



Business
Services

レジリエンスの維持

5つの将来戦略



ニューノーマルへの適応： ビジネスレジリエンスのための戦略

あらゆる企業は、自然災害や病気の発生など、予期しない出来事によって影響を受ける可能性があります。事業のレジリエンス強化と事業継続計画の策定は、従業員の安全と生産性を確実に維持する上で極めて重要であると同時に、事業運営の継続を可能にします。

レジリエンスを維持するために、組織は、テクノロジーを積極的に活用して事業運営を維持し、急速に変化する日常に素早く対応する必要があります。

マッキンゼー社が行った調査結果は、状況に応じた消費者の日常行動の変化が長期的なものになる可能性を示しています。

事態が進展して「ニューノーマル」が顕在化するにつれて、ビジネスとIT分野のリーダーは戦略を変更し、新たな労働環境、顧客行動および変化するITコスト圧力に適応するため、どのようなデジタル機能を追加すべきか検討する必要があります。

中国：消費者の33%は、コロナ禍の間に購入する食品ブランドを変更し、そのうち20%は試した代替品を今後も継続して購入する予定

オーストラリア：オンラインでフィットネス活動を行っている消費者の40%は、この体験に満足しており、55%は活動を継続する意向²

インド：消費者の40%は利用する小売業者を変更して新しいウェブサイトで購入しており、多くの人はコロナ禍の収束後も元の小売業者には戻らない予定³

マッキンゼー社による、迅速な対策を取るためにCIOが従うべき3つの側面⁴：

1

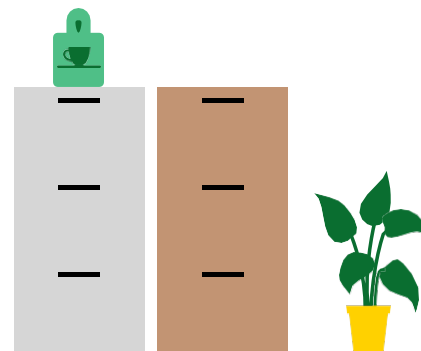
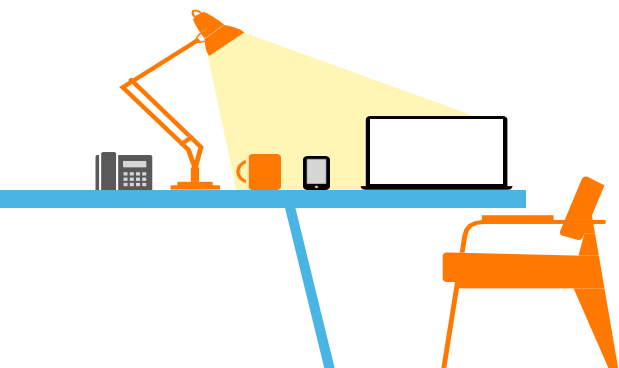
一定した緊急対策を維持

2

一時的に規模を縮小

3

重点を置く分野を変更



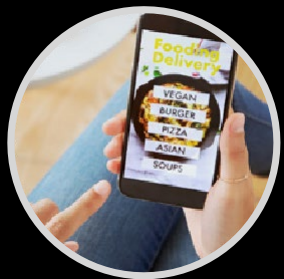
ビジネスとIT分野のリーダーが強靱な事業運営を構築し、不測の事態に備えるにあたっての検討事項：



