

フィードバックと評価

市場からの情報

2022 年 6 月

目次

01	Webex がリード	06	ハイブリッドイベント
02	Calling	07	Webex Suite
03	Meetings	08	Webex プラットフォーム
04	Messaging	09	カスタマーエクスペリエンス
05	デバイス		

01 Webex がリード

数字で見る Webex の優位性。

Meetings

2.5 億以上

毎月の参加者

20 億以上

毎月の会議実施
時間 (分)

プラットフォーム

15 億ドル

AI への投資額

47

グローバルデータ
センターの数

Calling

4,500 万人以上

クラウド電話の
ユーザー数

80 億

月間通話数

AI

520 億

音声から除去
されたノイズ
(分)

2 億人

Webex Smart
Audio の
ユーザー数

Contact Center

360 万

エージェント数

36,000

お客様企業数

CPaaS

1.5 億万以上

1 ヶ月あたりの
メッセージング
API ヒット数

150 億以上

年間のインタ
ラクション数

デバイス

29

Red Dot Design
Awards を受賞
したビデオ
デバイス数¹

1 億以上

通話デバイスの
出荷台数

イベント

1 億
2,500 万人

Webex で
ホストされた
出席者

180 万

Webex
Webinars で
ホストされた
ウェビナー数

200 以上

利用可能な国

1. [Red Dot](#)。2021 年。

継続的なイノベーションと戦略的投資。



品質の向上

ビデオスーパースケーリング、ネットワーク輻輳時の音声の途切れをなくすなど、機能を改善



買収

BabbleLabs、Slido、IMImobile、Socio、Involvio などの企業を含む **15 億ドル以上**の買収を実施



機能提供の速さ

昨年 1 年間に **1,000 以上**の革新的な機能を開発、研究開発に **20 億ドル以上**を投資



利便性の強化

ネットプロモータースコアは **75**

業界が注目する Webex のイノベーション。

「シスコは急速なペースでイノベーションを実現できることを実証しました。過去 12 カ月で Webex の革新的な新機能を 1,000 以上公開し、あらゆる規模の組織のハイブリッドワークの課題に対応しています」¹



Krishna P. Baidya 氏
Frost & Sullivan 社 ディレクター

「シスコは過去 18 カ月で機能のギャップを解消し、現在はコラボレーションのほぼすべての分野で業界の他の企業を凌ぐ機能を提供しています」²



Zeus Kerravala 氏
ZK Research 社 創業者兼主席アナリスト

1. [LinkedIn](#). Krishna P. Baidya、2021 年。

2. [No Jitter](#)。Cisco Loads Webex Up With New Innovations [英語]。Zeus Kerravala、2021 年 10 月 26 日。

高い評価によってさまざまな受賞を続けている...



Best Value for Price
(2022 年) ¹



Best Collaboration Platform
(2021 年) ²



Collaboration Leader of the
Year (2021 年) ³



Editor's Choice Award
(2021 年) ⁴



Best Relationship
(2022 年) ⁵



Best Feature Set
(2022 年) ⁶



Top 50 Products for
Remote Work (2021 年) ⁷



Top 50 Collaboration
Products (2022 年) ⁸

1. TrustRadius. Best of 2022 Awards [英語]. Becky Susko, 2022 年 1 月 11 日。

2. UC Today. The Winners Are In: UC Awards 2021 [英語]. Rebekah Carter, 2020 年 8 月。

3. UC Today. The Winners Are In: UC Awards 2021 [英語]. Rebekah Carter, 2020 年 8 月。

4. PCMag.com. Cisco Webex Business Review [英語]. Daniel Brame, 2021 年 2 月 12 日。

5. TrustRadius. Best of 2022 Awards [英語]. Becky Susko, 2022 年 1 月 11 日。

6. TrustRadius. Best of 2022 Awards [英語]. Becky Susko, 2022 年 1 月 11 日。

7. G2. Best Remote Work Products for 2021 [英語]。

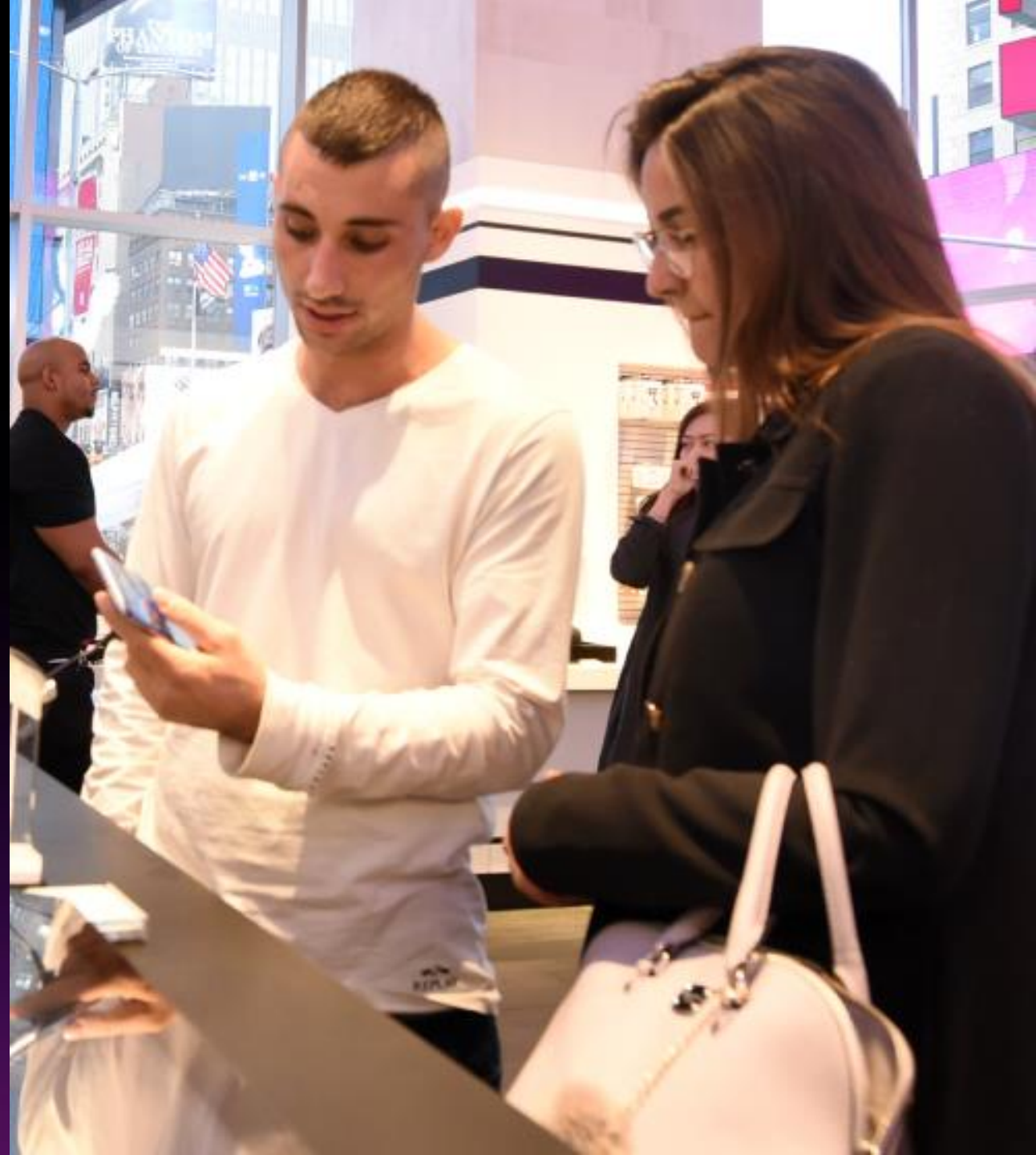
8. G2. Best Collaboration and Productivity Products for 2022 [英語]。

T-Mobile は Webex を活用 して素晴らしいカスタマー エクスペリエンスを実現して います。

「私たちはこの 2 年間、ビジネスのほぼすべての
側面を Webex に頼ってきました」

Callie Field 氏
Business Group 社 社長

[事例を読む](#)



Webex は有人月面探査の再開時に宇宙空間でビデオコラボレーションを実現します。

「未来のテクノロジーは時代や場所を問わずに人間の可能性を広げるものです。まもなく私たちの可能性は宇宙の深奥に広がろうとしています」

Jeetu Patel

シスコ、セキュリティおよびコラボレーション担当 EVP 兼 GM

[事例を読む](#)

Webex は、宇宙船 Orion に搭載されるテクノロジー デモンストラーション用ペイロード「Callisto」の一環として NASA Artemis I ミッションに参加し、地球と 24 万マイル離れた宇宙船とのビデオコラボレーションを実現します。

- Webex が最前線で開発している最先端 AV1 コーデックを使用して、HD 品質ビデオの帯域幅の制約を克服
- 次世代の適応/回復テクノロジーを独自に組み合わせて活用して Orion が月の裏側を移動している間にインテリジェントにエラーを修正し、よりスムーズなビデオ/音声エクスペリエンスを実現
- 地球上で最も高度な AI 搭載コラボレーション デスク デバイスである Webex Board シリーズと Webex Desk Pro を介して、コンテンツ共有とビデオを提供するシームレスなハードウェア/ソフトウェア エクスペリエンスを実現



Webex はチームの一体感を生み出します。

「仮想ミーティングの問題を解決するソリューションを探しているすべての人に、真剣に Webex をお勧めします」¹

IT エンジニア
IT & サービス企業

「Webex は最高です。安定性と安全性が高く、品質も高く、レイアウトやインターフェ이스の使いやすさは群を抜いています」²

ゼネラルマネージャ
イベントサービス会社

1. [TrustRadius](#)。2022 年 5 月 25 日。

2. [TrustRadius](#)。2022 年 5 月 25 日。

Webex は、ハイブリッドワークを強化し、お客様にとって快適な新しいコラボレーション標準を提供します。

Webex によって全員が一丸となり、アイデアからイノベーションが生まれ、素晴らしい結果を達成し、顧客に感動を与えることができます。これがハイブリッドワークの強みです。働き方、働く時間、場所にかかわらず、皆が連携して積極的に仕事に取り組めるようになります。

現在 Webex は、直観的なテクノロジーとリアルタイムの実用的なインサイトの提供を通じて、お客様のチームと顧客に素晴らしい体験を提供できる独自の立場にあります。

