今月のソリューション事例

ビトリア・テクノロジー

BT Mobileの新携帯サービスプロセスをVitria:BusinessWareで最適化し1時間に500件の顧客オーダーフルフィルメント処理を実現

ビジネスプロセス統合ソリューションのリーディングカンパニーであるビトリア・テクノロジー(以下ビトリア)は、BTの新携帯サービス「BT Mobileサービス(以下、BT Mobile)」において、Vitria:BusinessWare™を使用して1時間に500件までの処理が行なえることを発表した。この製品は、BTの社内システムと社外サードパーティ双方を含めて、BT Mobileにおける全オーダーのライフサイクルを管理するビジネスプロセス統合プラットフォームとして機能している。

BT Mobileは、BTが携帯分野においてトッププロバイダーとしての地位を確立するための第一ステージ、という位置付けであり、イギリスにおける常時接続通信サービス提供を目指すBTの戦略プランの一つでもある。激しい市場競争に勝ち残るためには、顧客満足度が何よりも重要であり、顧客オーダーは正確に、かつ迅速に処理される必要がある。そこでBTは、BT Mobileの顧客オーダー処理プロセスを、CRMや請求システムなどの社内システムと外部の複数のサードパーティシステムと統合して管理するために、Vitria:BusinessWareを選択した。この製品を利用することにより、オーダー情報がBT社内システムと外部システム間で安全に共有することが可能となった。

BT Retail プロジェクトディレクターの Seamus Doyle 氏は、「Vitria:BusinessWareを選択した理由として、BT RetailでのCRM統合やBT Broadbandでのオーダーフルフィルメントなどにおいて、Vitriaがすでに数多くの実績をあげていたことが決め手となりました。」と語っている。

ビトリア・テクノロジー㈱ マーケティング／
TEL：03-3568-8551

日本BEAシステムズ

イー・トレード証券の「インターネット証券取引システム」にBEA WebLogic Serverを導入

イー・トレード証券において新たに導入されたLinux OSを基幹プラットフォームとしたインターネット証券取引システムのアプリケーション・サーバに、BEAのJava対応Webアプリケーション・サーバ製品の最新版「BEA Web Logic Server™」（以下WebLogic Server）が導入された。

イー・トレード証券は、顧客満足度の向上を目指した処理レスポンスの向上とTCOの削減を主眼として、オンライン証券としては業界で初めて基幹システムのハードウェアにIAサーバを、OSにはLinux、Red Hat Advanced Serverを採用した。また、Linux上でシステムの性能を最大限に活用するために、オンライン取引の制御と処理をコントロールするアプリケーション・サーバ部分とJava仮想マシーンに、BEA WebLogic ServerのLinux対応版と「BEA WebLogic JRockit™（以下JRockit）」を採用した。これによりイー・トレード証券では、ハードウェアとそのメンテナンスコストを含め、システム全体のコストが5分の1に削減し、同取引システムの処理性能が2倍以上に向上するなど、10倍以上の非常に高い費用対効果が実現された。

今回の導入にあたりイー・トレード証券の新システムを構築したソフトバンク・インベストメント・システム開発部ゼネラルマネージャーの木村紀義氏は次のように語っている。「新システムでは、1つのWeb画面で非常に豊富な情報を提供しながら、取引量が増加する時間帯でもユーザーの皆様が快適にストレスなく安定して利用できるようになりましたが、これは、WebLogic ServerとWebLogic JRockitの処理性能の高さによるところが大きいと思います。また、IAサーバとの組み合わせにより、処理性能が高く堅牢性の高いシステムを非常に低いコストで構築でき、驚異的な費用対効果を実現することができました。」

日本BEAシステムズ㈱
広報担当／TEL：03-5545-8400

Yahoo! BBが新課金システムに アイログの「ILOG JRules」 BRMSを採用

アイログ

ソフトバンク BBが展開するブロードバンド総合サービス「Yahoo! BB」の新課金システムに、ソフトウェア・コンポーネントの世界的なリーディング・プロバイダであるアイログの「ILOG JRules™ BRMS （ビジネス・ルール管理システム、以下ILOG JRules)が採用された。