自宅勤務者への影響

従業員に必要なときに在宅勤務を行う能力を迅速に提供し、自宅環境で生産性が高く安全な方法で仕事ができるようサポートできますか？

複数の従業員が自宅から企業リソースを利用するための簡単に信頼性が高く、安全なリモートアクセスをどのようにして提供しますか？



顧客への影響

どのようにレベルの高いカスタマエクスペリエンスを継続的に提供し、顧客が必要とするときに素早く対応できるよう、事業運営を適合させますか？

コンタクトセンターの運営において、高まりつつある顧客の需要を満たすために、どのようにレベルの高いサービスとサポートを維持しますか？



IT担当者への影響

オフィス環境に合わせて構築された既存のICTインフラストラクチャは、増え続ける在宅勤務の従業員から生じるネットワーク需要の高まりに対処できますか？

従業員は、セキュリティを危険にさらすことなく、ユーザベース全体にわたり、ビジネスに不可欠なアプリケーションで一貫した水準のパフォーマンスを実現・維持することができますか？

変化を通じて組織を先導

適切なデジタル基盤が構築されていない場合は、大規模な業務中断と不測の事態にビジネスを適応させて対処することが困難になる恐れがあります。ビジネスにレジリエンスを持たせ、業務中断のリスクを緩和するために組織が採用できるベストプラクティスと実行可能な対策は以下の通りです。

戦略No. 1 リモートでのコラボレーションとコミュニケーションのための適切なソリューションを提供することで従業員のエンパワーメントを実現

戦略No. 2 企業リソースに容易かつ安全にアクセスする方法を従業員に提供

戦略No. 3 セキュリティの高い方法で在宅勤務者を接続・保護

戦略No. 4 顧客のニーズに効果的に対応

戦略No. 5 最適化されたICTインフラストラクチャで効率を向上

リモートでのコラボレーションとコミュニケーションのための適切なソリューションを提供することで従業員のエンパワーメントを実現

緊急事態において標準的なオフィス運営から在宅勤務態勢に迅速かつシームレスに移行するため、まず最初に、場所を問わず効果的に協働作業を行うための適切なツールとリソースを従業員に提供します。

- ・ **様々な従業員のニーズと要件について検討：**
在宅勤務への移行が様々な形で部門を超えて従業員にどのような影響を与えるかを考慮に入れて、自宅で生産的に仕事を続けることができるようにするにはどのデバイスとアプリケーションが最適かを決定します。
- ・ **効果的なリモートコラボレーションを促進：**
チームメンバー間のコラボレーションは、あらゆる組織で自然に生まれるものです。在宅勤務が一般的になった場合は、従業員が自宅環境から容易にアクセスして効果的に協働できる、音声、ビデオ会議とコンテンツ共有が統合された機能をチームに提供します。
- ・ **イベントをオンラインに移行：**
バーチャルイベントは、対面での会議や顧客とのミーティングに代わる実行可能な手段です。バーチャルイベントに切り替える際には、ビデオ会議プラットフォームが多数の参加者に対応できるか否か、およびどのインタラクティブ機能で内容豊かな体験を実現できるかについて検討します。
- ・ **在宅勤務制度を改善：**
導入した在宅勤務制度の効果を継続的に評価し、生産性に影響を与えたり、仕事上のコラボレーションを妨げたりする可能性がある、初期に起こる問題に対処するために、さらに何を更新、改善、または置き換える必要があるかを明確にします。



自動車部品メーカーが総合的な在宅勤務制度を導入してサプライチェーンを稼働させ続けることで事業運営を継続

重要な自動車部品メーカーが在宅勤務制度を導入する際、Orangeが用いた支援手法：

- すべての知識労働者のためにバーチャル会議施設を1000に増強
- 同社の仮想プライベートネットワークの容量を直ちに600ユーザーに増強
- 公衆インターネットを経由せずに、Orange Business VPN Galerieを通じてビデオ会議の品質を維持

詳細

企業リソースに容易かつ安全にアクセスする方法を従業員に提供

社内ITは、従来のオフィス環境で企業データを安全に維持すると同時に、従業員が会社のセキュリティの高いネットワークとアプリケーションに簡単に接続できるように構成されています。この環境の利用を急に中止し、通常はオフィスにいるものの、現在は在宅勤務を行っている数千人の従業員による社内ネットワークへのアクセスを管理しなければならなくなった場合、新たな困難が生じる可能性があります。

