフィスの会議室をスムーズにつなげるための仕組みが複雑で、使い勝手の面で現場に定着しない状況が続いていた。

導入ソリューション: Zoom Meetings、Zoom Rooms、Zoom Video Webinars

成果: 会議室設置の Zoom Rooms にてオフィスとリモート拠点の接続を容易に。イベントのオンラインシフトが進む中で Zoom Video Webinars も採用、Zoom Meetings も含めて約 12 万人のコミュニケーション基盤として定着。エンゲージメントスコアの改善に寄与し、スマートな働き方にも貢献。

50 か国以上の国、そして世界 301 拠点でビジネスを展開、ICT 業界のリーダーとして多くの顧客が抱える課題に応えるソリューションを提供している日本電気株式会社。「安全・安心・公平・効率という社会価値を創造し、誰もが人間性を十分に発揮できる持続可能な社会の実現を目指す」という Purpose を掲げ、「デジタル・ガバメント/デジタル・ファイナンス」「グローバル 5G」「コアDX」の 3 つを注力領域に、社会公共事業や社会基盤事業、ネットワークサービス事業、エンタープライズ事業、グローバル事業などさまざまなセグメントに対してビジネスを展開しています。

そんな同社は、1990 年代から在宅勤務制度をスタートさせるなど、柔軟な働き方につながる先進的な活動にいち早く取り組み、2017 年には政府による「働き方改革実行計画」が決定されたことを受け、NEC グループとして働き方改革をさらに加速させるための組織横断的なタスクフォースを設置。現在は 2025 中期経営計画にて Purpose・戦略・文化の一体的な取り組みを経営方針として掲げ、社員に選ばれる会社(Employer of Choice)への変革として働き方改革を進めています。働き方改革に資するコーポレート・トランスフォーメーション推進のキードライバーである社内 DX に注力しているのが経営システム本部です。「社内 DX では、“働き方の DX”“基幹業務の DX”“運用の DX”という 3 つの軸で DX を進めており、なかでも NEC グループ全体の文化を大きく変革していく“働き方の DX”に関してさまざまな活動を展開しています。その一環として挙げられるのが、コミュニケーション・コラボレーション基盤の環境整備です」と経営システム本部 マネージャー 本泉 俊一氏は説明します。

従業員から選ばれる会社になるためのエンゲージメントスコアを 2025 年度までに 50% に向上させることが中計における目標の 1 つとして掲げられていることから、働き甲斐が感じられる環境づくりに向けて、NEC グループ約 12 万人が日々利用するコミュニケーション・コラボレーション基盤に対する積極的な投資を進めています。その重要なコミュニケーション基盤の中核として採用されているのが、Zoom Meetings や Zoom Rooms をはじめとした Zoom ソリューションです。

コミュニケーション基盤はビジネス継続において欠かせないインフラ。今後も積極的に投資を続けていきたい

本泉 俊一

経営システム本部 マネージャー

会議室を予約せずともさまざまな場所で会議が開催できる。会議をスタートさせるまでの手間が大幅に削減できています

植松 和也氏

NECソリューションイノベータ株式会社 主任

ヒアラブルデバイスを用いた耳音響認証とZoomを連携させることで、さらなる利便性向上に貢献できるはず

青木 規至氏

デジタルプラットフォーム事業部 エキスパート

オフィスとリモートワーク環境を接続する仕組みが煩雑、なかなか定着しない

NECグループでは、以前からSkype for BusinessをはじめとしたMicrosoftソリューションをグループ標準システムとしてグローバルに展開しており、オフィス設置型の専用端末も備えているなど、遠隔会議のインフラが整っていました。ただし、会議室同士やPC同士の接続はシンプルでも、自宅などのリモート拠点とオフィスの会議室をスムーズにつなげるための仕組みが複雑でした。そんな折、2017年に立ち上がったリモートワークを意識した働き方改革を推進するタスクフォースの中で、今後は自宅やサテライトオフィスなどあらゆる場所から参加する会議スタイルが増えてくることを念頭に、あらたな基盤へと舵を切る決断をします。「すでに導入していた環境を何とか駆使してリモートワーク環境と会議室を接続してきましたが、その仕組みが煩雑だったことで使い勝手の面から定着しない状況が続いていたのです」（本泉氏）。

グループ内にあらたな働き方を定着させるべく注目したのが、会議室に設置してPCやスマートデバイスから簡単にZoomに参加できるZoom Roomsでした。「従来の専用端末に比べて使い勝手に優れているなど、従来の働き方を大きく変革するソリューションとして注目したのです」と本泉氏。同時に、オフィスに出勤して働くという従業員のマインドを大きく変えるべく、2017年より官公庁が主催するテレワーク・デイに参加し、Zoomを活用したリモートでのコミュニケーションを文化として定着、醸成させていく活動も推進。インフラ整備と文化の変革をセットに、コミュニケーション環境を中心とした働き方改革を推進してきました。