ヒトを中心としたインクルーシブな企業文化。

お客様からシスコ内のチームまで、シスコは「ヒト」を最も重視しています。

第 2 位

World's Best
Workplaces™¹

第 1 位

Fortune 100 Best
Companies to Work For²

第 1 位

Fortune Best Workplaces
in Technology
(大企業)³

第 2 位

PEOPLE Companies
that Care®⁴

第 5 位

Fortune Best Workplaces
in the Bay Area™
(大企業)⁵

第 9 位

Fortune Best Workplaces
for Women
(大企業)⁶

第 1 位

Best Workplaces
for Parents™⁷

第 1 位

Fortune Best Workplaces
for Millennials
(大企業)⁸

1. [Great Place to Work](#)。2021 年。
5. [Great Place to Work](#)。2021 年。

2. [Fortune](#)。2022 年。
6. [Fortune](#)。2021 年。

3. [Fortune](#)。2021 年。
7. [Great Place to Work](#)。2021 年。

4. [Great Place to Work](#)。2021 年。
8. [Fortune](#)。2021 年。

02 Calling

数字で見る Calling の優位性。

Webex はすべてのベンダーを上回る PSTN オプションを提供しています。

4,500 万人以上

クラウド電話の
ユーザー数

80 億

1 ヶ月あたりの
通話数

700 以上

シスコと連携して
いるサービス
プロバイダー

1 億

Calling エンドポイントの
出荷台数

5,000 以上

グローバル
パートナーの数

110 以上

利用可能な国

世界中に広がる Webex Calling の通信事業者パートナーを紹介します。

700 社を超える大手通信事業者が、シスコの通話プラットフォームを利用してクラウド電話機能を提供しています。



Webex Calling は業界トップのソリューションです。

Webex Calling は 5 つの主要指標でユーザーから最高評価を受けています*。

	Webex Calling ¹	RingCentral	Zoom Phone	GoTo Connect
クラウド PBX	9.0	7.5	8.4	8.5
通話管理	9.2	7.8	8.3	8.5
VoIP システム コラボレーション	9.3	6.6	8.7	8.9
モバイルアプリ	9.2	7.3	8.8	7.7
ユーザビリティ	10.0	4.9	8.0	8.5

* 10 点満点

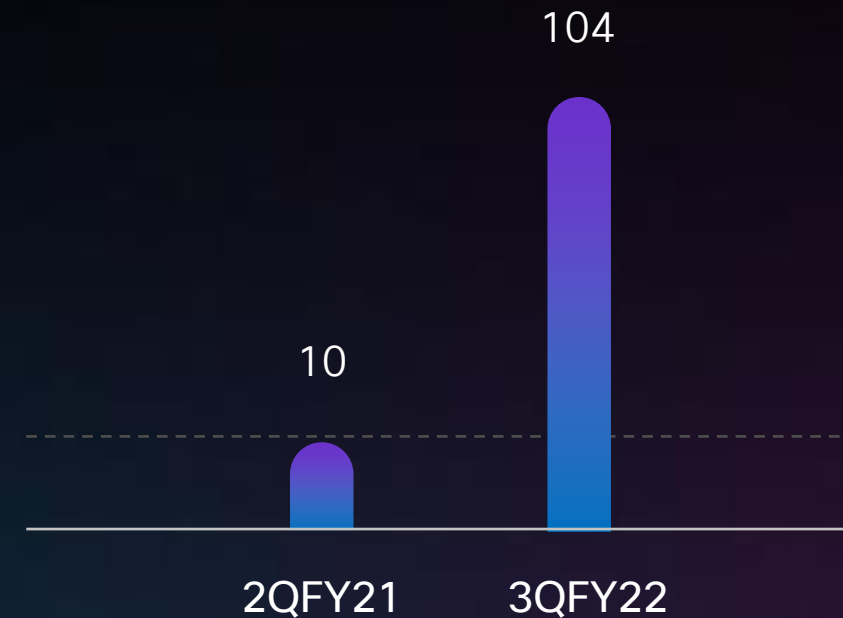
1. [TrustRadius](#). What users are saying about Webex Calling vs RingCentral vs Zoom Phone vs GoTo Connect [英語]. 2022 年 2 月 28 日。

Webex for BroadWorks の サービス プロバイダー パートナーは、世界中で 10 倍 の増加を記録しています。

Cisco サービス プロバイダー パートナーがホストする Cisco BroadWorks は、Webex と統合してエンタープライズ コミュニケーションとコラボレーションのあらゆるニーズに対応します。

Webex for Cisco BroadWorks の人気は高まり続けており、パートナー総数は過去 12 ヶ月でほぼ 10 倍に増加しました。

Webex for BroadWorks パートナー数



Gartner 社

マジッククアドラント（Unified Communications as a Service 分野。全世界対象）¹

2021 年 10 月 18 日公開

1. Gartner® Magic Quadrant™ for Unified Communications as a Service, Worldwide [英語]。Rafael Benitez、Megan Fernandez、Daniel O'Connell、Christopher Trueman、Pankil Sheth、2021 年 10 月 18 日。

この図は、大規模な調査資料の一部として Gartner 社が発行したものであり、調査資料全体のコンテキストにおいて評価する必要があります。Gartner 社の資料は、リクエストに応じてシスコからご利用いただけます。

Gartner 社は、自社の調査出版物で言及するベンダー、製品、サービスについて何ら保証するものではなく、最高評価のベンダーのみを選択するようテクノロジーユーザーにアドバイスする意図はありません。Gartner 社の調査刊行物は、同社の調査部門の見解で構成されたものであり、事実を述べていると解釈すべきものではありません。Gartner 社は、本調査に関して、商品適格性の保証または特定目的への適合性の保証を含め、明示または黙示を問わず、あらゆる保証を否認します。

マジッククアドラント（Unified Communications as a Service 分野。全世界対象）

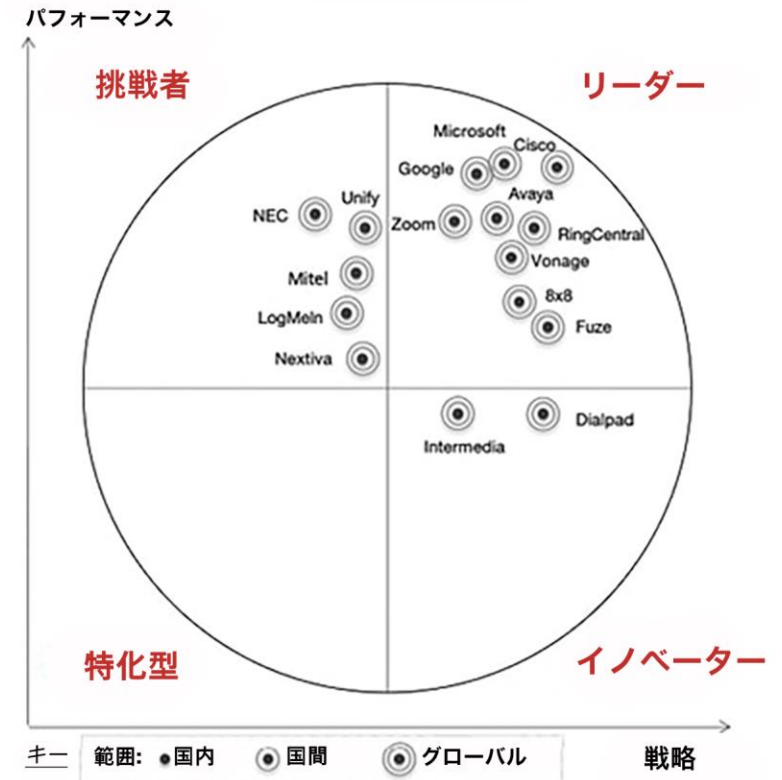


出典：Gartner 社（2021 年 10 月）

Aragon 社 Webex を ユニファイド コミュニ ケーションとコラボ レーション分野の市場 リーダーに選出 しました。¹

The Aragon Research Global™ 2021 (ユニファイド コミュニケーションおよびコラボレーション分野)

(2021 年 6 月 22 日現在)



1. The Aragon Research Globe for Unified Communications and Collaboration [英語]. 2021 年 4 月 21 日。
Copyright © 2021 Aragon Research Inc. and/ or its affiliates. All rights reserved. Aragon Research および
Aragon Research Globe は、Aragon Research Inc. の商標です。

Webex Calling は Broadcom のグローバルかつ鋭敏な 成長に貢献しています。

「Webex Calling は、ユーザーにはるかに優れたコラボレーション エクスペリエンスを提供しています...
実際ユーザーは、買収完了後に数ヵ月も待つことなく、
初日から同じプラットフォームでコラボレーションを開始できました」

Stanley Toh 氏
Broadcom 社 グローバル IT 責任者

[事例を読む](#)

課題

- 59 カ国の 25,000 人のリモート従業員を迅速に接続する
- 従来のオンプレミス インフラストラクチャの接続に時間もコストもかかっている

戦略

- シームレスなクラウド電話を利用するために Webex Calling に移行
- Webex Calling とともに Webex Meetings、Webex Messaging、Webex Contact Center、Webex デバイスを活用して、単一アプリから制御できるユニファイド コラボレーション エコシステムを構築

結果

- 1 カ月で 25,000 人の新規ユーザーを追加
- ビジネスの中断もエスカレーションもなし
- 買収した組織のユーザーが初日から接続を利用可能

Webex Calling を利用して 英国の小規模企業が円滑に 業務を継続しています。

「携帯電話での通話応答はとても簡単で、音質も素晴らしいです。通話中に、デスクフォン、ラップトップ、または別のデバイスに簡単に通話を切り替えられます。価格、品質、サービス機能の観点から Webex をお勧めします」

James Hershenson 氏
ITCD 社 IT ディレクター

[事例を読む](#)

課題

- 従来の電話システムが時代遅れになりつつある
- 従来の電話システムからクラウド電話への移行のために、複雑なマルチベンダーアプローチに頼らなければならない可能性がある
- 既存のプロバイダーではデバイスの選択肢が限られていて、コストも高額

戦略

- Webex Calling を利用した柔軟なクラウド電話に移行

結果

- エンタープライズグレードの通話機能により、ユーザーとクライアントのエクスペリエンスが向上
- 豊富なエンタープライズ アプリケーションと統合
- シンプルで費用対効果の高い通話プロセス
- 最先端の通話ソリューションを利用してビジネスを効率化

03 Meetings

数字で見る Webex Meetings の優位性。

2.5 億以上

毎月の会議参加者

20 億以上

毎月の会議実施時間
(分)

16 億以上

1 ヶ月あたりの音声から
除去されたノイズ (分)