企業システムとデータへの安全な接続を確立するための第一線のツールとなるのは、仮想プライベートネットワーク(VPN)です。接続すると、在宅勤務や遠隔勤務を行っている従業員は、オフィスにいるときに使用するのと同じツールやデータにアクセスできます。

膨大な数のユーザーのためにリモートアクセスの規模を拡大する業務という負担が急速に増すITチームにとっては、業務の混乱時におけるVPNへの依存は、懸念材料となる可能性があります。

仕事量の増加に対処するには、ネットワーク回線容量、ユーザー向けのリモートアクセスライセンス、およびハードウェア容量を短期間でアップグレードし、規模を拡大する必要があります。

ITの観点から言えば、セキュリティネットワークとクラウドソリューションを適切に組み合わせ、企業向けリモートアクセスの容量を管理してスケールアップする最善方法について検討する必要があります。



グローバルなFMCG企業が機敏なアプローチを採用して在宅勤務を促進

グローバルなFMCG大手企業がネットワークとリモートアクセスの容量を数日間で急速に増強して以下の課題を達成した際に、Orangeが提供した支援:

- 在宅勤務を行っている6万人の従業員をサポートし、サプライチェーンを継続稼働
- 南北アメリカおよびアジア太平洋地域で仮想SSL VPNゲートウェイを接続することにより、ネットワーク回線容量を増強
- VPNユーザとクラウドでの作業のための安全なリモートアクセスを確保

詳細

セキュリティの高い方法で在宅勤務者を接続・保護

従業員の在宅勤務に伴いクラウドでのアプリケーション使用量が増えると、リスク状況が悪化して攻撃対象領域が拡大し、管理すべきエンドポイントが増加する可能性があります。

米国サイバーセキュリティ・インフラストラクチャセキュリティ庁(CISA)は先日、2020年のCovid-19のパンデミックの際に、多くの場合、短期間で新規導入されたリモートアクセスおよび在宅勤務用インフラストラクチャに対する攻撃が新たな脅威になっているとの警告を発しました。悪質なサイバー犯罪者は、VPNやその他の在宅勤務用ツールとソフトウェアの様々な既知の脆弱性を悪用し、大規模で世界的な在宅勤務への移行から利益を得ています。

- あらゆる場所から企業環境への安全なアクセスを確立:**
SSL VPNサービスは、重要なシステムとアプリケーションへのユーザーアクセスを管理・制御する上で役立ちます。また、在宅勤務を行っている従業員に、あらゆるデバイスから企業ネットワークへの高速かつ安全性の高い接続を提供します。
- 勤務場所にかかわらずエンドユーザーを保護:**
従業員が在宅勤務で企業リソースにアクセスするために使用するモバイルデバイスをITセキュリティチームがモニタリングして管理できるよう、最新のエンドポイント保護ツールの使用を検討する必要があります。また、これらのツールにより、組織の在宅勤務環境の可視性が高まるため、ITチームはデバイスのパフォーマンスを損なわずにトラブルシューティングを行って、セキュリティ脅威を軽減することができます。
- サイバーセキュリティとマルウェアの脅威に関する最新情報を常に従業員に提供:**
高まりつつあるサイバー攻撃のリスクについて従業員間の意思疎通を図って認識を高めるための方策を講じ、オフィスの外部で安全に業務を行うための実用的なベストプラクティスを提供します。



グローバルなロジスティクス専門企業はパンデミックの最中でも重要な貨物の輸送を継続

ロジスティクス専門企業が世界各地の従業員のために安全な在宅勤務戦略を短期間で構築する際、Orangeが提供した支援:

- 1万人のユーザーのためのSSLゲートウェイを世界各地の3か所の主要データセンターに分散して2週間で設置
- 顧客のプライベートクラウド内に仮想SSLプラットフォームを設置し、さらに3万5千人のユーザーに堅固な接続を提供
- 在宅勤務を行う従業員向けに必要な追加容量のためにZscaler Private Access (ZPA)を導入