一方で、従来から利用してきたMicrosoftソリューションをクラウド環境のMicrosoft 365へ移行する計画もありました。「Zoomを利用するにあたり、Microsoft Teamsの位置づけについても議論されましたが、ユーザーフレンドリーなUIを備えたZoomは、当時から一般の方にも広く浸透していました。新しいリモートコミュニケーションの姿を、よりスピーディーに定着化させたいという点において、Zoomは有効と判断したのです」（本泉氏）。ただし、Microsoft 365のライセンス内で利用できるMicrosoft Teamsも合わせて活用できる環境はそのままに、現在は従業員が自由にコミュニケーションの手段が選択できる形で運用しています。

その後、新型コロナウイルス感染症の影響でリアルなイベント開催が難しくなるなか、社内で注目されたのが「Zoom Video Webinars」でした。「イベントのオンラインシフトが叫ばれるなか、他のツールより先行していた、大規模なセミナーが開催できるZoom Video Webinarsを活用しています。採用活動や事業部のキックオフなど、人を集める場面では基本的にウェビナーがセットされている状況です」（本泉氏）。

BCP対策としてZoomも含めた複数のプラットフォームを併用

現在は、約12万人が所属するNECグループの全社員が自由にZoomを利用できるだけでなく、Microsoft Teamsも利用できる環境を維持しており、日々3万回以上のリモート会議を実施しています。2つのソリューションは必要に応じて従業員が選択できる環境です。



「無理やりツールを統一するのではなく、従業員に選択肢を提供することで従業員エクスペリエンスを高度化し、結果エンゲージメントを強化していきたい。また、クラウドサービスの特性上、万一障害が発生したときにはクラウドベンダー側の対応を待たねばならず、リモートワークの生命線であるコミュニケーションが断絶してしまう可能性もあります。BCP 対策も含めて複数の環境を用意していくことが重要だと考えています」

本泉 俊一氏

経営システム本部 マネージャー

ツールの使い分けについては利用者に一任しており、社内メンバーや客先の状況に応じて自由に選択できます。「会議を主催する人が選択している傾向にありますが、会議室に Zoomが入っているため、会議室も交えた場合は Zoom 利用が多い。コロナを経験してFace To Faceの重要性が再認識されており、オフィスに出社してディスカッションする機会も増えるはず。共創の場としてオフィスを変革していく意味では、今後も Zoomは広く利用されていくのでは」と本泉氏は見えています。ユーザーの立場としては、「チャットの延長で利用する場合は Teams 使うこともありますが、やはり音声品質は Zoom が優れている。双方のいいところをうまく合わせて、環境に応じて最適なものを選択しています」とデジタルプラットフォーム事業部 エキスパート 青木 規至氏は語ります。

特にリモートワーク環境も含めた働き方改革では、日常的に業務で利用する ICT の使い勝手がエンゲージメントスコアにも大きく影響します。今では、大きな数値の改善につながっており、Zoomをはじめとしたコミュニケーション環境の整備がその一端を担っていると言えます。働き方改革の進捗度合いを従業員にアンケートした結果では、2018年当初に比べて働き方がスマートになったと回答した人は3倍ほどに増えている状況です。「特定の部屋を予約する必要がある専用端末と異なり、会議室に限らずさまざまな場所で会議が開催できるため、会議開催までの手間が大幅に削減できています。その結果、ビジネスのスピードアップにも役立っています」と長年経営システム本部にてコミュニケーション基盤の構築に関わってきた NEC ソリューションイノベータ株式会社 主任 植松 和也氏は評価します。

生体認証との連携や言語の壁を越えた基盤づくりを目指す

すでにコミュニケーション基盤の一部として NEC グループ全体に定着している Zoom ですが、同社が強みの1つとしてソリューション展開している生体認証(顔認証や耳音響認証など)と連携させることで、これまで以上にスムーズに Zoom にアクセスできるようになるため、その連携に期待する声が社内外でまっています。「会議に参加する際には、セキュリティの観点から会議 ID やハ



スワードをその都度入力する必要があります。さらに複数のソリューションを組み合わせた場合は認証情報を何度も入力しなければなりません。そこで、NECのヒアラブルデバイスを用いた耳音響認証を通じ、本人認証や他のソリューションとのデータ連携を行えば、スムーズな会議参加が可能です」と青木氏。例えばスマートフォンから会議に参加する場合、ヒアラブルデバイスを用いればZoomの認証画面から会議IDやパスワードを入力することなく、自動的にZoom会議に参加することが可能です。音声だけの参加であれば、カバンからスマートフォンを取り出す必要もありません。もちろんPCの場合は、カメラを用いた顔認証でも同様のユーザー体験が提供できるため、会議参加の手間を省くことにもつながります。

また、現在は距離を越えてコミュニケーション可能な環境を整備していますが、今後は言語の壁を越えていきたいと本泉氏は力説します。「グローバルに展開しているNECグループだけに、言語によってコミュニケーションが低下してしまう部分を、ITの力で越えていきたい。Zoomで実装が予定されているリアルタイム翻訳機能も活用しながら、真にグローバルで活躍できるインフラに育てていきたい」。

特にクラウド環境は利便性が高いものの、ユーザーとして制御できない領域が必ず出てきます。「制御できない環境をどう担保するのかという答えとして、我々は2つの環境を用意しているわけで、その意義は大きなものがあります。コミュニケーション基盤はビジネス継続において欠かせないインフラであり、今後も積極的に投資を続けていきたい」と最後に語っていただきました。