Webex の特長：オーディエンスとのつながり

ライブ投票、Q&A などの機能によって、オーディエンスが会話に参加できます。

1.2 億以上

参加者¹

200 以上

利用している国



Q&A



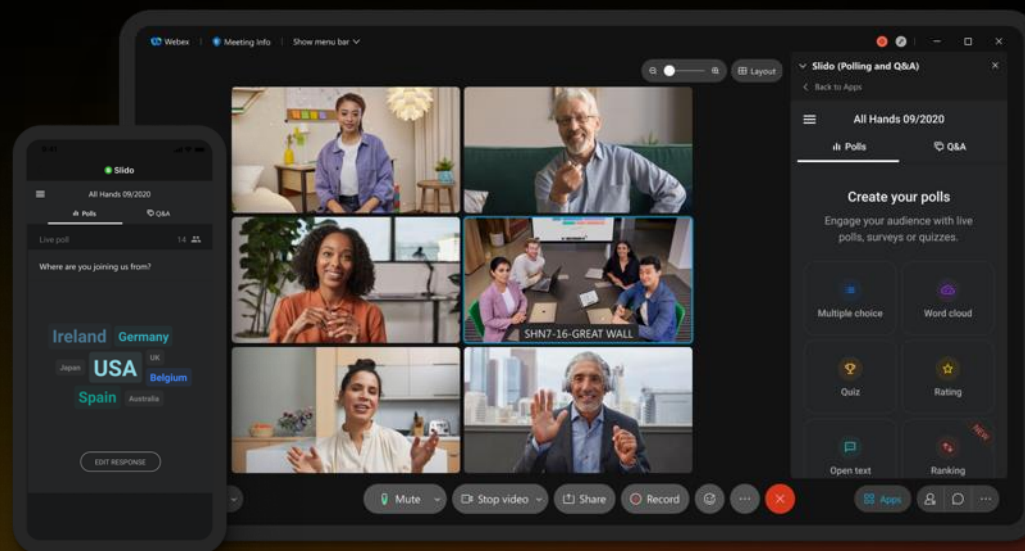
複数回答可



文章形式



クイズ



評価調査



ワードクラウド



ランキング調査

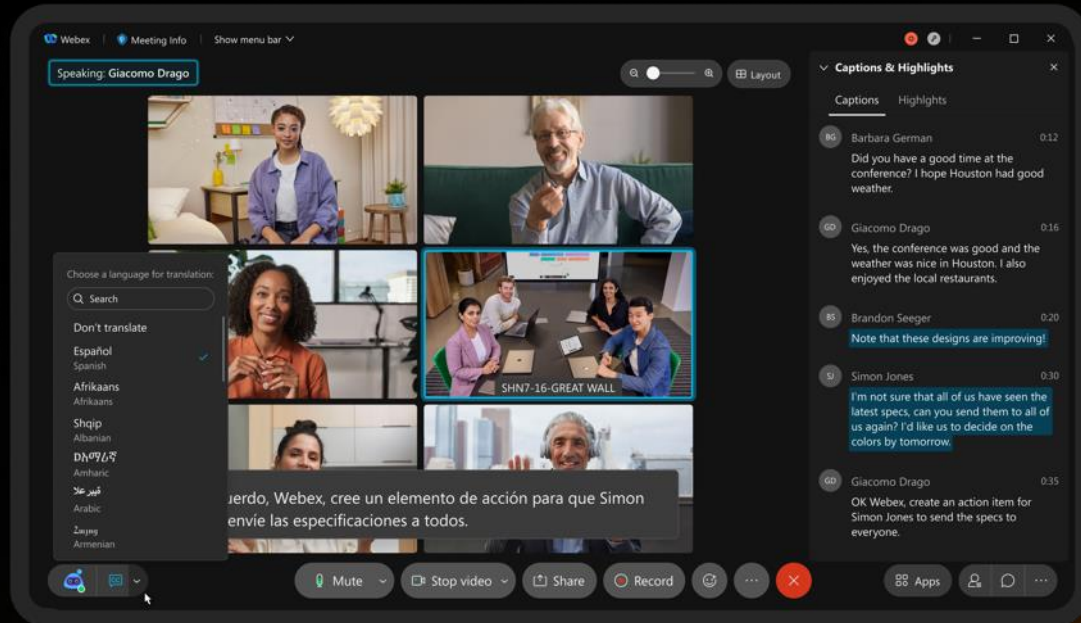


1. 常時。

Webex の特長：インクルーシブ

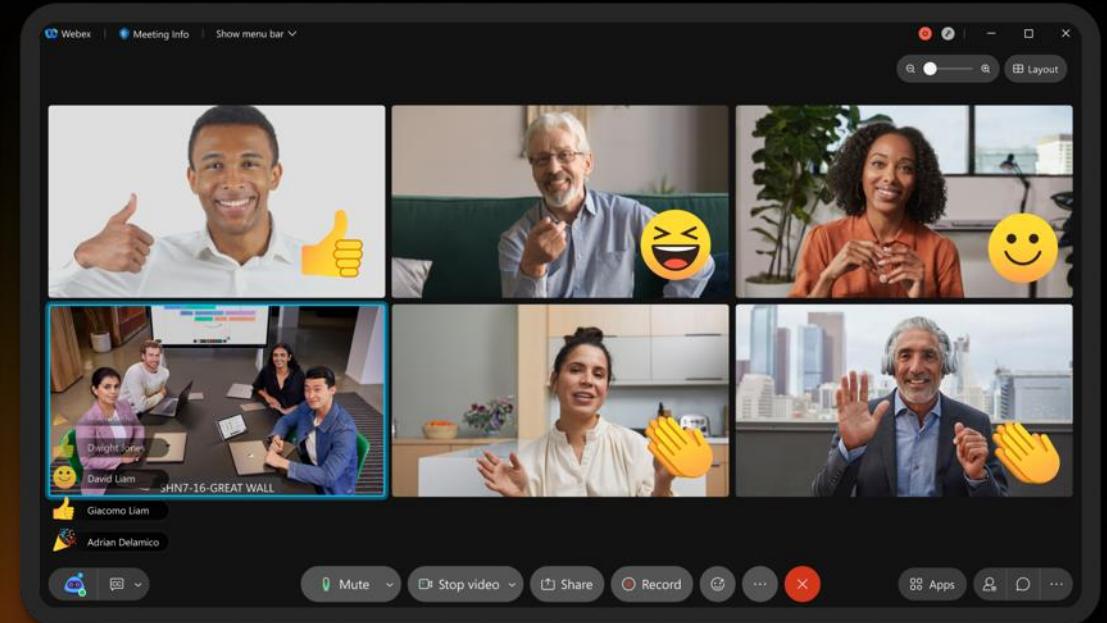
言語が障壁になることはありません。

120 リアルタイム翻訳の対象言語



話さずにフィードバック可能です。

世界初 ジェスチャを認識できる内蔵
カメラインテリジェンスを市場で提供



Webex Meetings はユーザーから絶賛されています。



G2 の Best ROI、Easiest Setup、Easiest Admin for Enterprise を受賞¹



G2 の Best Collaboration Products² および Best Global Sellers³ 2022 の 1 つに選出



世界中の複数の地域で G2 のビデオ会議リーダーに選出⁴



PC Magazine の Best Enterprise Video Conferencing Software (2022 年) に選出⁵



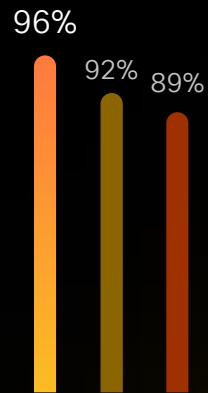
シスコの Webex Suite を 2022 年の Gartner® Peer Insights™ Customers' Choice (会議ソリューション分野) に選出⁶

1. G2. Webex Meetings Reviews & Product Details [英語].
2. G2. Best Collaboration and Productivity Products for 2022 [英語].
3. G2. Best Global Sellers for 2022 [英語].
4. G2. Webex Meetings Reviews & Product Details [英語].
5. PCMag.com. Cisco Webex Business Review [英語]. Daniel Brame, 2021 年 2 月 12 日

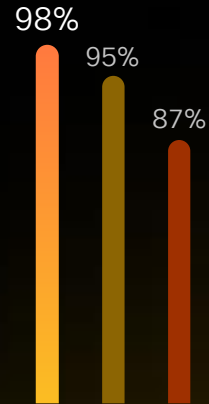
6. Webex ブログ. シスコの Webex Suite は、会議ソリューションの分野で Gartner® Peer Insights™ の 2022 年の「Customers' Choice」として評価されました。Amit Barave, 2022 年 4 月 27 日。

Webex の G2 満足度スコアは、主要な競合他社を上回っています。¹

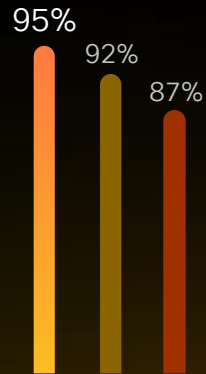
画面共有



録画



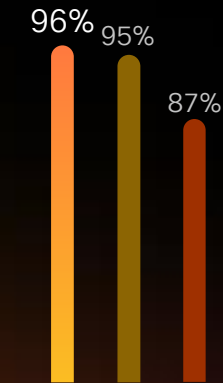
予約



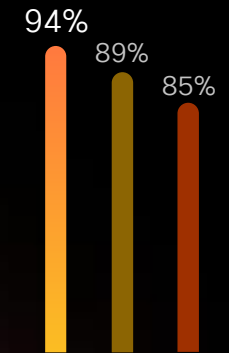
投票機能



参加者の権限



モバイル



● Webex ● Microsoft Teams ● Zoom

1. G2。 User Satisfaction Ratings [英語]。2022 年 2 月 14 日。

シスコは、Gartner 社によってビデオ会議分野のリーダーに選出されました。¹

(15 回連続)

1. Gartner® Magic Quadrant™ for Meeting Solutions [英語]。Mike Fasciani, Tom Eagle, Brian Doherty, Christopher Trueman, 2021 年 10 月 7 日。

この図は、大規模な調査資料の一部として Gartner 社が発行したものであり、調査資料全体のコンテキストにおいて評価する必要があります。Gartner 社の資料は、リクエストに応じてシスコからご利用いただけます。Gartner 社は、自社の調査出版物で言及するベンダー、製品、サービスについて何ら保証するものではなく、最高評価のベンダーのみを選択するようテクノロジーユーザーにアドバイスする意図はありません。Gartner 社の調査刊行物は、同社の調査部門の見解で構成されたものであり、事実を述べていると解釈すべきものではありません。Gartner 社は、本調査に関して、商品適格性の保証または特定目的への適合性の保証を含め、明示または黙示を問わず、あらゆる保証を否認します。