今回の採用の目的は、飛躍的に増え続けているYahoo! BBサービス加入者に対し、複数同時に展開する様々なサービスおよびキャンペーンによる複雑な課金システムを簡素化し、頻繁な料金変更や加入者からの料金照会などに迅速かつ柔軟に対応することである。ILOG JRulesを導入した新課金システムは、加入者1人ひとりに課金ポリシーを作成し、これをルール・ベースで管理するという手法である。業務ロジック(アプリケーション)と課金顧客情報データベースを完全に切り分け、双方間のデータのやりとりを ILOG JRules で管理する。これにより、キャンペーンの適用と、課金ポリシーのシステム構成の機能集約化がなされ、課金業務の運用および、メンテナンスが飛躍的に簡素化できる。また、ILOG JRulesは自然言語によるルールの記述・変更が可能なので、特別な IT 知識を持たない業務管理者でもキャンペーン課金ポリシーに従って適宜、迅速にルールに変更を加えることができるようになる。また、新課金システムでは、加入者の課金情報を日次ベースで把握することも可能となる。個人のポリシーをルール・ベースで管理することにより、刻々と変わる日々の使用料金を日次で効率的に明示できるようになり、顧客志向に基づく一層の高品質なカスタマーサポートを実現することができる。

アイログ㈱／TEL：03-5211-5770

三和シヤッター工業が社内システム再構築に着手し、システム統合基盤としてシービヨンドのe*Gateを採用

シービヨンド

三和シヤッター工業（以下三和シヤッター）は、同社のシステム統合基盤として、シービヨンドの「e*Gate」(イーゲート)を採用した。三和シヤッターは、重量・軽量シヤッターともに業界首位にあり、ドア、ステンレス建材などを含めた総合建材メーカーとして幅広く事業展開している。また、米国、東南アジアを始めとして、中国にも昨年拠点進出を行い、本年10月には欧州で建材業界第2位のNovofermグループを買収し、グローバルなビジネス展開を進めている。

三和シヤッターは現在、NECの導入支援により、販売・設計・製造・施工・会計をシームレスに連結するための基幹システム再構築に取り組んでいる。新基幹システムでは、移行期におけるレガシープラットフォーム（NEC製のACOS／AVXおよび日立製のVOS-K）との接続、また、新システム内部におけるインテグレーションにe*Gateが統合基盤として採用され、システム統合の設計と導入作業をクレスコ・イー・ソリューションが担当した。採用の理由として、全社にまたがる新基幹システムの統合基盤には、柔軟な拡張性と信頼性が必要不可欠だったことがあげられる。また、e*Gateは三和シヤッターの新基幹システムの標準データベースであるOracle Databaseとの連携に必要な接続アダプタ「e*Way」が既に用意されており、他システムと非常に柔軟な連携が可能であることから、その高い接続性が評価された。さらに、レガシーなOS上で独自開発したシステムとの連携が行えることも採用のポイントとなった。今後は、統合範囲の拡張にも柔軟に対応できる統合基盤構築であるe*Gateをインテグレーションコアとしてすべてのシステムを統合していく予定である。

シービヨンド・テクノロジー・コーポレーション マーケティング部／TEL：03-5739-3890

日本ユニシス

損保ジャパンDC証券から、日本版401k分野の新RKシステム開発および運用・保守のアウトソーシングを受託

日本ユニシスは、損保ジャパンDC証券から、確定拠出年金（日本版401k）の新レコード・キーピング（以下、RK）システム「DCPARK」の開発とシステム運用・保守のアウトソーシングを受託した。本システムは2002年6月から販売しているソフトウェアパッケージ「Benefitkeeper　（ベネフィットキーパー）」の機能拡張版として、他の運営管理機関に対しても販売される。

損保ジャパンDC証券はDCPARKを導入するために、海外のパッケージシステムも含め、機能、価格、対応について比較・評価を行い、日本ユニシスによるシステム開発および運用保守のアウトソーシング委託を決定した。評価のポイントとなったのは①現在のサービスを継続し、損保ジャパンDC証券の特徴であるバンドルサービスの維持・向上が可能である、②確定拠出年金のシステム構築における実績とノウハウがある、③開発からアウトソーシングまでトータルでサービスを受けることができる、といった点である。また損保ジャパンDC証券は、DCPARKの稼働を2004年上期に予定している。DCPARKは、Benefitkeeperに損保ジャパンDC証券の各種機能を追加開発し、また従来から損保ジャパンDC証券が保有している外部機関向けゲートウェイシステム等と接続・融合したシステムである。DCPARKは「Microsoft .NET Framework」のアーキテクチャを採用しており、利用者に対して低コストで保守性の高いサービスを提供することができる。

