

## 沖電気

### ハイブリッド・サービスの上海地域向け コールセンターシステムを納入

沖電気工業は、日系企業としてはじめて中国（上海および近郊）でオフィス用品のカタログ通信販売を行っているハイブリッド・サービスに対し、同社のCTIサーバ「CTstage 4i for .NET 中国語版」をベースとした通信販売業務用コールセンターシステムを納入した。同システムは16席にて7月3日より本格稼働を開始し、今後さらに席数を増やす予定である。

ハイブリッド・サービスは、中国現地でのオフィス用品カタログ通信販売事業を目的に、2003年10月に中国上海市に現地法人 海伯力国際貿易（上海）有限公司を設立した。プリント消耗品や文具、事務用品からOA家具まで、オフィス用品全般をカバーした通信販売カタログ「オフィスダイレクト」により、上海および周辺地区に進出している日系企業や個人ユーザー向けに販売を行っており、大変好評を得ている。今回、事業拡大に伴い増大する通信販売業務をより一層効率化することを目指し、コールセンターの更新を検討していた。その結果、既存の業務システムとの連携およびカスタマイズが容易であること、また日本のコールセンター市場においてトップシェアを有する商品であることから、CTstage 4iが採用された。

また、同システムには、バイナルによる在庫管理・販売管理を行う一連の業務システムが連携されている。これらのシステムの連携により、海伯力国際貿易（上海）有限公司の通信販売の受注業務を効率化し、同社活動の強化を実現した。

今後、ハイブリッド・サービスでは事業拡大に伴う本システムの席数増加を計画しており、沖電気では中国全土に保守拠点を持つヒューレッド・パッカー社との協業により、その保守網を活用して対応していく。中国側のシステム構築は、沖電気の現地法人である沖電気軟件技術（江蘇）有限公司が行う。

沖電気工業(株) PC/WS インフォメーションセンタ  
TEL : 0120-490-988

## アイログ

### 各種判定業務の簡素化に向けて 中国光大銀行が「ILOG JRules」を採用

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は、中国光大銀行が同社のBRMS（ビジネス・ルール管理システム）製品群の主要製品である「ILOG JRules」を採用したと発表した。今回の採用は、ローンおよびクレジット業務において従来行ってきた煩雑で柔軟性に欠ける手作業に替え、自動判定プラットフォームを開発することが目的である。中国光大銀行は、この新しいシステムを利用することにより、数週間かかっていたローン申込み処理業務を1日で処理できるようになる。これにより顧客サービスが大幅に改善されるとともに、大きなコスト効果を期待することができる。

1992年に創立された中国光大銀行は、23県、36都市で350以上の営業拠点を展開しており、3,283億人民元（410億ドル）の資産と、1,913億人民元（240億ドル）ものローン残高を有している。同行は中国全土で幅広い産業分野の企業に融資しているが、中国経済の発展にともない、顧客層が多岐にわたることで業務が複雑化し、効率的な管理を困難にしていた。

ILOG JRulesを活用した新システムは、事前審査と引受業務が自動化され、担当者の作業は大幅に軽減される。その結果リスク管理が改善され、銀行全体のリスク低下にも繋がる。

アイログはこのアプリケーションを中国光大銀行に導入するにあたり、ベリングポイント社とパートナー契約を結んだ。アイログ側はBRMSの技術のみならず、プロフェッショナル・サービス部門を動員して製品、設計、アーキテクチャの専門知識を提供。一方ベリングポイント社は、ビジネス・コンサルティングとシステム・インテグレーションを提供する世界最大の企業のひとつとして、システム・インテグレーションを担当した。