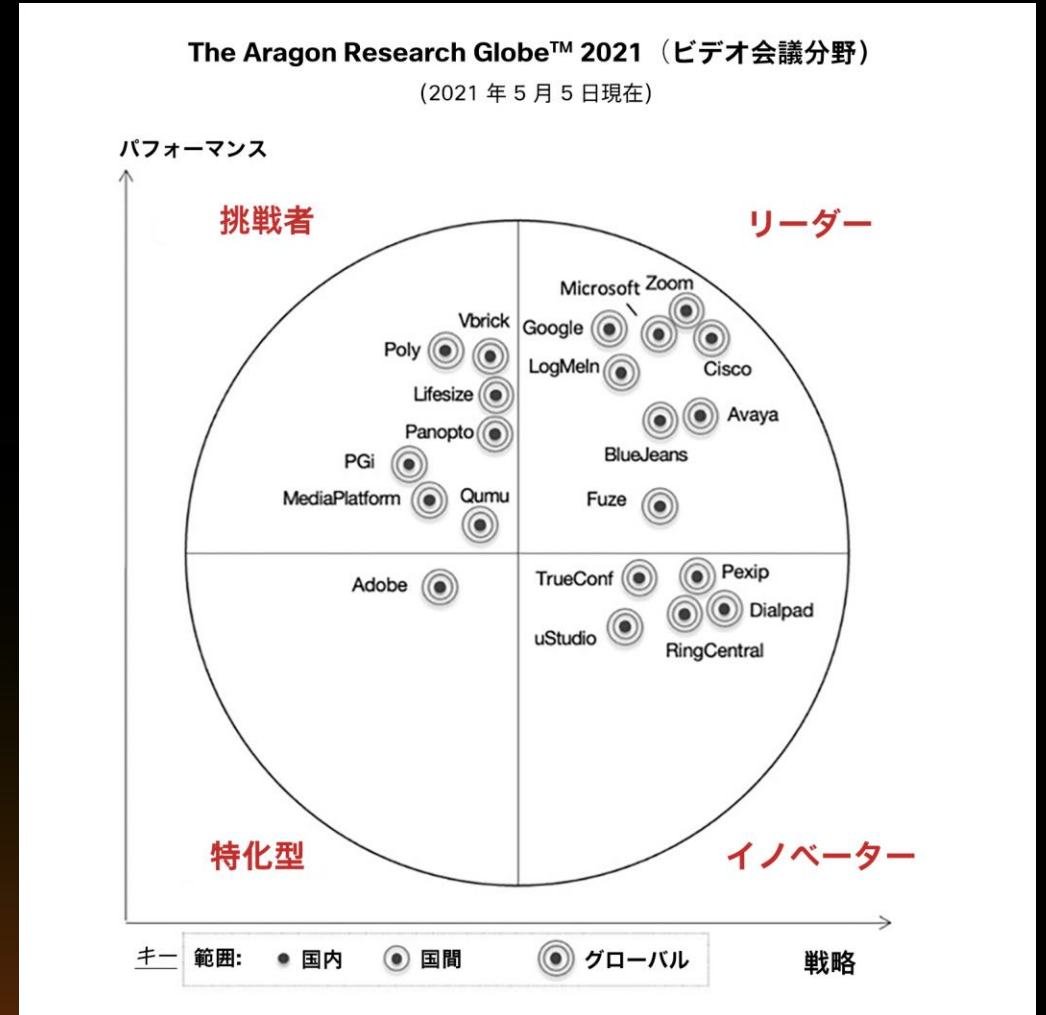
マジッククアドラント（会議ソリューション分野）



出典：Gartner 社（2021 年 10 月）

シスコは、Aragon 社によってビデオ会議分野のリーダーに選出されました。¹

「現時点でシスコは、バーチャルアシスタント機能を備えた唯一のベンダーです。バーチャルアシスタント機能は、人間の指示に従って、アクションアイテムを記録して配布するといったアクションを実施する機能です」



1. The Aragon Research Globe for Video Conferencing [英語]。2021 年 5 月。
Copyright © 2021 Aragon Research Inc. and/ or its affiliates. All rights reserved. Aragon Research および Aragon Research Globe は、Aragon Research Inc. の商標です。

医療専門家向けに拡張現実を使用したコラボレーションを実現しました。

「手術室、会議室、さらには国をまたいで直接接続できるようになりました。学生は難しい症例や興味深い症例について、貴重な情報をリアルタイムで得ることが可能になりました」

Merlin Antúnez 氏
医療ディレクター兼整形外科医

[事例を読む](#)

課題

- ・ ホンジュラスの非営利医療センターである One World Surgery は、現地で手術の専門知識を利用できない、COVID-19 パンデミックによって医療派遣団の訪問が阻まれるなどの課題に直面

戦略

- ・ Webex Meetings と RealWear 拡張現実との統合により、セカンドオピニオン、症例のディスカッション、メンタリング、学習の機会をリアルタイムで提供

結果

- ・ 患者は地元の医療専門家からは質の高いケアを、遠隔地の外科医からは別のレベルの専門知識の提供を受けることが可能に
- ・ ホンジュラスと米国のスタッフチームは、Webex Meetings を使用して、定期的にこれまでより効果的にコミュニケーションを図り、管理活動や戦略的立案を実施

Webex Meetings が小規模企業のグローバル規模でのビジネスをサポートしています。

「Webex は確立されたブランドで、使いやすく多くの人が慣れ親しんでいます。数多い機能の中でも同時通訳は私たちの業界に完璧な機能です」

Nada Buric 氏
ディレクター

[事例を読む](#)

課題

- リアルタイム通訳サービスプロバイダーの Aion 社は、非常に重要な仮想会議中に世界のリーダーと通訳者をつなぐ、信頼できる安全なビデオ会議ソリューションを必要としていた
- 従業員にとって使いやすく魅力的な仮想会議ソリューションも必要だった

戦略

- Webex Meetings の同時通訳機能を活用して、重要な会話時に世界のリーダーと通訳者をシームレスに接続

結果

- 同時通訳機能を備えた Webex Meetings により、Aion 社の通訳者はリモートで簡単に作業し、リモートでも同じレベルのサービスをスムーズに提供し続けることが可能
- 通訳者にすばやく簡単に会議に参加できる機能を提供
- 会議をスケジュールするときに同時通訳を有効にし、そこから無制限の数の通訳チャンネルを作成可能

建設/エンジニアリングの大手企業 Clayco 社は、どのようにしてコラボレーションの文化を築いたのでしょうか。

「私たちのビジネスは常に進化しています。Webex は、進化し続ける私たちのニーズに完全に応える柔軟性を提供してくれます」

Russ Burns 氏
社長兼 CEO

[事例を読む](#)

課題

- 9 つの異なる会議プラットフォームの統合
- 組織全体のユニファイド コラボレーション プラットフォームの確立
- 40 か所以上の現場でモバイル環境を構築してシームレスなコラボレーションを実現

戦略

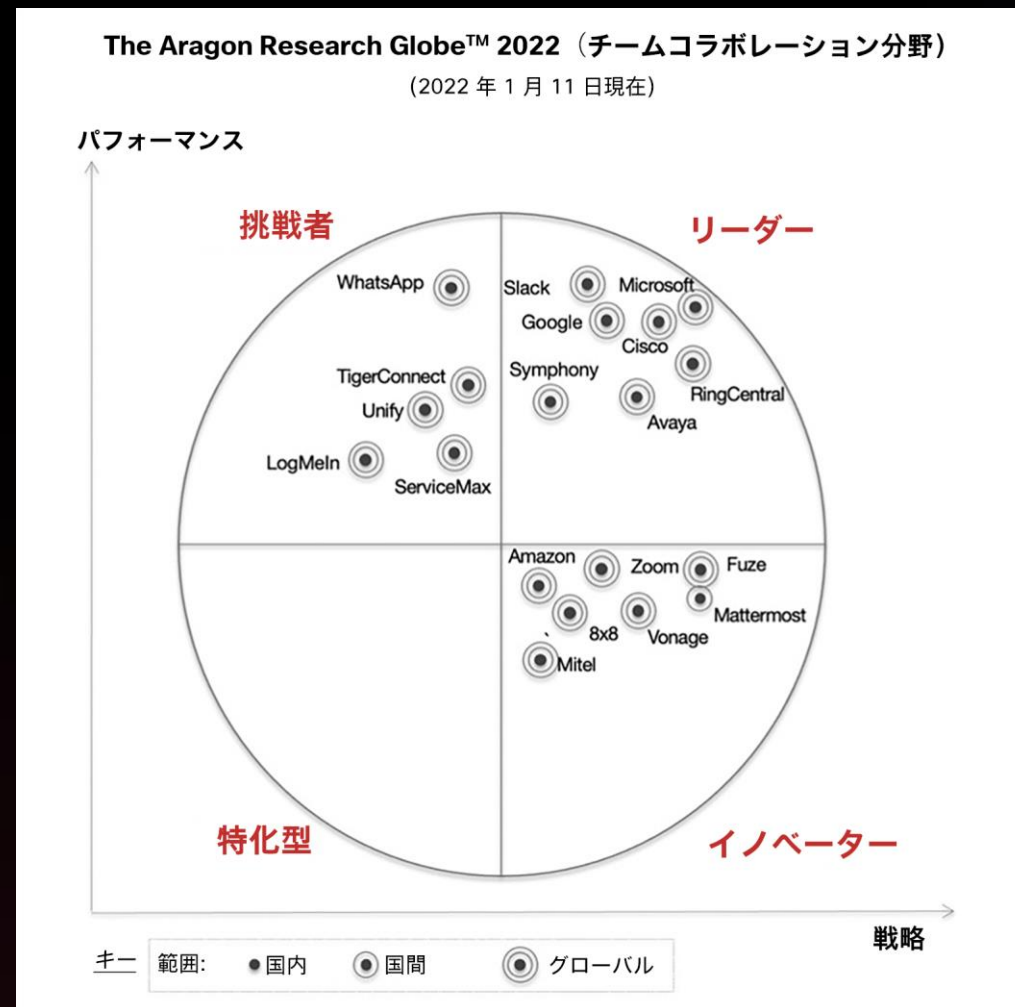
- Webex Meetings によって、ユーザーに会議をスケジュール、実行、録画する機能を提供
- Meraki を利用して本社とリモートサイトのワイヤレスネットワークを強化

結果

- 職場のコラボレーションを標準化
- Webex によるビデオ会議とファイル共有で出張を削減
- プロジェクト管理を改善
- 技術サポートへの要求を低減

04 Messaging

シスコは Aragon Research Globe
のチームコラボ
レーション分野で
リーダーに選出
されました。¹



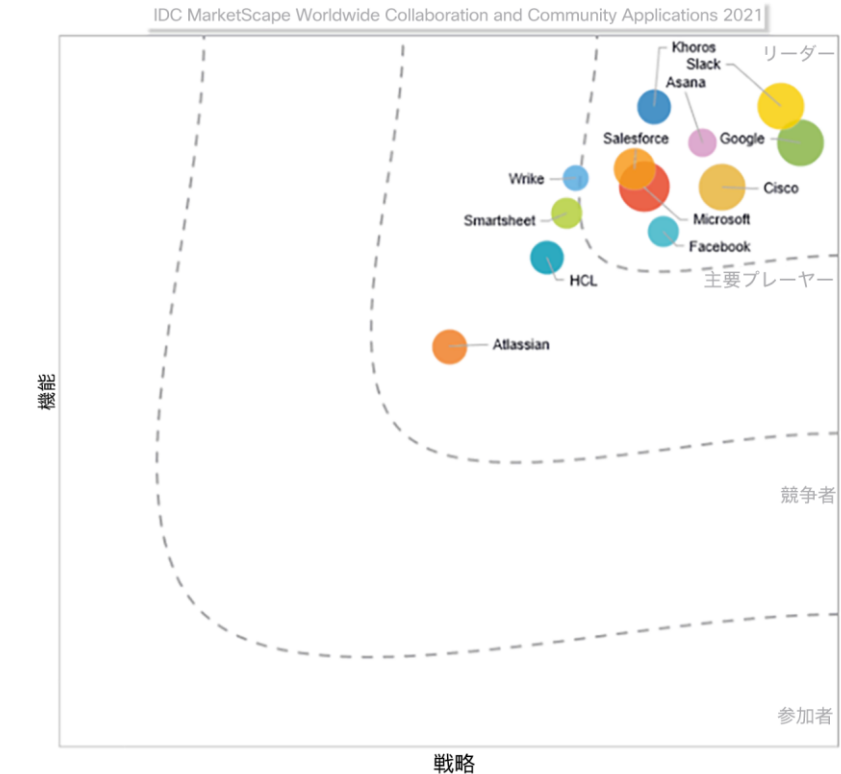
1. The Aragon Research Globe for Team Collaboration, 2022 [英語]. 2022 年 1 月。
Copyright © 2022 Aragon Research Inc. and/ or its affiliates. All rights reserved. Aragon Research および
Aragon Research Globe は、Aragon Research Inc. の商標です。

