

## コラボレーションワークソリューション

J:COMグループ社員約17,000人の業務効率化により  
生産性向上を実現

全国約551万世帯にケーブルテレビをはじめ多彩なサービスを提供する株式会社ジュピターテレコム(以下J:COM)は、日本最大のケーブルテレビ企業です。同社は2016年、社内コミュニケーション改革に着手。日立ソリューションズは、J:COMの多様な業務に影響を与えることなく、あらたなコミュニケーション基盤を構築しました。その結果、業務効率向上と情報管理の徹底、コミュニケーション活性化により生産性向上を実現しました。

J:COM

## 課題

現行システムの特性上、一括でクラウド環境に切り替えができない

カスタマーセンターなどの業務への影響・リスクを抑えたい

ハイブリッド移行の採用により、段階的な切り替えを実現

緻密な導入展開計画により業務停止することなく導入に成功

## 効果

## 背景と課題

拡大する事業による業務増大・複雑化  
社内コミュニケーションの改革が喫緊の課題に

1995年設立のジュピターテレコムは、国内最大手のケーブルテレビ事業・番組供給事業統括運営会社です。ケーブルテレビ事業は、約551万世帯のお客様にケーブルテレビ、高速インターネット接続、電話、モバイル、電力、ホームIoTなどのサービスを提供しています。

お客様とのタッチポイントを重視し、全国2,500人の営業担当者、11拠点のカスタマーセンターに在籍する3,500名のスタッフ、商店街・商業施設で展開する「ジェイコムショップ」56店舗をはじめ、全国に配置された4,100名のサービスエンジニアを通じて、地域に根差したきめ細かな提案活動やサポートを行っています。

番組供給事業においては、17の専門チャンネルに出資および運営を行い、ケーブルテレビ、衛星放送、IP マルチキャスト放送などへの番組供給を中心としたコンテンツ事業を統括しています。

同社が「働き方改革」「情報管理の徹底」「コミュニケーションの活性化」「ITシステムの整備」を目的とした全社プロジェクト「4Circleプロジェ

クト」を開始したのは2016年のことでした。会長・社長のかけ声の下、人事本部、管理本部、CEO室、情報システム本部の4本部を中心に大規模プロジェクトがスタートしたのです。

まず初めに、コミュニケーションツールの刷新に着手。同社の社内連絡は電話とメールが中心で、各地域のケーブルテレビ局71局との会議は、電話会議で行っていました。

従来の電話会議は、資料の送付や各拠点でプロジェクトの準備などに時間がかかる上、会議中も資料の展開は拠点ごとに行わなければならない、意思疎通が図りにくい会議形式でした。

また、重要な業務連絡はメールで行われていましたが、関係しそうな人全てにメールを送ってしまう傾向があり、大多数の社員は数多くのメール対応や整理に時間を大幅に取られる状況となっていました。

「社内の情報整理、伝達のスピードアップと業務の効率化を考えた時に、コミュニケーションツールの刷新が必要であると思い至りました。特に主要な幹部を含めた会議を開催するにも、スケジュール調整だけに時間を要したり、会議中に判断ができる人間がその場にいらないことにより、結論が先送りになったりしてスピーディな意思決定ができない状況も多々ありました。拠点数が増加し、業務内容が拡大・複雑化していく中、レスポ

## Interview



株式会社ジュピターテレコム  
執行役員  
情報システム本部長  
岡田壮祐氏



株式会社ジュピターテレコム  
情報システム本部  
コーポレートシステム部  
アシスタントマネージャー  
飯田善崇氏



株式会社ジュピターテレコム  
情報システム本部  
コーポレートシステム部  
北竜介氏

スを向上しつつ効果的な情報共有を図るには、新たなコミュニケーション基盤を導入する必要があったのです」(岡田氏)

## 選定と導入

大規模な Office365 導入を計画  
実績と技術力、柔軟な対応力を信頼

2017年3月、導入プロジェクトがスタート。グループ会社やコールセンターのスタッフを含め、多岐にわたる事業に携わる全国約17,000人の業務を止めずに Office 365 へと切り替えるためには、従来のプラットフォームを併用しながら移行作業を進めていくハイブリッド移行が条件となりました。拠点数も多く、実に難易度の高い移行です。問題なく実行するためには、Office 365 の大規模導入に実績のあるパートナーが必要不可欠でした。

「日立グループ30万人に対する Office 365 の導入実績があったことが、日立ソリューションズを選択した決め手の一つでした。また、多様な業務の中でも、特にコールセンター業務においては当社の業務特性をしっかりと理解した上で、ハイブリッド移行をご提案いただきました。移行時のさまざまな課題を解決した実績も心強く思います」(飯田氏)

「『社外ネットワークのPCやモバイル端末からのアクセスは不可』というセキュリティ要件や、顧客情報ははじめとする個人情報扱っている関係上、関連データも含めてすべてを厳格に管理する必要がありました」(岡田氏)