詳細



顧客のニーズに効果的に対応

不確実な時代において、対処が迅速なカスタマサービスは軽視できません。すべての顧客エンゲージメントは、顧客のニーズをサポートする決意を示し、事業運営のレジリエンスを実証する機会です。

例えば、Covid-19のパンデミックの間に実施された最新の調査により、オンライン販売が大幅に増加したことが明らかになりました。オンラインショッピングと遠隔医療のためにデジタルチャネルを利用する消費者が世界中で増えています。⁵

- 顧客エンゲージメントとコミュニケーションをデジタルチャネルに移行:**
顧客が自分の好むコミュニケーションチャネルを手軽に利用してカスタマサポートを受ける傾向が高まりつつあります。このため、組織は、既存のデジタルチャネルを強化する施策を講じて、顧客とのインタラクションを改善する必要があります。

例えば、ロックダウンや健康危機の最中に最新情報を修正したり、顧客と共有したりする必要が生じた場合、組織は、単一のツールと連絡窓口を使用し、モバイル、SNS、SMS、留守番電話、Eメール経由でリアルタイムで意思疎通を図ることから恩恵を受けることができます。
- 進化する顧客ニーズに対応するために必要なインフラストラクチャについて検討:**
カスタマサポートは重要な検討事項であり、コンタクトセンターの運営は、危機の時代にサポートリクエストの件数が増加する可能性に備えて、進化させる必要があります。クラウドベースのコンタクトセンターは、スタッフがどこにいても業務を行ってサービスの可用性を維持できるため、問題を迅速に軽減するのに役立ちます。
- 迅速な問題解決のために新しいツールを導入:**
先見の明のある多数の組織がAI駆動のチャットボットを導入し、セルフサービスで問題を解決する選択肢を顧客に提供しています。チャットボットソリューションは、コールセンターの運営に伴う作業負担を軽減し、危機の際に顧客リクエストの大規模な急増に対処する助けとなります。



AIチャットボットがヘルプラインの負担を軽減

Orangeは、AIで動くチャットボットソリューションを1週間で開発・配備し、Covid-19のパンデミックの間に2社のコールセンターと人事部門にかかる負担の軽減に役立てました。チャットボットは、以下のとおり年中無休のバーチャルスタッフとして働き、業務を行います。

- よくある質問の最大80%を処理し、コールセンタースタッフの仕事量を軽減
- 迅速かつ効率的な方法で顧客と従業員に情報を伝達
- 機械学習能力を利用して問い合わせに対する回答のクオリティを向上

詳細



最適化されたICTインフラストラクチャで効率を向上

効果的な事業継続計画には、エンドユーザ体験を損なったり、業務の生産性に影響を与えたりせず、増え続けるユーザ、デバイス、自宅所在地からの、高まり続けるアプリやネットワークの需要に効果的に対処する能力をITチームに与えることが含まれます。

- ビジネスに不可欠なアプリのエンドユーザ体験とパフォーマンスを積極的にモニタリング:**
 数千人の従業員がホームネットワークから業務を行う場合、アプリケーションのパフォーマンスはまったく予測不可能になる可能性があり、パフォーマンスが多少でも低下すると、事業運営に即座に影響が及ぶことがあります。ICTシステムの健全性検査を定期的実施することで、欠陥を早期に発見し、中断が生じる前に修正策を講じることが可能です。
- ITリソースの使用を最適化:**
 モニタリングツールからの洞察を生かして、ネットワークとアプリケーションのパフォーマンスを改善します。例えば、必要な場合を除き、帯域幅使用率の高い特定のアプリケーションを使用しないよう、従業員に助言します。
- インフラストラクチャの規模を自信を持って拡大:**
 クラウドリソースを構築するスピードと機敏さを持ち、必要なときに一時的な帯域幅のアップグレードを有効にすることが極めて重要です。例えば、顧客需要を満たすためにコールセンター業務とオンラインチャネルの規模を拡大するには、より多くのITリソースが必要になる可能性があります。