シスコは IDC MarketScape Worldwide Collaboration and Community Applications でリーダーに選出されました。¹

1. 『IDC MarketScape : Collaboration and Community Applications 2021 Vendor Assessment』、Wayne Kurtzman、2021 年 9 月、IDC Doc# US46743820。

IDC MarketScape ベンダー分析モデルは、特定市場における ICT サプライヤの競争上の優位性に関する全体像を示すものです。定性的基準および定量的基準に基づく厳密な採点手法を使用して、特定市場内での各ベンダーのポジションがグラフに示されます。ケイパビリティスコアは、短期間におけるベンダーの製品提供能力、市場参入状況、ビジネス実行力を評価します。戦略スコアは、3 ～ 5 年の期間におけるベンダー戦略と顧客要件への適合度を測定したものです。ベンダーの市場シェアは円の大きさに示されます。特定の市場でのベンダーの前年比成長率は、ベンダー名の横にあるプラス、中立、またはマイナスによって示されます。

IDC MarketScape Worldwide Collaboration and Community Applications 2021 (ベンダー評価)



Webex のチームコラボレーション機能は、 高い評価を受けています。



TrustRadius の Best Relationship
および Best Feature Set 賞
(コラボレーション部門) を受賞¹



G2 が Webex のチームコラボレーション、
コラボレーション ホワイトボード、ビジネス
インスタント メッセージング、内部コミュニ
ケーション、画面共有を高く評価²

1. [TrustRadius](#). Announcing 2022 Best of Awards in 106 Categories [英語]. Becky Susko, 2022 年 1 月 11 日。

2. [G2](#). Webex App Reviews & Product Details [英語]. 2022 年。

Leng-d'Or 社

「Webex を使用すると、世界中のすべての従業員とコラボレーションできます。リアルタイムで一緒に作業し、リアルタイムで共有できます。新しいアイデアを作成してクラウドに保存できます」¹



Enric Cuixeres Saez 氏
CIO 兼ゲートウェイ サイバー
セキュリティ アンバサダー

Galway Simon Community

「私たちにとってチャットは非常に重要です。Webex のチャット機能はとても優れています。特に画像、ビデオ、ドキュメントのファイル共有がお気に入りです」²



Meaghan Hynes 氏
資金調達/コミュニケーション責任者

1. [Webex](#). Advancing new products with assisted reality and Webex [英語]. 2022 年 5 月

2. [Webex ブログ](#). クラウド通話などの機能でアイルランドの非営利団体を支える Webex. Emily Brooks、2021 年 10 月 7 日。

05 デバイス

あらゆるスペースを 生産的なワークスペース に転換します。

自宅、オフィス、またはその 2 拠点間のどこにいても、
さまざまな受賞歴のある¹ Webex デバイスがあれば、
ワークスペースを変革し、素晴らしいハイブリッド
ワーク エクスペリエンスを実現できます。

今すぐ開始する

1. Webex デバイスは、31 個の Red Dot Design 賞、6 つの Best of the Best Red Dot Design 賞、
その他多数の賞を受賞しています (Red Dot、2022 年)。

webex



ハイブリッドワークの利点を最大限に引き出すデバイス。

家庭/オフィスのデスク専用コラボレーションデバイス

デスク & 周辺機器デバイス



Webex Desk Hub



Webex Desk Mini



Webex Desk



Webex Desk Pro

USB カメラ



Desk Camera

ヘッドセット



300 シリーズ



500 シリーズ



700 シリーズ



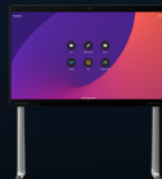
Bang & Olufsen Cisco 980

ビデオバーとコラボレーションキット

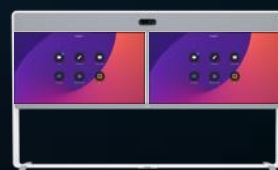
ルームデバイス



Webex Room Bar および Kit



Webex Board シリーズ



Webex Room シリーズ



Webex Room Panorama シリーズ



Webex Room Navigator



テーブル & 天井
マイク



PTZ カメラ

シングル/マルチスクリーン統合ルーム システム

ルームコントロールと周辺機器

ワイヤレス & DECT フォン

電話 & フロントラインデバイス



Wireless IP Phone 8821



Webex Wireless Phone



IP DECT 6800 + ベースステーション



6800 シリーズ



7800 シリーズ



8800 シリーズ



Webex Room Phone

デスクフォン

会議用電話

Webex デバイスは常に 世界でデザインアワード を獲得しています。

31

Red Dot Design Awards 受賞

6

Best of the Best Red Dot Design
Awards 受賞

13

回連続で優秀製品デザイン賞を受賞



reddot winner 2022



Webex Desk Mini
Red Dot Award 2022



reddot winner 2022
best of the best

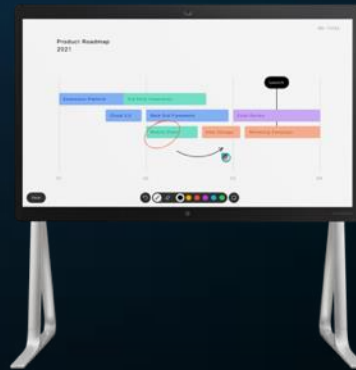


Webex Board Pro
Red Dot Award 2022 Best of the Best

Webex デバイスは、TrustRadius 2022 Best of Awards でビデオ会議のリーダーに選出されました。¹



Cisco Headset 730



Webex Board シリーズ



Webex Room シリーズ



1. [Webex ブログ](#)。Webex が TrustRadius の 15 もの「2022 年度 ベストアワード」を受賞。Amit Barave、2022 年 1 月 18 日。

Oak Meadow School は、Webex ビデオデバイスを使用して、インクルージョンを推進し、教育を成功に導いています。

「学習がはかどるのは、生徒の生活の社会面と感情面両方のバランスが取れているときだけです。私たちには、生徒や学習者を引き付けるためのテクノロジーが必要でした」

Jay Scheurle 氏
校長

[事例を読む](#)

課題

- 子供たちが居場所を問わずに学習して全カリキュラムを終了できるように、魅力的な授業を行える環境を教師に提供する

戦略

- 授業で Webex Room Kit と Webex Boards を活用することで、教室にいるか自宅にいるかに関係なく、すべての子供たちが参加していると感じられるような環境を作る

結果

- 素晴らしい成功を収めて年度を終了
- 教室から国立公園のレンジャーや水族館の海洋生物学者と対話するなど、教室と Webex を使用してカリキュラムを強化することを積極的に検討中

Rebel 社は、ハイブリッドワーク時代に向けて、Webex デバイスを使用して共同ワークスペースを見直しています。

「私たちはパンデミックが起きる前から、ハイブリッドワークのコンセプトに基づいてビルを設計していました。パンデミックの発生は、私たちがすべきことの認識と、シスコや Webex との提携を通じたその実現を加速させたにすぎません」

Peter Jetzel 氏
CEO

[事例を読む](#)

課題

- ユニークなコワーキングハブである Rebel 社は、人々がコラボレーションし、知識を共有し、イノベーションを推進することや、就労時間後/週末に会話を継続することが可能な、柔軟で快適なスペースを提供することを希望

戦略

- ハイブリッドワークのコンセプトに基づいて Rebel スペースを設計し、あらゆるミーティング プラットフォームと連動する一連の Webex デバイスを統合して、インクルーシブでインタラクティブなコラボレーションを実現