日本ユニシスは今後も、商品・サービスの拡大を図り、運営管理機関のシステムサービス支援や制度導入顧客への利便性向上を図り、日本版401kの普及・拡大に努めていく。

日本ユニシス㈱　newsrelease-box@unisys.co.jp

エス・エス・ジェイ

コアネット東北がSSJのSuperStreamを活用して東北電力グループの経理業務をシェアードサービス化

東北電力グループ会社であるコアネット東北は、エス・エス・ジェイ(以下SSJ)の統合業務パッケージであるSuperStream を活用し、東北電力グループでのシェアードサービス化による経理業務の効率化を積極的に推進している。

コアネット東北は、1998年12月に東北電力グループの情報通信系会社の統括会社として設立され、同年8月にはシェアードサービスを開始し、現在、東北電力グループ企業60社余のうち10社にサービスを提供している。このシェアードサービス化により、既存の会社では50％程度の人員効率化を実現するとともに、月次決算確定までに最長1ヵ月程度要していたのを10日程度に短縮することができた。また、新規設立会社の場合には、設立前から支援を行うことができるようになった。これにより、同社の顧客は、経理業務の効率化とコストの変動費化に加え、自社の中核事業に経営資源を集中することで、人材をより高付加価値の業務にシフトできるというメリットを得られる。なお、シェアードサービス化の中でのSuperStreamの効用は以下の通り。

①３～４ヶ月で新システムが構築できるため、経理業務のBPRに時間を充てられる。
②ASPでの提供により、初期投資の抑制、システム運用管理の削減、および東北電力グループのデータセンターからの提供による高セキュリティを実現。
③頻繁な法改正・制度改正への迅速な対応および分散入力が可能である。
④多数の機能コードを持つため、制度会計のみならず管理会計にも対応できる。

エス・エス・ジェイ㈱ マーケティングコミュニケーションPR担当／TEL：03-5702-9136

IDSシェアー・ジャパン

邦銀で初めてIDSシェアーのBPMソリューションを導入
青森銀行が業務支援システム「あおぎんプロナビ」を稼動開始

青森銀行は、顧客サービス向上のため、新しい業務支援システム 「あおぎんプロナビ(あおぎん プロフェッショナル ビジネスプロセス ナビゲーションシステム)」を導入し、全ての営業店において稼動を開始した。あおぎんプロナビは、IDS シェアー・ジャパン(以下IDS シェアー)が同行向けにカスタマイズしたBPM(ビジネス・プロセス・マネジメント)ソリューションである。 なお、邦銀でIDSシェアーからBPMソリューションを導入したのは、青森銀行が初めてである。

青森銀行は、個々の顧客ニーズから派生する「顧客対応処理」に重点を置き、同行の本支店の優秀なベテラン行員を中心にヒアリングを行っている。あおぎんプロナビは、このような同行の業務経験やノウハウ、ナレッジを、業務プロセスモデルとして可視化し、全営業店での共有化を実現したポータルシステムである。 営業店業務の中から難易度が高く、的確な対応が必要とされる代表的な業務31項目を抽出し、その業務項目から派生する725パターンもの顧客対応処理をモデル化している。これにより、行員の経験に関わりなく高品質の均一化したサービスが提供でき、一層の顧客満足度の向上が実現できる。また、顧客対応の誤り、記入・チェック漏れといった各種ミスに起因する事後処理、補完業務等の増加事務処理コストを大幅に削減することができ、同時に、eラーニングツールとして活用することにより、人材教育費も削減できるようになった。青森銀行では、あおぎんプロナビ導入後の運営・保守体制として、営業統括部支店統括課内に専任担当者を配置した。 これにより、最新情報の更新や、営業店の職員から寄せられた意見を反映することが可能となった。

IDSシェアー・ジャパン㈱／TEL：03-3516-7401

日本ヒューレット・パッカード

大正製薬と日本HPで
業界初の一般用医薬品の市販後調査支援システムを構築

大正製薬と日本ヒューレット・パッカードは、業界で初めて一般用医薬品（over-the-counter drug：OTC）に特化した市販後調査支援システム（仮称：TOPS / Taisho OTC PMS-support System）を構築した。なお、このシステムは大正製薬に導入された。