最終的に、ITリーダーは高まりつつあるコスト圧力への対処方法について検討し、資本の制限を解いてニューノーマルへの対処に投資する方法を模索する必要があります。これは、在宅勤務、オンラインのカスタマチャネルおよびオートメーションソリューションの使用増大に対応するためです。



世界的な大手技術企業が顧客をサポートするために事業運営を継続

すべての事業所の全従業員が効果的に在宅勤務できるよう、この多国籍大手技術企業は、以下の業務をOrangeに依頼しました。

- 10万人以上のユーザーのリモートアクセスライセンスを10日以内にアップグレードし、この多国籍企業の6つのゲートウェイのリモートアクセス容量をすべて25ギガビット/秒にアップグレード
- Zscaler Private AccessをVPNの代替手段としてスケールアップし、シームレスなユーザ体験のためにリモートアクセスゲートウェイを2つ追加設定
- サポートのために毎日チームを待機させ、インフラストラクチャが安全で帯域幅が最適化されていることを確認

詳細



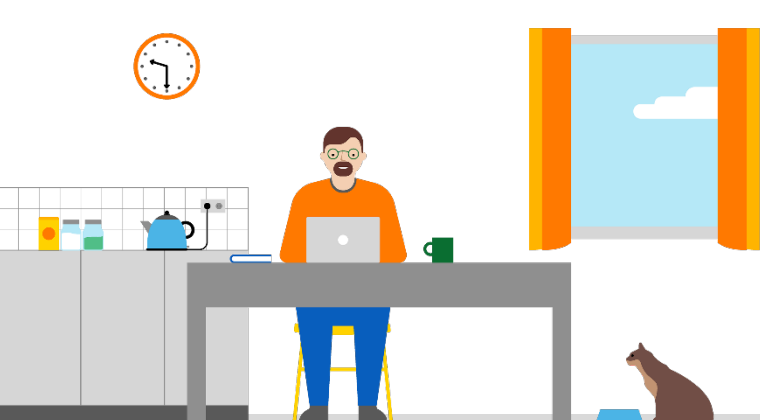
世界的な鉱業会社が緊急時におけるレジリエンスを優先事項に選定

危機において事業継続性とカスタマサービスを確保

危機にあっては、カスタマサービスを高いレベルで維持し、できる限り通常と近い形で業務を確実に運営することが不可欠ですが、これは容易なことではありません。レジリエンスが鍵となります。

ある世界的な鉱業会社は、緊急事態の最中もOrangeの専門知識を活用し、継続して顧客と協力して注文を満たし、ニーズと期待に対応しました。これは、高いパフォーマンス、政府からの指示の順守、事業継続性とカスタマサポートに重点を置いた商業チームの存在を意味します。

Orangeは在宅勤務戦略によって同社が迅速に適応できるよう支援し、この戦略によって事業運営とパフォーマンスの低下を防止



100%の可用性

この期間全体を通じて、プラットフォームとサービスの可用性は100%を維持

シームレスなエンドユーザ体験



2万6,737人の個人ユーザ

Orange Managed Mobile SSLプラットフォーム経由でアクセス



10倍の同時接続ユーザ

人員の生産性が10倍に向上



1万台への展開

1万台のノートパソコンへのAternityデスクトップエージェントの展開を迅速に処理し、会社が在宅勤務者のパフォーマンスをモニタリングしてエンドユーザ体験の問題に素早く優先順位を付けることを実現