結果

- ハイブリッドワーク向けのユニークでダイナミックな環境を構築、世界中の人たちとコラボレーションする機能をユーザーに提供

06

ハイブリッドイベント

Webex の特長：包括的なハイブリッドイベント

内部

トレーニング

四半期ごとの
ビジネスレビュー

販売キックオフ
ミーティング

年次全社会議

外部

記者会見

マーケティング
ウェビナー

会議

業界展示会

参加者

10 人

100 人

1,000 人

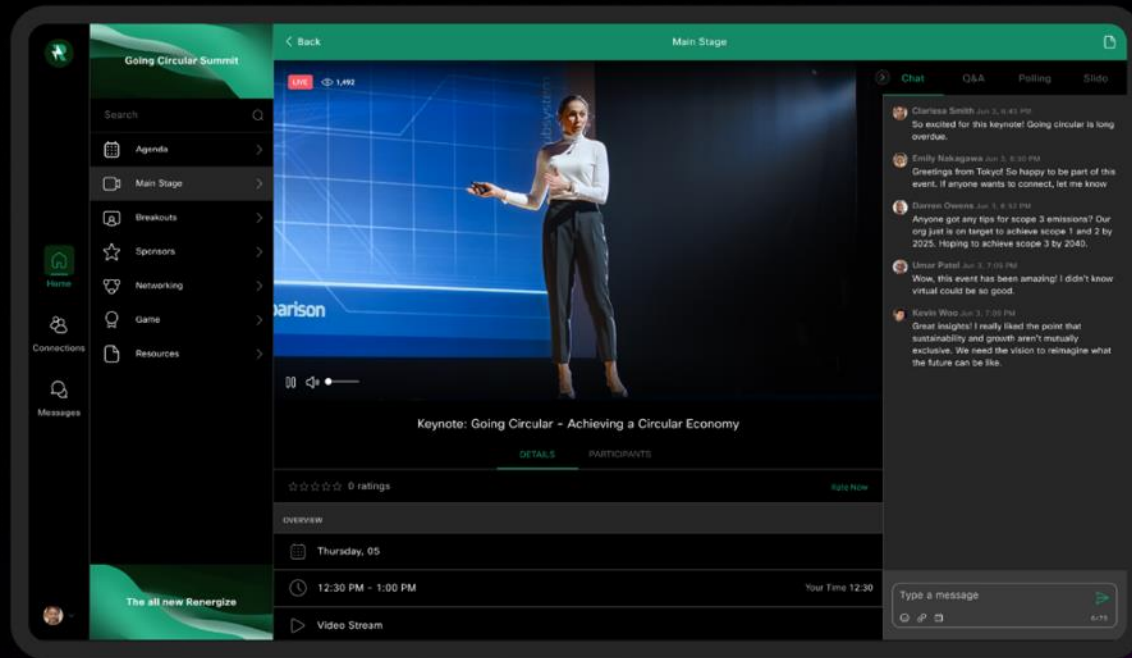
10,000 人

100,000 人

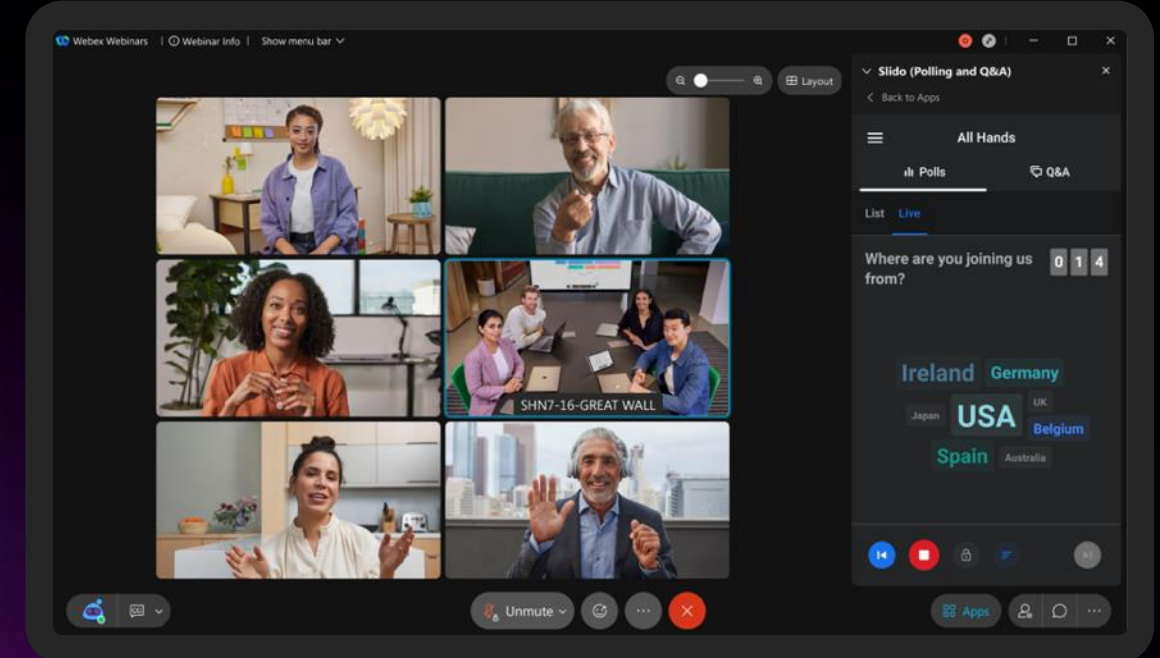
世界中のオーディエンスをつなぎます。

記憶に残るあらゆる形や規模のイベントを対面式または仮想形式で実施できます。

Webex Events¹



Webex Webinars



1. Webex Events (旧「Socio」)

より有意義なイベントを実現します。

1 億 2,500 万人

Webex でホストされた出席者

180 万

Webex Webinars でホスト
されたウェビナー数

200 以上

利用可能な国

Webex Events¹は、イベント管理プラットフォームのリーダーです。



最高ランクのイベントプラットフォーム（投票で全体で 20 位）²



各種イベント管理プラットフォーム賞を受賞³



2 つの「Best」カテゴリを受賞、チケット、コミュニティ、ミーティングの 3 分野で最終候補⁴

1. Webex Events (旧「Socio」)。
2. G2. Webex Events Reviews & Product Details for 2022 [英語]。
3. G2. Best Event Management Segment Rankings for 2022 [英語]。
4. Capterra. Reviews, Ratings, and Product Details for 2022 [英語]。

プロサイクリングチームの DSM は、Webex Webinars を活用した年次発表 イベントを絶賛しています。

「来年のチームを紹介するチームローンチなどのイベントは、以前は常に対面式で実施しており、報道機関、パートナー、その他の関係者を招待していました。かつては 150 人を超える人々が会場に来場していました。しかし Webex で仮想化することで、約 2,000 名に参加いただくことができました」

Tyscha Coolen-Waaijer 氏
プロジェクトマネージャ

[事例を読む](#)

バックグラウンド

チーム DSM は、Webex Webinars を使用して毎年恒例のイベントを仮想形式で開催しました。この新しいフォーマットにより、以前よりもはるかに多くのオーディエンスに到達するとともに、チームはファンやメディアとの大切な個人的つながりを継続することが可能になりました。

結果

- 世界の 2,000 人の参加者に到達
- 以前は対面で行っていたイベントをオンライン形式にすばやく移行
- リアルタイム翻訳がより効果的なコミュニケーションをサポート

MAD//Fest は、Webex Events と提携して、 象徴的な対面式イベント を仮想およびハイブリッドス テージで実施しました。

「[ハイブリッドイベント] は製作を次のレベルに引き上げました。私たちは、対面式の参加者と仮想参加者のニーズに応える必要がありました。そこで Webex Events プラットフォームを採用したところ、対面式の出席者とオンラインの出席者が会話にシームレスに参加できるようになりました。Webex Events プラットフォームのおかげで、参加者はリモートでイベントに参加し、コンテンツを視聴/操作できました」

Dan Brain 氏
共同創設者

[事例を読む](#)

1. Webex Events (旧「Socio」)。

バックグラウンド

優れたハイブリッドイベントは、仮想参加者と実際の参加者をシームレスに結び付けます。

MAD//Fest は、Webex Events¹ を活用してイベントエクスペリエンスを強化することでこのつながりを実現しました。仮想参加者と実際の参加者両方が、参加し、つながり、情報を得ていることを実感できました。

結果

- 21470 接続
- イベントスポンサーの更新率 82%
- 30 カ国

Webex Events を利用して 開催された WebexOne 2021 は、過去最高の参加者数を 記録し、新しいレベルの 一体感を実現しました。

「私たちは仮想イベントに最も適した機能を慎重に選択し、
ゲーミフィケーションと結び付けることで、素晴らしい
一体感を実現できました」

Joe Watkins

Webex Events (旧 Socio) カスタマーサクセスリーダー

[事例を読む](#)

[ビデオを観る](#)

バックグラウンド

WebexOne は、Webex の最新動向をお伝えする毎年恒例のイベントです。2021 年のこのイベントは、Webex Events を介して仮想形式で開催されました。Webex は、堅牢なネットワーキング、カスタムアジェンダ、没入型コンテンツ、重要なスポンサーとの交流をはじめとする、イベントを成功に導く多くの強力な機能を提供しました。

結果

- 登録者 76,000 名 (185% 増)
- スポンサー 40 社以上
- 520 万回の基調講演の視聴回数 (470% 増)
- 肯定的なソーシャルセンチメント評価 96.7%

07 Webex Suite

Webex Suite は、5つの重要なハイブリッドワークの特徴をサポートします。

柔軟

あらゆるワークスタイル、業務、環境に適応

インクルーシブ

誰にでも同じエクスペリエンスを提供

心身の健康を重視

安全、共感、心身の健康を重視

安全

設計からセキュリティを考慮し、デフォルトでプライバシーに配慮

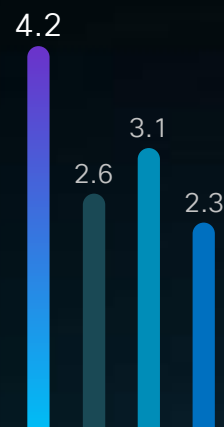
容易な管理

最新のインフラストラクチャを利用、スムーズな管理を実現

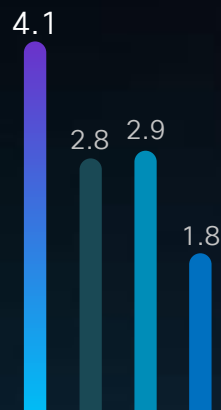
Webex は、IT 意思決定者への調査で高い評価を得ています。¹

「意思決定者は、5 つのベンダー選定基準すべてにおいて一貫して Webex をリーダーとして評価しています」

シームレスな
コラボレーション



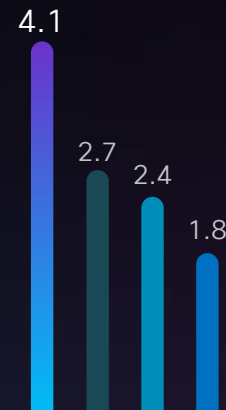
拡張性、信頼性、
パフォーマンス



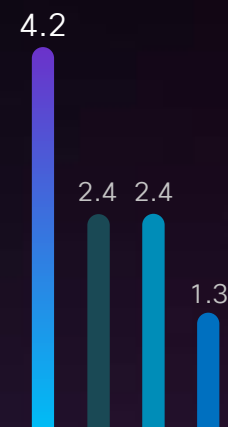
幅広い統合



サービスと
サポート



インテリジェント
ユーザーエク
スペリエンス



調査参加者による総合ランキング

● Webex ● Microsoft Teams ● Zoom ● RingCentral

1. [Apprize360](#). Enterprise Collaboration Platform Buyers' Guide [英語]. 2021 年 6 月。

Integrated Care 24 は Webex を利用してテレワークの緊急のニーズに対応しました。

「Webex Suite は、私たち全員を結び付けるコラボレーション ソリューションです。場所を問わず、あらゆるスタッフが連携できるようになりました」

James Howes 氏

インフラストラクチャおよびテレフォニー責任者

[事例を読む](#)

課題

- 重要な医療サービスを支えるコンタクトセンターチームのためにシームレスで安全なテレワークを実現する
- テレワーク環境での組織全体のコラボレーションを可能にする

戦略

- Cisco Packaged Contact Center Enterprise によって、エージェントが NHS 111 電話サービスにテレワークで対応可能にする
- Webex アプリによる電話、会議、メッセージ機能を利用して、組織全体のコラボレーションとハイブリッドワークを支援する

結果

- 400% 増加した医療サービスの需要にハイブリッドワークで対応
- コロナ禍の前後で満足度スコアが英国全体で 2% 低下したのに対し、IC24 のスコアは平均 11% 上昇

お客様とともに新しい働き方 「ハイブリッドワーク」を推進します。



08 Webex プラットフォーム

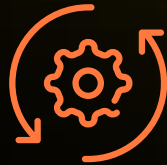
Webex は、セキュリティ、
コンプライアンス対応、
拡張機能を備えた
ソリューションを提供する、
唯一のエンドツーエンド
のコラボレーション
プラットフォームです。



Webex プラットフォームの機能を紹介します。



エンタープライズ
クラスの
セキュリティ



シンプルな管理



高度な
コラボレーション



拡張可能な
アーキテクチャ

拡張性に優れ、世界中で利用できます。

47

Webex データセンター

- 地域の法規制に準拠し、世界中に展開
- 比類のないリアルタイム メディア パフォーマンス
- フェイルオーバーとディザスタリカバリ



コラボレーション
向けの包括的な
セキュリティが
組み込まれて
います。



法律および規制に準拠します。

情報セキュリティとプライバシー

- ISO 27xxx (ISO 27001/27017/27018/27701)
- SOC 2 Type II と SOC 3
- ドイツ BSI C5 : 2020
- EU クラウド行動規範
- FedRAMP
- HIPAA サードパーティ認証 (新機能)
- シスコの品質管理システム
- ISO 9001
- CSA STAR L2
- DoD IL5 (Webex for Defense HCS-D)
- 日本 ISMAP (新機能)
- スペイン ENS (新機能)
- オーストラリア IRAP (実施中)

規制¹

- HIPAA
- GDPR
- FERPA
- COPPA
- PIPEDA
- PHIPA
- CCPA
- PCI

国を超えたデータ転送

- 拘束力のある企業ルール
- APEC 域内の個人データ越境移転ルール
- EU 標準的契約条項



1. 私たちは、最新の基準への準拠を確保するために、継続的に規制の評価を実施しています。

「Webex は、非常に安全なコミュニケーション
とコラボレーションを提供するための基準を
満たしている唯一の主要 UCaaS プラット
フォームであり、最も優れたセキュリティ
およびプライバシー制御を提供しています」¹



Sorell Slaymaker 氏

TechVision Research 社 プリンシパル コンサルティング アナリスト

1. [No Jitter](#). Evaluating Cisco, Microsoft, Zoom on UCaaS Security [英語]. Sorell Slaymaker, 2021 年 12 月 14 日。

シスコの責任ある AI イニシアチブ。

以下を通じてシスコの人権ポリシーと Data Privacy Trust Center をさらに強化します。

- **指導と監督**
継続的学習、ポリシー設定、観察サイクル
- **コントロール**
原則に基づいたアプローチで AI プログラムを評価：透明性、公平性、説明責任、プライバシー、セキュリティ、信頼性
- **インシデント管理**
利害関係者とお客様への対応のために Cisco Trust Center を強化
- **業界のリーダーシップ**
標準化委員会とビジネス円卓会議への参加
- **外部との関わり**
政府との関係、倫理的な AI プログラムのスポンサー



The Cisco Responsible AI Framework

Security by Design / Human Rights by Design / Privacy by
Design for personal data and consequential decisions

At Cisco, we appreciate that Artificial Intelligence (AI) can be leveraged to power an inclusive future for all. We also recognize that by applying this technology, we have a responsibility to mitigate potential harm. That is why we have developed a Responsible AI Framework based on [six principles](#) of Transparency, Fairness, Accountability, Privacy, Security and Reliability.