薬事法改正により、医療用医薬品と同レベルの厳しい安全性情報の収集・管理が求められるようになった。また、ダイレクトOTCおよびスイッチOTC等、新一般用医薬品は、承認から一定期間、使用者や薬局等から直接、情報収集することを厚生労働省から求められていた。OTCは医師、薬剤師等以外にも薬局等の薬剤師、使用者本人、海外からの安全性情報等、多くの情報源から膨大な安全性情報を収集・管理する必要があった。このような理由から、OTC販売で売り上げ第一位の大正製薬と、医療用医薬品の市販後調査システムで最多の導入実績を持つ日本HPは、業界に先駆けて直販メーカーとしての特長を生かしたTOPSを構築した。TOPSは、すべての市販後安全性情報の管理および厚生労働省への副作用等の電子的報告(E2B/M2)などを支援する「安全性情報管理システム」と、スイッチOTC等の市販後調査に必要な特別調査において、モニター店（薬局）調査を行うにあたっての全般的な業務を支援する「モニター店調査管理システム」で構成されている。これにより大正製薬は、情報を一元管理することができ、OTCの適正使用情報の提供等に活かすことができるようになった。また、日本HPは今後も、製薬業界での新薬開発や臨床試験分野での長年の経験と実績により、製薬会社に有効なシステムを提案するとともに、製薬業界での安全対策強化を支援していく。

日本ヒューレット・パッカード㈱ カスタマー・インフォメーションセンター／TEL：03-5304-6660

今月のソリューション事例

シスコシステムズ

神戸大学医学部附属病院に シスコシステムズのモビリティソリューションを導入

神戸大学医学部附属病院は、シスコシステムズ(以下シスコ)の製品を中心としたモビリティソリューションを導入した。同病院は2002年11月に既存の診療オーダーエントリーシステムをリプレースする形で、既存システムに統合した電子カルテシステムの構築を開始し、これと並行して、新しいネットワークインフラの整備にも着手し始めた。このネットワークインフラに採用されたのがシスコのモビリティソリューションである。ネットワークインフラには、バックボーン用のスイッチとして「Catalyst6509」が、第一病棟に２台、外来診療等に２台設置の計４台が導入されており、これらのスイッチ間はそれぞれ4Gbpsの帯域を持つ光ファイバで接続されている。さらにディストリビューションには合計84台の「Catalyst2950」が導入され、「Catalyst6509」とは1Gbpsの光ファイバによって接続されている。その先には約130台の「Cisco Aironet」が接続され、病院内をカバーする無線LAN環境が実現されている。

今回のネットワーク構築でシスコのモビリティソリューションが採用された理由は、「802.1X/EAP」をベースに開発された「Cisco-EAP」、「LEAP(Lightweight Extensible Authentication Protocol)」や「CKIP(Cisco Key Integrity Protocol)」等によって、極めて強固なセキュリティを実現できることと、VLAN機能が装備されていることにより、１台の無線LANアクセスポイントで同時に複数のVLANにアクセスできること、の２つである。

今回のソリューション導入により同病院では、①カルテの完全ペーパーレス化、②情報活用の促進、③ワークスタイルの変革、④端末に対する責任所在の明確化、⑤システム投資の抑制、等のメリットが期待されている。

シスコシステムズ㈱ パブリックリレーショングループ／TEL：03-5549-6500

アライドテレシス

ITSSに基づいた高度IT人材育成システム開発事業に アライドテレシスの教育訓練システムを採用

アライドテレシスの教育訓練システムが、経済産業省が制定したITスキル標準（ITSS）に基づき人材育成システムの開発と評価・実証を行う「高度IT人材育成システム開発事業」に採用された。同事業の目的は、経済産業省から事業を委託された富士総合研究所が、ITSSに則した教育訓練システムを開発・実施する事業者を公募し、成果（教育・研修方法、内容、スキルアップ）の分析・評価を通じて、ITSSに対応した高度専門人材の育成方法・スキームを示していくことである。

アライドテレシスが提案した教育訓練システムは、「ハイレベル実務能力教育訓練制作・実施と地域展開 ～システムインテグレート企業を対象にした、ITスキル標準教育訓練及び人材育成効果測定～」という名称であり、ITSSのレベルでは、職種：ITスペシャリスト、専門分野：ネットワーク、レベル：4～5(ミドルレベル―ハイレベル)に相当するものである。

