

「SNSとIP電話の異メディア融合 でワークスタイルを革新しよう」

ソーシャルネットワーキングサービス と IPテレフォニー という
まったく異なる コミュニケーションメディア を ユニファイドして
企業の **インテリジェントな働き方** を創出しよう！

2010年 10月 14日
IPTPCエバンジェリスト 竹井 俊文

プロフィール

NEC プラットフォームマーケティング戦略本部
IPTPC事務局
竹井 俊文
E-mail: t-takei@bc.jp.nec.com

- IPTPC(IP電話普及推進センタ)エバンジェリスト・・・伝道師
- IPTPC(IP電話普及推進センタ)運営委員・・・黒衣(くろこ)
- MCPC(モバイルコンピューティング推進コンソーシアム)技術検定 SWG主査
執筆(共著): 図解 IP電話標準テキスト、NGN時代のIP電話標準テキスト、モバイルシステム技術
テキスト、モバイルシステム技術エキスパート編、モバイル基礎テキスト、月刊テレコミュニケーション連載記
事(リックテレコム)、businessnetwork.jpユニファイドコミュニケーション集中講義連載記事
- 電話屋二世・・・オヤジも**電話屋**だった!
- NEC入社後、海外向け電話SE・・・海外で**IP電話屋**に!
- IP電話で終えるつもりが・・・何の因果か、**ICT屋**に!

ユーザー視点の大きな変化

システムの導入 ⇒ **システムの活用**

単なる通信の手段 ⇒ **コラボレーションの強化**

企業インフラ整備 ⇒ **企業の課題** への対応

・コスト削減 ・生産性向上 ・新価値創出

ICT(ユニファイドコミュニケーション)の
利活用

CO2削減, BCP
含む

ワークスタイル革新

企業コミュニケーションの変遷

インフラ	企業ユーザーの視点	コミュニケーションツール
VoIP (音声・データ統合)	コスト削減 (通信・工事・運用) 生産性向上 (業務効率UP)	IP電話機 : 内線, 伝言メッセージ PC(ソフトフォン) : 内線, ボイスメール, プレゼンス, IM(インスタントメッセージング)
モバイル (無線LAN, FMC)	コスト削減 (通信・フロア削減) 生産性向上 (業務効率UP) 新価値 (ワークスタイル革新)	PC(ソフトフォン), 携帯電話/PHS, スマートフォン : 内線(FMC), メール, SMS, EIP(企業情報ポータル)
ビジュアル (画像+音声+資料)	コスト削減 (人の移動削減) 生産性向上 (業務効率UP) 新価値 (ワークスタイル革新)	PC(ソフトフォン) : Web会議, 資料共有 専用端末 : TV会議, テレプレゼンス
SNS (特定の利用者が参加するコミュニティサイト)	生産性向上 (業務効率UP) 新価値 (本講演にてご報告したいポイント)	PC(ソフトフォン), スマートフォン : 社内SNS(プロフィール, ブログ, Wiki, Twitter相当のミニブログ, など)