アイログ(株)  
TEL : 03-5211-5770

## エントラストジャパン

### 東京工業大学が Entrust の認証プラットフォームを採用 ～革新的な認証強化法で幅広いセキュリティ要件を実現～

東京工業大学では、2006年度の技術的な計画を策定する上で、プロジェクトに取り掛かる前に克服しなければならないセキュリティ上のいくつかの課題があった。まず、約14,000名の学生、教職員に対してWebシステムによるサービス提供の発展。次に、ICカードによるアクセスだけでなく、ICカードリーダーが使えない場合を想定した認証方法を提供する必要があった。これらの東京工業大学の課題を解決するために、Entrust社は、同社の「Entrust GetAccess Server」、「Entrust Identity Guard」そして「Entrust Authority Security Manager」という世界的に認められた製品群を提供することで、統合的な認証プラットフォーム構築を可能にし、学生、教職員に対して、より多くのサービスをWebシステムで提供できるようにした。

「東京工業大学では、それぞれ個別のセキュリティ方法を導入、管理することなく、より多くのオンライン・サービスをいかに提供していくか、という今日、組織が共通で抱える課題に直面していました。アクセス・コントロールを統合化し、特にセンシティブな情報のやり取りに対して強固な認証システムを提供し、学内外でのサービス利用が可能な方法を必要としていました」と、Entrust社のChief Technology Officerであるクリス・ボイスは語っている。また同氏は「Entrustは、プロセスのシンプル化に貢献し、統合化された3製品群により強固な認証とアクセス・コントロールを実現しました」と語っている。

東京工業大学では、全学内の認証インフラストラクチャ構築を目指し、既存のPKIシステムとの将来的な連携を必要としていた。今回はEntrust Identity Guardにより、ICカードリーダーが利用できない場合でも、ユーザー認証を行うことと、SSL VPNやワイヤレスLANを通じて学生や教職員は認証システム利用が可能となった。

エントラストジャパン(株)  
TEL : 03-5211-8900

## シスコシステムズ

### アルファテック・ソリューションズが ユニファイドコミュニケーション製品を導入

インターネット向けネットワーク機器ベンダーの最大手であるシスコシステムズは、アルファテック・ソリューションズが、全社およびグループ会社に「Cisco Unified CallManager」と「Cisco Unified Contact Center Enterprise (旧呼称 Cisco IP Contact Center [IPCC] Enterprise)」を導入したことを発表した。

アルファテック・ソリューションズは、サーバやネットワークといったシステム基盤を中心としたソリューションとともに、コンタクトセンターソリューションも手掛ける独立系のソリューションプロバイダーである。同社は今回の本社移転を機に「会社全体をコンタクトセンターにすることを目指し、Cisco Unified CallManagerと、IPコールセンターシステムとしてCisco Unified Contact Center Enterpriseを導入した。これにより、全社のシームレスなコミュニケーションを実現するとともに、レスポンスセンターから他拠点にいる開発者などにシームレスに取り次ぐことで、より迅速で、質の高い顧客対応が可能となった。

アルファテック・ソリューションズでは、埼玉県戸田市にある戸田テクニカルセンタに呼制御サーバのCisco Unified CallManagerを置き、戸田および東京本社、大阪支店、名古屋営業所およびグループ会社にそれぞれ、Cisco ISRシリーズを導入して各拠点をつないでいる。また、固定電話端末には高機能ディスプレイ付きのCisco Unified IP Phone7961を導入し、各社員にはPHSを配布して、どこにいても電話を受けられるよう内線はIP化している。なお、シスコのユニファイドコミュニケーション製品導入のメリットとして、シームレスな連携により迅速な顧客対応を実現／ロケーションフリーなコミュニケーションを実現／電話番号によりオペレータを振り分け、サポート力をアップ／電話とデータ通信設備の統合により、非効率を解消、などをあげている。

シスコシステムズ(株) シスココンタクトセンター  
TEL : 03-6670-2992

## セールスフォース・ドットコム

### ゴルフダイジェスト・オンラインが 業務管理ツールとして「Salesforce」を導入

セールスフォース・ドットコムは、ゴルフダイジェスト・オンライン（GDO）が、フリーアドレス形式のワークスタイルに順応し、社員コミュニケーションの活性化と社内業務の効率化を目的に、オンデマンドCRM「Salesforce」を全社に導入したことを発表した。