これらを踏まえて、Microsoft Intune 導入検討を開始。しかし検討した結果、既存MDM(モバイルデバイス管理)の利用は不可欠のため、日立ソリューションズはMicrosoft社と連携して検討し、MAM(モバイルアプリケーション管理)およびアクセス制限をMicrosoft Intuneで実現する方式を提案しました。事前検証もを行い、セキュリティを確保したモバイルデバイス環境を実現しました。

移行作業においてはActive Directory、Exchange OnlineやSkype for Business などさまざまなシステムの整合性を保ちながら、それぞれを確実に移行する必要があったため、「日立ソリューションズの経験豊富な担当者との徹底的に対話しながら、細かいパラメーター一つひとつを確認して進めていく必要がありました」(北氏)

さらに、2018年は国内で災害が複数発生したため、カスタマーセンター業務がますます過密化しました。そのような緊急事態にも日立ソリュー

ションズは柔軟かつ迅速に対応。スケジュールを大幅に組み替えましたが、業務に支障を及ぼすことなく無事に移行作業を完了させました。

また、移行直後も、ユーザー部門からの疑問やトラブルをFAQとして共有、ナレッジの蓄積や活用の仕組み作りも支援し、スムーズな使用開始をサポートしました。

## 成果と今後

Skype会議は月2,000回に増加  
成功体験を共有するための施策を実施

2018年11月、すべての部門で Office 365 への移行を完了し、新たな基盤での業務がスタート。まずは、一部門で先行利用してもらい、機能的な改善点の洗い出しを丁寧に実施したことにより、全国展開をスムーズに行うことができました。

その結果、電話会議に代わり、各局および各部門で Skype 会議の活用が順調に進み、現在

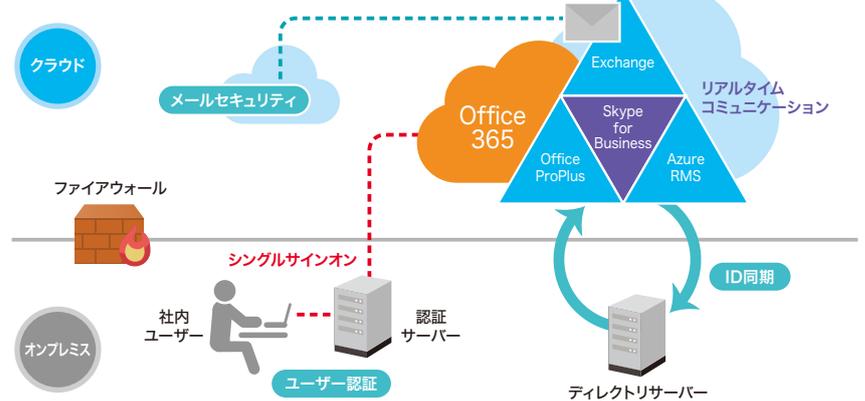
は、グループ全体で1日100~120回、月平均で2,000回以上の Skype 会議が開かれており、社内の満足度の高さがうかがえます。

拠点の中には、営業社員が毎朝訪問して行っていたジェイコムショップの朝礼を、Skype 会議に切り替えて業務効率化を図ったり、異なる拠点の人が同じ PowerPoint を共同編集したりするなど、工夫して活用する現場が増えています。こうした成功事例を広く周知するとともに、同社の企業内大学(J:COMユニバーシティ)では、社員がより Office 365 の理解を深め、活用できるよう、Office 365 の活用事例としてSkypeの活用方法やTeamsの活用事例の紹介をしています。

今後はこうしたナレッジを蓄積して、さらなる成功例を増やしていく予定です。

「日立ソリューションズの、数ある Office 365 導入実績を基に、Teamsなどの活用事例を紹介してもらいながら、現場への定着を深めたい」と岡田氏は展望を語りました。

## 移行時のシステムイメージ



## Company Profile



## 株式会社ジュピターテレコム

本社所在地 東京都千代田区丸の内1-8-1  
丸の内トラストタワーN館  
設立 1995年1月18日  
従業員数 17,202名(2019年3月末現在)  
事業内容 ケーブルテレビ局の統括運営、電気通信事業、番組供給事業統括

[www.jcom.co.jp/](http://www.jcom.co.jp/)

※本事例の内容は取材時点(2019年5月)の情報です。※本文中の会社名、商品名は各社の商標、または登録商標です。※本文中および図中では、TMマーク、®マークは表記しておりません。※製品の仕様は、改良のため、予告なく変更する場合があります。※本製品を輸出される場合には、外国為替及び外国貿易法ならびに米国の輸出管理関連法規などの規制をご確認の上、必要な手続きをお取りください。なお、ご不明な場合は、当社担当営業にお問い合わせください。※本文中の情報は、事例作成時点のものです。



本事例のwebページはこちら

[www.hitachi-solutions.co.jp/wsi/case03/](http://www.hitachi-solutions.co.jp/wsi/case03/)

## 株式会社日立ソリューションズ

[www.hitachi-solutions.co.jp](http://www.hitachi-solutions.co.jp)



本カタログ掲載商品・サービスの詳細情報

[www.hitachi-solutions.co.jp/wsi/sp/](http://www.hitachi-solutions.co.jp/wsi/sp/)