ユニファイド・コミュニケーション (UC)
一部～全てのツールを統合しアプリケーションと連携

ワークスタイル革新 による 効果

ビジュアル

遠隔ビデオ会議
(TV会議, Web会議)で

- ・ムダな**人の移動**
を削減
- ・**コラボレーション**強化

電子ドキュメントと
資料共有
による ペーパーレスで

- ・ムダな**フロアスペース**
を削減

IPテレフォニー

モバイル

無線LAN, FMC と
VoIP(ソフトフォン・ケータイ)
による **フリーアドレス** と
プレゼンスで

- ・ムダな**フロアスペース**
を削減
- ・**コラボレーション**強化

ソーシャルネットワーク **SNS**

コラボレーション強化できるか？

仮説：SNSが解決できる？ 2つの課題

コラボレーションを阻害する3大要因

- ?** ① **そもそも、コミュニケーションする相手がいない**
- ・問題に直面しているけど周りは誰も知らない...誰か知ってる人いないかなあ
 - ・名前まで分かったが、この人知らないなあ...いきなり電話・メールするのも
- V** ② **相手はいるが、うまくコミュニケーションできない**
- IPテレフォニーが解決済
- ・電話が通じないからメールしよう!...相手は会議中でメールを見ていない
 - ・内線が通じない、「誰か携帯の番号知ってる?」...電話帳、何処だっけ
- ?** ③ **コミュニケーションはできるが、話しが通じない**
- ・「何それ?」「えっ!知らないの?」...イグノランス(無知)マネジメントの欠乏
 - ・最新のニュースや用語を知らない...「ちょっと待って!」とググる(検索)

**SNS と IP電話 という
異なるメディアを融合させて
コラボレーションを強化できるか？**

**わたくし、IPテレフォニー屋が
1年間、社内のSNSを使った
ユーザーエクスペリエンス**

SNS ユーザーエクスペリエンス

IPテレフォニー屋が 1年間SNSを使って学んだ 6つの事実

①意外と低い利活用度

10% × 10% = 1% の法則

- ・SNSを紹介した人達の **10%** が参加
- ・SNSに参加した人達の **10%** が活発な情報発信

僅か **1%** しか、情報発信(ブログ・ツイート)していない

氾濫する情報の砂から一粒のダイヤを見つけるより、
有識者が発信する正確・価値ある情報の方が遙かに効率的！

SNS ユーザーエクスペリエンス

IPテレフォニー屋が 1年間SNSを使って学んだ 6つの事実

② 属人的、良く言えば

ヒューマンセントリック な メディア

- ・興味を引く **タイトル** をつけないと見て貰えない(釣り)
- ・**プロフィール** を見てくれないと自分を知って貰えない

コミュニティの中で **ゆるい良い人間関係** を構築する

プロフィール・ブログ・ツイートから相手の興味・知識を把握、
情報を貰えそうな相手のブログ・ツイートに効果的にコメント！

SNS ユーザーエクスペリエンス

IPテレフォニー屋が 1年間SNSを使って学んだ 6つの事実

③ 拙悪な文章はトラブルのもと

ブログは **文章力** が必要

- ・コメントの応酬でブログが **炎上** をする恐れあり！
- ・**ブログ** ⇒ **メール** ⇒ **IM** 移行でも誤解が解けない！

文字によるコミュニケーションは限界あり **メラビアン法則**

炎上しそうな時は、文字コミュニケーション⇒音声コミュニケーション
へ早期に移行すべし！ IP電話と連携させると効率が良い！

SNS ユーザーエクスペリエンス

IPテレフォニー屋が 1年間SNSを使って学んだ 6つの事実

④ オフ会、電話など

実コミュニケーションの重要さ

- ・会ったこともない人とはWebコミュニケーションもしずらい！
- ・オフ会・IP電話での会話後、Webコミュニケーションが円滑！

自分の顔・声を知って貰うことが大切 **メラビアン法則**

欲しい情報を貰えそうな相手に対しては、オフ会にて挨拶しよう！
遠隔地などで会えないならば、IP電話やWeb会議を活用しよう！

SNS ユーザーエクスペリエンス

IPテレフォニー屋が 1年間SNSを使って学んだ 6つの事実

⑤意外と多い

ツイート(つぶやき)の活用方法

- ・「〇〇で困ってます」発信 ⇒ 即座に多くの**ヘルプ情報**
- ・毎朝 有識者からツイートしてくれる業界の **最新情報**
- ・ツイートの最新情報 ⇒ ググる(検索) **速い知識化**
- ・恥をかかずに無知を知る **イグノランスマネジメント**
- ・「外出なう」「帰社なう」「会議なう」**プレゼンス情報**
- ・プレゼンスから **IPテレフォニー連携**(IP電話,IM,メールなど)