教育訓練システムのカリキュラムの開発・体系化にあたっては、IT技術者認定試験を日本で運営している全米通信システム技術者協会（NACSE）の協力を得ている。NACSEのネットワークスキル指標を核に、ネットワーク機器ベンダーとして数多くの実績を持つアライドテレシスの経験、SI企業のニーズ、日本SI協会や現場の技術者・指導者の要望を加えたカリキュラムの開発等により、ハイレベルな技術と知識が求められる高度ネットワーク技術者の養成が可能となった。

アライドテレシスでは、今回の採用を契機に、IT業界内におけるネットワーク技術の指標作りと、体系化された実務能力育成プログラムによるネットワーク技術者の養成や、ネットワーク技術の普及における地域差の解消に取り組んでいく。

アライドテレシス㈱ マーケティング・コミュニケーション部／TEL：03-5437-6042

東京三菱銀行がビジネスオブジェクツのBusiness Intelligenceツールを導入

日本ビジネスオブジェクツ

東京三菱銀行は、同行の「新経営情報システム」に、日本ビジネスオブジェクツ(以下、ビジネスオブジェクツ)のBusiness IntelligenceツールであるBusinessObjectsとWebIntelligenceを導入した。

ビジネスオブジェクツのBusiness Intelligence製品は、全世界18,000社、日本国内で1,700社を超える先進企業に導入され、情報活用を基盤に経営の可視化、迅速な意思決定を支援している。特にBusinessObjectsやWebIntelligenceを中心としたBusiness Intelligenceツールは、情報分野の専門家ではない一般のビジネスパーソンでもデータベースの情報を自由自在に分析することができるツールである。これにより、企業が保有する膨大なデータを有効活用することができ、戦略意思決定に役立ち、競争力の強化やProfit Makingに繋がる。

東京三菱銀行では今年度、経営情報の高度化、国内顧客部門情報システムの刷新、情報系新システムの基盤整備を目的として経営情報システム全面再構築を実施した。今回、この再構築時に新しくシステムに採用されたのがBusiness Intelligenceツールである。導入の理由は、金融業界再編の動きが激しい中、戦略的なIT投資の一環として、巨大なシステムに格納されたデータから新たな「知」を創造するという目的があるからである。これにより財務会計／管理会計／リスクマネジメントの統合管理と事業部門制に応じた計数の把握を実現すると同時に、ユーザーニーズに応じて柔軟にDBを利用するインフラ基盤の提供が可能となった。

現在、東京三菱銀行スタッフは自在にDB分析を行い、クレジット分析、リスクマネジメント、商品開発などによる、業務のハイパフォーマンス化を実現した。

日本ビジネスオブジェクツ㈱／TEL：03-5720-3570

HOTnet（北海道総合通信網）が10ギガビットMPLSネットワークの構築にジュニパーネットワークスの製品を採用

ジュニパーネットワークス

ジュニパーネットワークスは、北海道総合通信網（以下HOTnet）が北海道内の広域ネットワークを刷新する目的で、ジュニパーネットワークス製品を基盤とする10ギガビットMPLSネットワークを構築していることを発表した。

HOTnetは、電力系新電電10社で構成されるPower Nets Japanグループの1社であり、ギガビット・イーサネット・サービス「L2L（LAN to LAN)」を、通信業界においていち早く提供してきた。今回の新MPLSネットワークは、高い信頼性を備えたサービスへの需要、特に企業向けのミッション・クリティカルなネットワークを利用するユーザーの要求にも対応した。また、このMPLSネットワークは、ジュニパーネットワークスのルータ「Mシリーズ」、「Tシリーズ」、「Eシリーズ」の導入によるインターネット・エクスチェンジ（IX：インターネットの相互接続拠点）が構築された。

HOTnetのネットワークソリューション部ITエキスパートグループ兼務技術部技術計画グループリーダーの馬場聡氏は、ジュニパーネットワークスの製品について次のように語っている。「弊社の目的は、コアからエッジまでをシームレスに接続し、信頼性のある、高い拡張性を備えたIPサービスを提供できるインフラ網を構築することです。弊社はこのような構築にはジュニパーネットワークスのルータが最適と考えました。例えば、ハードウェアで処理するMPLS機能および強固なQoS機能を備えたMシリーズは、広範なネットワーク・サービスに対応するだけでなく、従来の専用線を新しいレイヤー2／レイヤー3サービスへの移行も容易に実現できます。」

ジュニパーネットワークス㈱ マーケティング本部／TEL：03-5321-2680