世界的な鉱業会社が緊急時におけるレジリエンスを優先事項に選定

Orangeがレジリエンスと在宅勤務を実現するためのツールとサービスを提供



6か所のゲートウェイでの帯域幅の迅速なアップグレードにより在宅勤務のための最大容量を実現



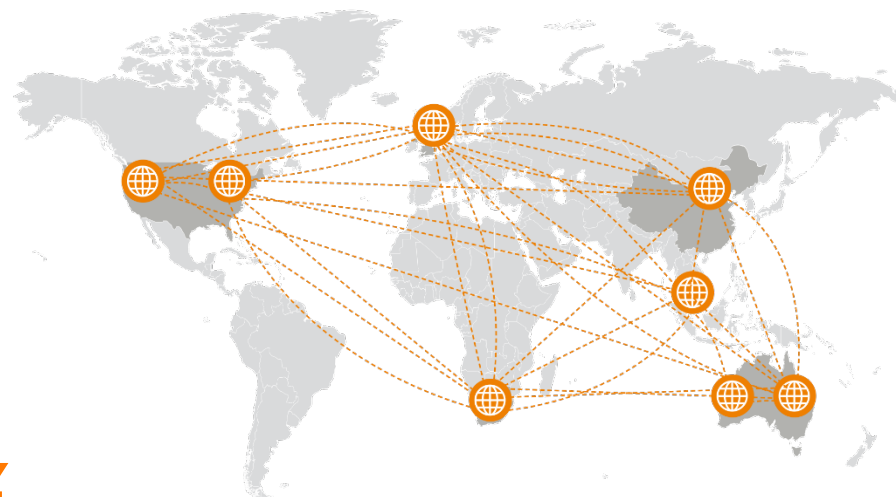
世界中の各ゲートウェイで帯域幅を40%増強
エンドユーザ体験を大幅に改善



Increased bandwidth by

40%

- 自動化されたインテリジェントな負荷分散を実施し、利用可能で最も近いグローバルゲートウェイにユーザをシームレスかつ確実に再分配
- 世界各地の8つの新しいモバイルSSLゲートウェイの試運転を促進し、安全性を確保



“

「数週間の間は要求が厳しく、多忙でした。容量増強への対応、分析、モニタリングの改善、インシデント、利害関係者への最新情報の提供など、すべきことが多数ありました。Orangeチームのメンバー全員に感謝します。」

鉱業会社のスポークスパーソン

”

顧客のレジリエンスの中心を成すのは
デジタルテクノロジー。



オレンジビジネスサービス(Orange Business Services)は、お客様が業務中断のリスクを軽減して常にレジリエンスを維持するための支援に力を尽くします

安全なリモートコラボレーションと大規模なバーチャルイベントを実現

- 在宅勤務の取り組みを実現して在宅勤務者が生産性を維持するためのコラボレーションソリューションを提供
- Orangeのエンドツーエンドのデジタルワークプレイスサービスは、諸経費を大幅に増やすことなく、事業運営の迅速な規模拡大をサポート
- VPNサービスとパートナー対応のセキュアリモートアクセスオプションを通じて、分散型チームと支社/支店への安全な接続をサポート
- エンドユーザーのモバイルデバイスを保護するため、在宅勤務者向けの多要素認証およびその他のセキュリティソリューションの導入をサポート

デジタルエンゲージメントを通じた豊かなカスタマエクスペリエンスを提供

- Orangeのユニファイドコミュニケーションポートフォリオを利用すると、統合されたオムニチャネルのコミュニケーションを通じて、お客様の顧客に迅速かつ効率的に対応可
- 事業中断のリスクを最小限に抑えるために、社内コールセンターのクラウドベースの環境への円滑な移行をサポート
- 問題解決を改善して顧客満足度を高めるために、AI駆動のチャットボットサービスを24時間以内に構築して稼働させるための支援を提供