SNS ユーザーエクスペリエンス

IPテレフォニー屋が 1年間SNSを使って学んだ 6つの事実

⑥ SNSばかりやっていると

集中できなくなる（生産性低下）

- ・自分のツイート発信に対する **反応** が気になる
- ・常に新たなツイートを見なければ **遅れ感** を感じる
- ・集中力の低下 **ニコラス・カー著「ネット・バカ」**

SNSトラフィックの高い朝に ツイートによる発信をしよう！（エサ）
必要があれば、ブログによる詳細な発信をしよう！（エサ）
その後 生産業務に集中し 休憩時にツイート・ブログを見よう！（釣り）

実証：SNS と IP電話 を融合させると コラボレーションを強化できる

①そもそも、**コミュニケーションする相手がいない**

解決

⇒ SNSとIPテレフォニーで最適な相手を見つけ、ゆるい良い人間関係を構築することができる

②相手はいるが、**うまくコミュニケーションできない**

解決

⇒ IPテレフォニーで最適なコミュニケーションができる

③コミュニケーションはできるが、**話しが通じない**

解決

⇒ SNSでイグノランスマネジメントができる

最後に

**わたくし、SNS & IPテレフォニー屋が
毎日、実施している
人・人をつなぎ、情報収集から始める
新たなワークスタイルを
ご紹介いたします**

IPTPC

IP Telephony Promotion Center

ご清聴ありがとうございました。

本資料は、IPTPC(NEC)事務局が著作権を有しておりますので、本日セミナーを聴講された方で、一部転載を希望される方は、下記の問い合わせ先にお問合せ下さいますよう、お願いいたします。

問い合わせ先:

IPTPC(NEC)事務局 竹井 俊文

E-mail: t-takei@bc.jp.nec.com

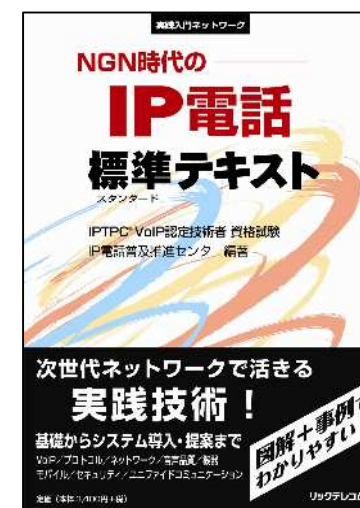
IPTPC(IP Telephony Promotion Center)とは

IP電話普及推進センター(IPTPC)は、2002年11月よりIP電話システムに関わる技術者の早期育成を目的とした「IPTPC VoIP認定技術者制度」の運営を行っており、現在まで沖電気工業株式会社、日本電気株式会社、株式会社日立製作所、岩崎通信機株式会社、富士通株式会社およびパナソニック システムネットワークス株式会社の6社が参加して、資格保有者は16,000名を突破しています。

IPTPCでは今後も教育内容の充実を図り、本制度を広範囲なICT情報通信ネットワーク技術に対応させていくことにより、情報通信ネットワーク市場の一層の拡大・発展に向けた推進役としての責務を果たしていきます。

URL:<http://certification.iptpc.com/>

- IPTPC 編著
- リックテレコム 発行
- 定価:3,570円(税込)