We translate these principles into controls that can be applied to model creation and the selection of training data with Security by Design, Privacy by Design, and Human Rights by Design processes embedded throughout the model's lifecycle and its application in products, services, and enterprise operations.

Cisco Public

1

詳細については、https://www.cisco.com/c/ja_jp/about/trust-center.html をご覧ください。

Webex 全体で AI を活用したエクスペリエンスを提供。



音声 インテリジェンス

- 音声から除去されたノイズ
- 自分の声に最適化
- すべての音声を最適化



ビデオインテリ ジェンス

- ジェスチャおよび顔認識
- People Focus
- バックグラウンド



言語インテリ ジェンス

- リアルタイムの文字起こしとクローズドキャプション
- リアルタイム翻訳
- ノイズ除去と音声最適化



仮想 アシスタント

- Webex Assistant for Devices
- Webex Assistant for Webex Meetings
- Webex Assistant スキル



コラボレーション インサイト

- People Profile Insights
- パーソナルインサイト

Webex の特長：人工知能

15 億ドル：AI への投資額

2 億人

Webex 音声インテリ
ジェンスのユーザー数

520 億

音声から除去
されたノイズ（分）

5,700 万人

Webex Assistant の
ミーティング録音/
文字起こし機能の
ユーザー数

200 万以上

デバイス用の Webex
Assistant によって、今年
になってからサポート
された音声コマンド数

ウィスコンシン大学ホワイター校は、Webex を使用してどのようにインクルーシブな教育コミュニティを構築したのでしょうか。

「Webex Assistant は、非常に優れた Webex の追加機能です。キャンパス内でさまざまな目的で使用できます。すべての職員に仮想ミーティングでこの機能を有効にするように求めている部門もあるほどです」

Kirsten Mortimer 氏
テクノロジー採用コーディネーター

[事例を読む](#)

課題

- さまざまなバックグラウンド、経験、アイデンティティ、能力を持つ学生の多様な教育ニーズに対応する

戦略

- ビデオ会議、Webex デバイス、Webex Messaging、Webex Webinars などの Webex のコラボレーション テクノロジー ツールを展開する
- Webex のインクルーシブなコラボレーション/ユーザー補助機能を活用して、多様なユーザーのさまざまな学習スタイルに対応する
- Slido を使用してリアルタイムの投票を行うことで、すべての学生に発言権を与えると同時に、理解度を測定する

結果

- 柔軟でインクルーシブな教室エクスペリエンスを実現
- ライブキャプションサービスを提供する Webex Webinars を使用して、タウンホールミーティングを開催
- Webex Assistant がビデオ会議中にリアルタイムの文字起こしやクロードキャプションなどのさまざまな生産性/ユーザー補助機能を提供
- Webex Meetings の使用中にユーザー補助パネルを使用して、スクリーンリーダーによる通知機能や、画面を見やすくする明暗モードの変更機能を使用可能、チャットパネルもユーザーが使いやすいようにサイズをカスタマイズ可能

信用組合が Webex を使用して仮想カスタマーエクスペリエンスを変革しました。

「Webex 導入の成果はいいこと尽くしでした。Webex を利用してチームメンバーと信用組合の組合員が常に連絡を取り合うことができます。このプラットフォームは信頼性と安全性に優れており、運用上のオーバーヘッドを抑えていつでも利用できます」

Janaki Rao 氏

Premier America Credit Union 上級副社長兼最高技術責任者

[事例を読む](#)

課題

- ・ リモートワーカーをサポートするために、既存の電話システムをリプレースする
- ・ ハイブリッド作業環境を確立するために統合コラボレーションプラットフォームを確立する
- ・ 個人データと財務データを保護する
- ・ 別のリモートツールを使用して、個人の金融サービスを継続する

ソリューション

- ・ Webex Suite : App、Meetings、Messaging、Calling
- ・ AI とチャットボット機能を提供する Webex Contact Center
- ・ Cisco Unified Communications Manager
- ・ シスコのエンタープライズ ネットワーク
- ・ Cisco Meraki System Manager

結果

- ・ メンバーに中断のないサービスを保証
- ・ 安心で安全なリモートワークを実現
- ・ オンラインバンキングのカスタマーサービスを拡大
- ・ クラウド対応の拡張性とセキュリティを通じて、電話システムのアップタイム 99.999% を達成

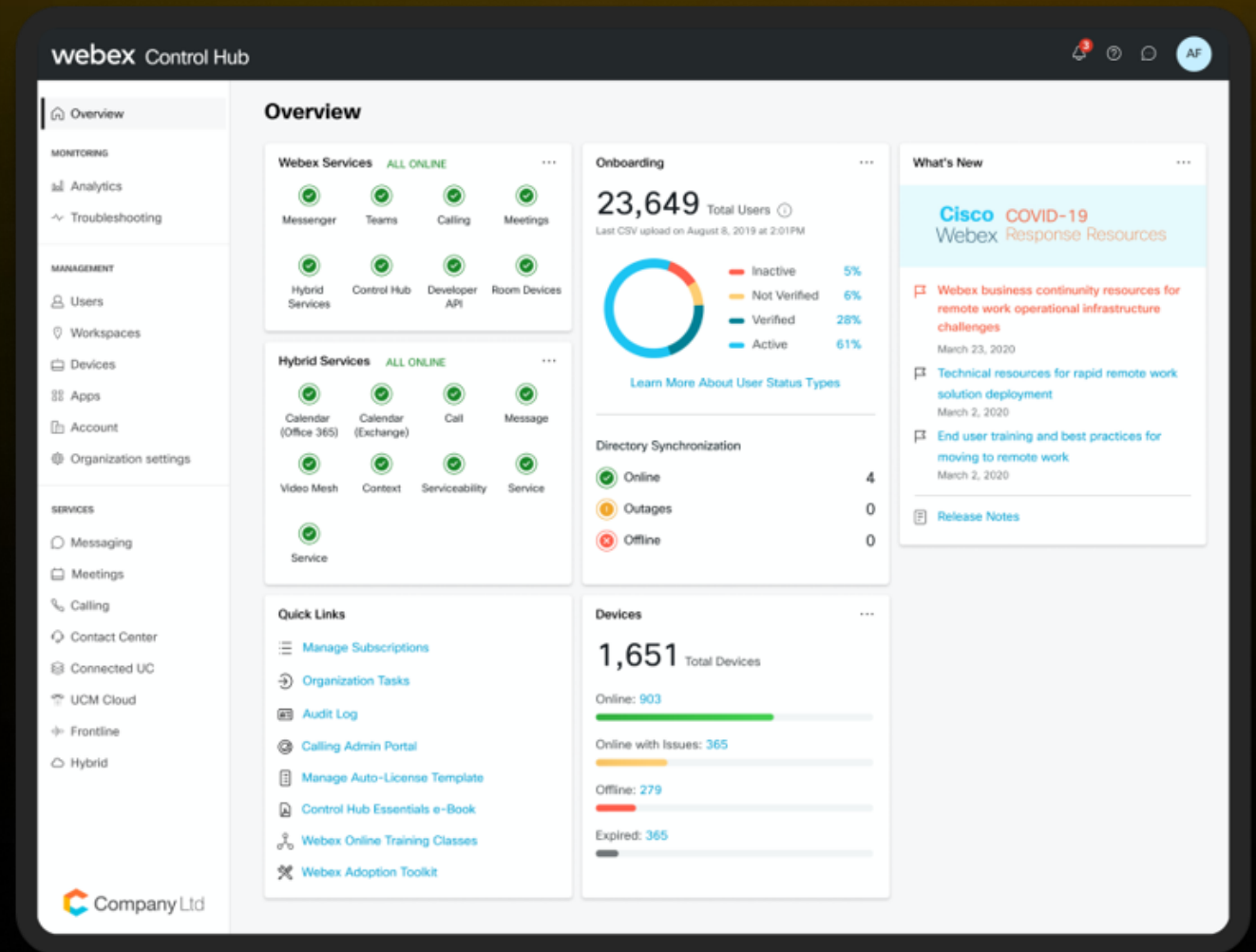
ハイブリッドワークを強化する強力なパートナーシップ。

Webex は、業界をリードする非常に多くのアプリやツールと統合されているので、より多くの機能を使用できます。 [App Hub を確認する](#)