シームレスなエンドユーザー体験のためのICT最適化

- ビジネスに不可欠なアプリケーションのエンドユーザー体験とパフォーマンスを積極的にモニタリングするために必要なツールを提供
- Orange BVPN Galerieは、必要ときに新規リクエストの迅速なアクティベーションと帯域幅のアップグレードを行うことにより、企業VPN経由でクラウドアプリケーションにアクセスするための、改善された保証付きのサービスパフォーマンスを実現
- 柔軟なSD-WANとマルチクラウドサービスで、お客様の事業拡大に伴うニーズの変化に応じて、短期間で規模拡大を実現

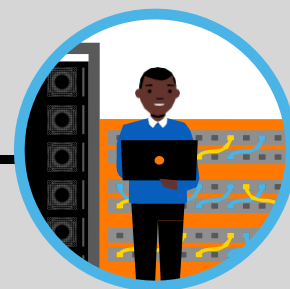
コンサルティング



セキュリティの高い
リモートコラボレーション



デジタル顧客
エンゲージメント



最適化されたICT
インフラストラクチャ



サイバーセキュリティ

インテグレーション

Orange＝ネットワークネイティブの デジタルサービス会社

ネットワークネイティブのデジタルサービス会社として、Orangeの使命は、急速に変化するビジネス環境における顧客のニーズに適応すると同時に、インフラストラクチャの変革の中で顧客をサポートすることです。

オレンジビジネスサービス (Orange Business Services) には、デジタル変革を加速させる世界中の企業をサポートしてきた実績があります。

- シームレスな音声およびデータネットワークで世界220の国と地域を網羅し、70のデータセンターを運営して、在宅勤務とクラウドベースのサービスの変化を管理するために必要となる容量を提供。
- 当社の10か所のCyberSOC施設と16か所のSOC施設は世界各地に配置されており、脅威分析分野で一流の専門知識を提供し、脅威のライフサイクル全体を通じて顧客を保護。
- 様々な大陸に位置する5か所のMajor Service Center (MSC) を運営し、年中無休のサポートを提供。



グローバルなプレゼンス

100か国以上に配置されたチームが、顧客のネットワークとデジタルソリューションを配備し、日々ベースで管理



グローバルなインテグレータ

リモートコラボレーション、オムニチャネル、セキュリティ、マルチクラウドおよび接続性ソリューションの世界規模での統合をサポート



ベンダーに依存しない

ベンダーに依存しない、ステップ・バイ・ステップでアドバイスするアプローチにより、完全にカスタマイズされた柔軟なソリューションを提供すべく、優れたテクノロジーの統合をサポート



レジリエンスの維持に必要なデジタル サービスを確実にお届けします

Orangeは、3,000社を超える国際レベルのMNC顧客を擁しており、その大多数はAPACで当社のサービスを利用されています。ネットワークインフラストラクチャの強化とデジタル能力の構築への投資を今後も続けていきます。

こちらからOrangeの専門家にご連絡いただき、オレンジビジネスサービス（Orange Business Services）に関する詳細をご確認ください。

効果的なりモートコラボレーションの方法についての詳細は、[こちら](#)をご覧ください。
ICTインフラストラクチャを最適化するためのベストプラクティスについては、[こちら](#)をご覧ください。

出典:

1. <https://www.mckinsey.com/business-functions/strategy-and-corporate-finance/our-insights/the-restart>
2. <https://www.mckinsey.com/industries/retail/our-insights/as-physical-doors-close-new-digital-doors-swing-open?cid=other-eml-alt-mip-mck&hlkid=c7b1b175cff14c929a2449f4774dc220&hctky=9305475&hdpid=03c02a42-f7cc-4388-b0ac-e0e0e0e335b5>
3. <https://www.mckinsey.com/business-functions/marketing-and-sales/our-insights/survey-indian-consumer-sentiment-during-the-coronavirus-crisis>
4. Source: McKinsey Digital, After the first wave: How CIOs can weather the coronavirus crisis, April 2020
5. McKinsey, Driving digital change during a crisis: The chief digital officer and COVID-19, April 2020