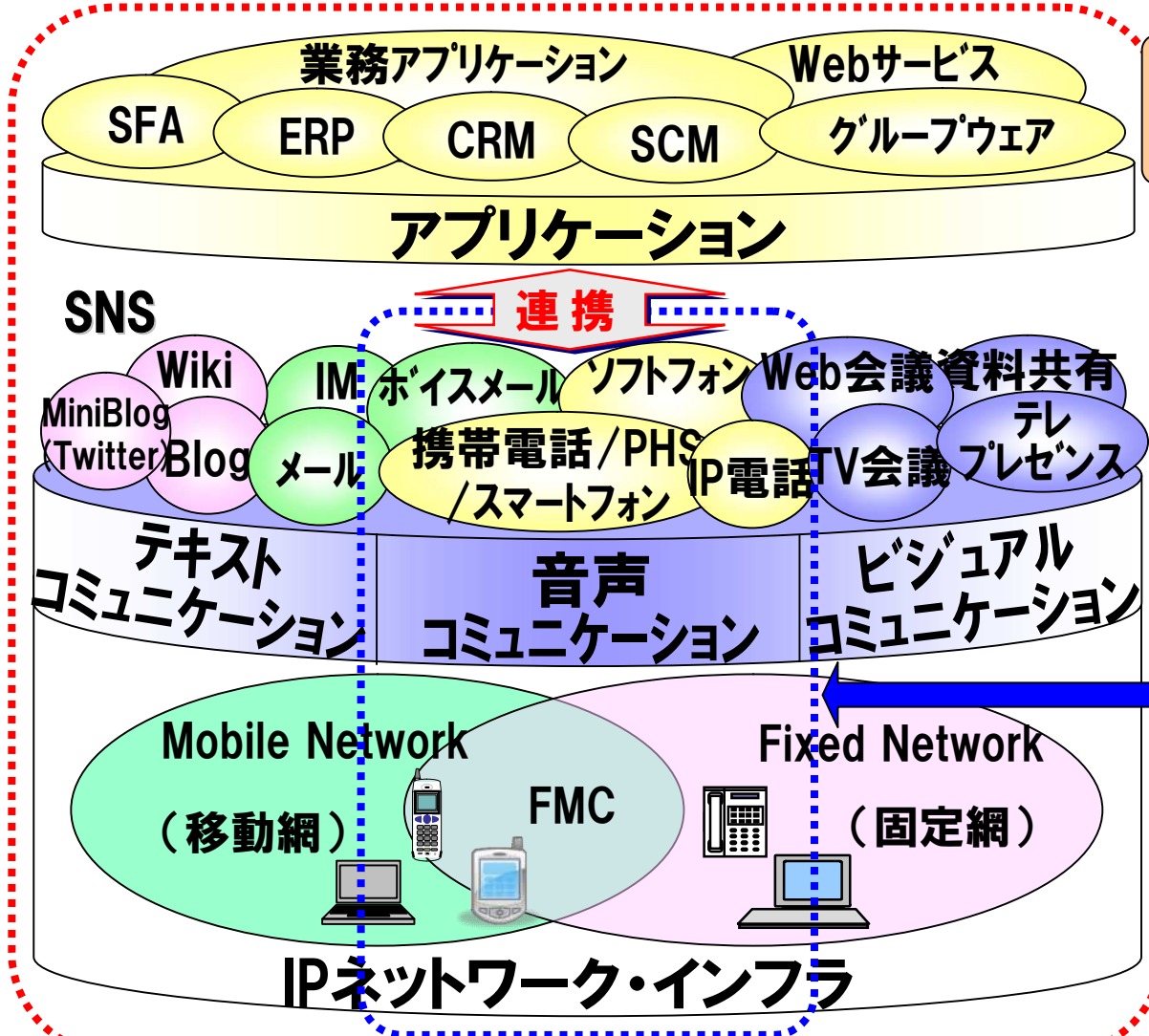


本資料は、IPTPC(NEC)事務局が著作権を有しておりますので、本日セミナーを聴講された方で、一部転載を希望される方は、下記の問い合わせ先にお問合せ下さいますよう、お願いいたします。

問い合わせ先:IPTPC(NEC)事務局 竹井 俊文 E-mail: t-takei@bc.jp.nec.com

クラウド時代、IPTPC の新たな方向性

IPTPCは、ビジュアルコミュニケーションに対応した資格・教育を新設する予定です。また、セミナーやWebによる、VoIP資格者へのユニファイドコミュニケーションに関する情報発信を開始します。