すべてのユーザー、デバイス、ワークスペースを管理できます。

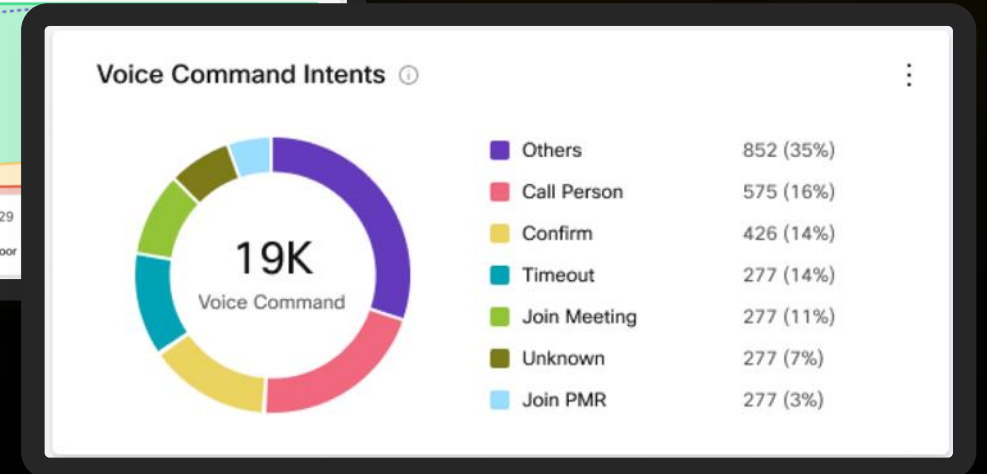
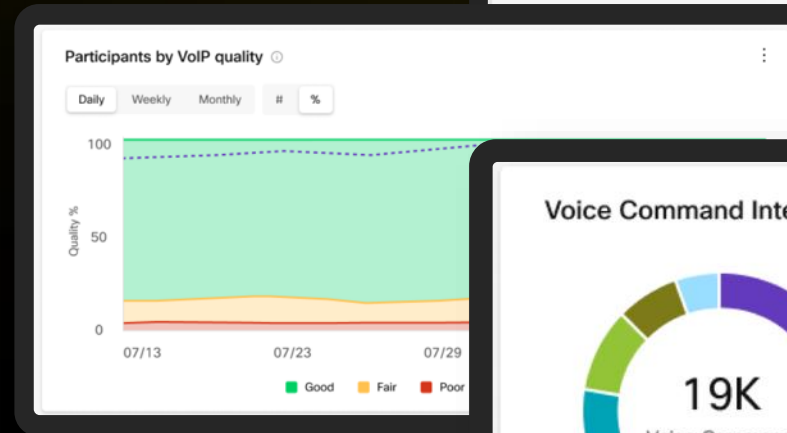
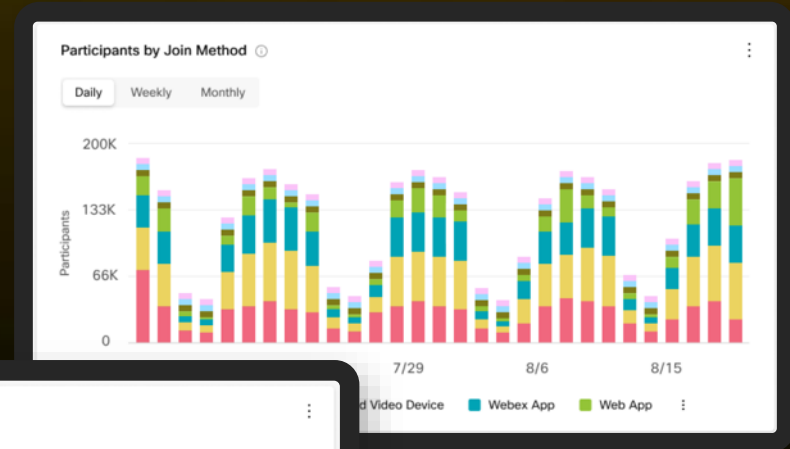
Control Hub：最も高度なトラブルシューティング機能とインサイトを提供する強力で直感的な管理ツール



San Francisco Design Week Award 2021 を受賞。

Control Hub は、色覚異常のユーザー向けのユーザー補助機能の強化が評価され、この賞を受賞しました。¹

Control Hub Analytics は、3 セットのグラフ色を使用、色覚異常のあるユーザーの色識別成功率は 91.6 ~ 94.6%（他のグラフ色よりも 7 ~ 15% 高い割合を達成）。



1. [San Francisco Design Week](#). Accessible Colors for Data Visualization [英語]. 2021 年 6 月。

09 カスタマーエクスペリエンス

Webex は、5つのコンピテンシーを強化して 快適なカスタマーエクスペリエンスを提供 します。

聞く

顧客のプロファイルを
収集して豊富に
蓄積する

関わる

顧客とつながり、
さまざまな面から
求めていることを知る

備える

AI とコラボレーション
を活用して、並外れた
エージェントを育てる

学ぶ

インサイトを活用し、
カスタマーエク
スペリエンスを予想し
最適化する

適応する

ノーコードやロー
コードの仕組みに
よってカスタマー
ジャーニーを自動化
する

CX Today 社

Webex カスタマー エクスペリエンス
ソリューションは、2022 年に実施された初
の年次 CX Awards で Best CX Solution
アワードを受賞しました。¹



1. [CX Today](#). CX Awards 2022 [英語]. 2022 年 2 月 17 日。

Contact Center

数字で見る Contact Center の優位性。

360 万

エージェントの数

36,000

お客様/企業の数

1,500

グローバル
パートナーの数

Webex Contact Center の Total Economic Impact™ (総合的な経済効果)。¹

Forrester® 財務概要 (3 年間のリスク調整済み)

262%

ROI

13 カ月

投資回収期間

680 万ドル

利益の PV

総利益の
PV : 680 万ドル

総コストの
PV : 190 万ドル

1. The Total Economic Impact of Cisco Webex Contact Center [英語]。2020 年 10 月。
Forrester Total Economic Impact™ 調査 (委託元: シスコ)、2020 年 10 月公開

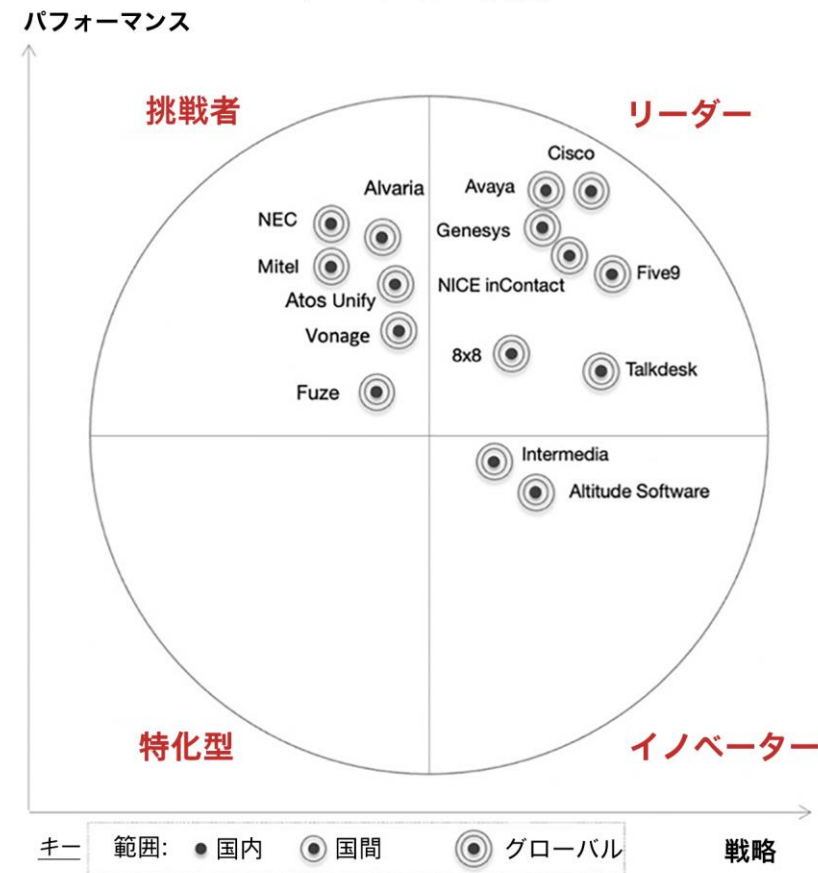
The Aragon Research Globe™

シスコが提供する Webex が Aragon Globe for Intelligent Contact Centers 2021 でリーダーと認められました。¹

現在のコンタクトセンターにおいては、AI を活用して顧客の問題をより迅速に解決することが非常に重要になっています。The Aragon Research Globe（インテリジェント コンタクト センター分野）では、業界をリードする Webex をはじめ、主要なインテリジェント コンタクト センター プロバイダーを調査しています。

The Aragon Research Globe™ 2021（インテリジェント コンタクト センター分野）

（2021 年 7 月 15 日現在）



1. *The Aragon Research Globe™ for Intelligent Contact Centers [英語]。2021 年 7 月。
Copyright © 2021 Aragon Research Inc. and/ or its affiliates. All rights reserved. Aragon Research および Aragon Research Globe は、Aragon Research Inc. の商標です。

CX Today 社

Webex Contact Center は、2022 年に実施された初の年次 CX Awards で Best Contact Centre Platform アワードを受賞しました。¹



1. [CX Today](#). CX Awards 2022 [英語]. 2022 年 2 月 17 日。

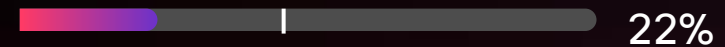
T-Mobile 社

主要な成果

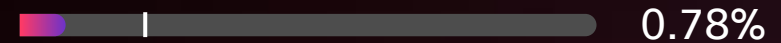
「わずか数週間ですべてのコールセンターを閉鎖し、12,000 人のエージェントが顧客への電話対応を再開できました。同じ場所で働く必要はなくなりました。私たちにはいつでも協力し合えるツールがありますから」

- 適切な通話が適切なオペレータに転送されるように微調整されている

- オペレータの離職率が 42% から 22% に減少



- 解約率が 2.5% から 0.78% に減少



Tamara Jensen 氏

シニア テクニカル プロダクト マネージャ

[事例を読む](#)

旅行保険業界の コンタクト センター テクノロジーの再考。

「お客様はオムニチャンネル エクスペリエンスを望んでいて、企業に対しては、お客様の希望に合わせたエンゲージメントを求めています。Webex によって私たちは、お客様へのサービスを向上させる方法をビジネス部門と話し合うことができるようになりました」

James Hill 氏

Cover-More 社 インフラストラクチャ & クラウド担当グローバルマネージャ

[事例を読む](#)

課題

- 複雑な旅行の手配を求める顧客からの電話や要求の大幅な増加に対応するために拡張する

戦略

- Webex Contact Center のコラボレーションおよび接続テクノロジー活用して、クラウドから優れたカスタマーエクスペリエンスを提供する

結果

- 前年比で運用コストを 30% 削減
- 断片的なカスタマーエクスペリエンスを解消するオムニチャンネル エクスペリエンスを提供

Webex Connect CPaaS

数字で見る Webex Connect (CPaaS) ¹。

2.3 億万以上

1 カ月あたりのメッセージング API ヒット数

150 億以上

年間のインタラクション数

8 億以上

1 カ月あたりのジャーニーフロー

2 秒未満

メッセージ遅延

1. Webex Connect。以前は Webex 子会社である imimobile から imiconnect として販売されていました。

信頼できるメッセージング インフラストラクチャがいつでもどこでもお客様をつなぎます。

ティア 1

キャリアへの直接接続

- 米国、英国、カナダ、ドイツ

200 以上

の国

- アウトバウンド SMS および音声
- 80 カ国以上で双方向 SMS

6

地域

- 米国、カナダ、英国、アイルランド、インド、ANZ、および新興地域でプラットフォームを使用可能

Webex Connect の Total Economic Impact™。 1

Forrester® 財務概要 (3 年間のリスク調整済み)

330

ROI

50%

生産性の向上

127 万ドル

利益の PV



1. The Total Economic Impact of Webex Connect [英語]。2022 年 1 月。
Webex の子会社 imimobile が委託した Forrester Total Economic Impact™ 調査は、2022 年 1 月に公開されました。

Cambridge Hospitals NHS Trust は、予約の無断キャンセル率を 27% 削減しました。

「このソリューションにより、予約の無断キャンセル率が 27% 減少し、Trust は未受診率が国内で最も低い医療機関の仲間入りができました。以前のシステムよりも費用対効果に優れているこのソリューションにより、さらに多くの患者を診察できるようになったため、収益も高まる可能性があります」¹

Sian Freeman 氏

外来サービス担当副オペレーションマネージャ



[事例を読む](#)



webex
by CISCO