**VoIPをコアとした広範囲な
ユニファイドコミュニケーション技術**

IPTPC の新たな方向性	
資格・教育制度	情報発信
<p>【新規】 ビジュアルコミュニケーション(計画中) (2010年度下期予定)</p>	<p>【新規】 ホワイトペーパー IPTPC Webコラム 【継続】 市販図書・雑誌 IPTPCセミナー、BCT</p>
既存の IPTPC VoIP資格	
資格・教育制度	情報発信
<p>【継続】 VoIPアドバイザー VoIPデザイナー VoIPモバイル VoIPセキュリティ VoIPストラクチャー</p>	<p>【継続】 市販図書・雑誌 (IP電話標準テキスト、テレコミュニケーション) IPTPCセミナー、BCT</p>

クラウド時代、IPTPC の新たな方向性

■ IPTPCホームページによる情報発信

・2010年 4月 ホワイトペーパー掲載

企業コミュニケーションの進化がVoIP技術者の価値を高める

— 「IPTPC認定技術者資格制度」の新たな方向性とその役割 —

2010/04/13

～ 中略 ～

最近、クラウドサービスが話題になっていますが、これはネットワークとクラウドコンピューティングの融合により、個人や企業ユーザーの課題を解決する手段です。ユニファイドコミュニケーションも、企業ユーザーのコラボレーション課題を解決するために、ネットワークとコンピュータを融合するものです。

しかし、ネットワークのIP化が進む中で、ユニファイドコミュニケーションとクラウドサービスを理解するためには、まずVoIPの基礎からモバイル、セキュリティへと範囲を拡大し、ビジュアルコミュニケーションそしてアプリケーション連携へと、段階的に知識を学ぶIPTPC認定技術者資格制度のスキルアップパスが最も効率的です。

・2010年 5月～ Webコラム掲載開始

- ・IPTPC連載コラム「IP電話サービスの課題と将来展望」5回連載
- IP電話の問題点と新たな利用スタイルを考える -

http://certification.iptpc.com/iptpc_clm_oc1_201005.htm

- ・ビジュアルコミュニケーション関連 ビジュアルで変わるコミュニケーション（9月）

http://certification.iptpc.com/iptpc_clm_ii1_201009.htm

IPTPC プロモーション活動状況

■ 取材、雑誌・Web掲載

- 2010年2月 「月刊テレコミュニケーション」(リックテレコム) IPTPC 세미나記事掲載

http://www.telecomi.biz/backnumber_tc/tc_1002.htm

- 2010年6月 ビジネス ネットワーク.jpの取材 UC集中講座（4回連載）

- 第1回: <http://businessnetwork.jp/Detail/tabid/65/artid/325/Default.aspx>

- 第2回: <http://businessnetwork.jp/Detail/tabid/65/artid/384/Default.aspx>

- 第3回: <http://businessnetwork.jp/Detail/tabid/65/artid/496/Default.aspx>

- 第4回: <http://businessnetwork.jp/Detail/tabid/65/artid/640/Default.aspx>

- 2010年10月 TechTargetジャパンの取材 UC導入のポイント解説（10月中旬掲載予定）

<http://techtarget.itmedia.co.jp/>

■ 他団体との連携

- MCPCとの資格の相互推奨 & 試験割引 http://certification.iptpc.com/mcpc_intro.htm

IPTPCとMCPC(モバイルコンピューティング推進コンソーシアム)は、2010年4月から相互に検定制度と資格制度の推奨及び割引受検(受験)を通して、モバイル化が進むIPシステムの技術者を支援します。IPTPCは、VoIP資格者への広範囲なモバイル知識向上のため、2006年からMCPCとの連携を開始し同検定制度のモバイルシステム技術テキストの作成に協力しています。

- 日本データ通信協会 <http://www.dekyo.or.jp/engineer/guideline/data/seminar.pdf>

情報通信エンジニア(工事担任者)のスキルアップのための参考となる研修・セミナーとしてIPTPCの研修・資格を推奨していただいています。