GDOは、2000年5月の設立以来、「GDOSHOP.com」をはじめとしたゴルフ用品Eコマース事業、ゴルフ場予約サービス「GSTART」を中心としたEブッキング事業、そして海外と国内の最新ゴルフニュースを提供するEメディア事業を運営している。事業ドメインを「ゴルフ×インターネット」という機軸に置いているものの、互いに異なるビジネスモデルが並存しており、組織横断的な戦略思考の促進が課題となっていた。

またGDOは、昨今の急激な業務の拡大を受けて、社員同士のコミュニケーション活性化による更なる創造性の発揮やセキュリティへの対応などを意図して、2006年3月に「フリーアドレス&ペーパーレス」の新社屋へ移転した。ここでは、全フロアに無線LANが敷かれ、ノートPC1台を持ち歩きながら情報のやり取りを行い、都度目的に応じて部門を越えた社員同士が集い、互いに自由な雰囲気の中で業務が推進されている。このようなワークスタイルの中で、短期間で導入でき、社員間同士の円滑なコミュニケーションの実施や合理的な業務管理を実現できるITシステムが求められ、オンデマンドで状況に応じてカスタマイズしながら利用可能なSalesforceの導入を決定した。

GDOでは、2006年5月から、180人の全従業員での利用を開始した。また同社では、SFA/CRM業務においてSalesforceを利用するだけでなく、オンデマンド・プラットフォーム「AppExchange」を活用したアプリケーションにより、IR情報管理や社内資産管理など、社内業務全体を一元管理していく予定である。

(株)セールスフォース・ドットコム  
TEL：03-5793-8301

## シマンテック

### 為替どっとコムに 「Symantec Enterprise Vault」を導入

シマンテックは、インターネット専門の有力な外国為替保証金取引会社である外為どっとコムが、顧客サービスの向上や、個人情報保護法に関するコンプライアンスへの対応を向上させるために、重要な業務上のコミュニケーションを管理する、電子メール／コンテンツアーカイブソフトウェア「Symantec Enterprise Vault」を採用したことを発表した。外為どっとコムは、Symantec Enterprise Vaultの導入により、効率的な情報管理の戦略を飛躍的に向上させ、コンプライアンスへの対応時間を大幅に削減することに成功した。

Symantec Enterprise Vaultについて、外為どっとコムのシステム部副部長 大嶋 一彰氏は「当社は外国為替保証金取引という業務の特性上、お客様個人の情報の完全性は重要であり、その流出は弊社の存続を揺るがしかねない重大な事態となります。Symantec Enterprise Vaultによって、金融ビジネスにおいて必要とされる規制に厳密に従ったメールアーカイビングができるようになった結果、弊社のビジネスはより盤石なアーカイビングシステムをもつようになりました。また、特定の情報を検索、回収することができるため、お客様の要求への迅速な対応を容易にします」と語っている。

外為どっとコムは、Exchange Serverとの親和性、使いやすさ、拡張性などの点から、電子メールアーカイビングソリューションとしてSymantec Enterprise Vaultを選択した。Symantec Enterprise Vaultは、電子メールと添付ファイルを自動的にExchangeサーバから移動し、セキュアで検索可能なオンライン上のサーバに移動させる。利用者はショートカットとWebベースの検索機能によって、すぐに電子メールなどの情報を得ることができる。またSymantec Enterprise Vaultは、業務記録を安全にアーカイブするので、外為どっとコムは、個人情報保護法の記録保有の要件への遵守が可能となった。

(株)シマンテック 広報室  
TEL：03-5114-4308

## SAS Institute Japan

### タカラトミーが顧客分析システムの本格稼働を開始 ～「SAS BI Server」の導入が完了～

SAS Institute Japanは、タカラトミーが、玩具の開発戦略の一環として同社の「SAS BI Server」を導入し、顧客分析システムの本格稼働を開始したことを発表した。

従来、顧客のアンケート情報は、商品開発や営業などの各部門が、多岐にわたる玩具製品ごとにデータを表計算で集計していた。従って、アンケート集計から分析までの一連のプロセスに数週間かかり、顧客情報を迅速に商品開発や生産計画につなげることが困難であった。また、分析の視点をきめ細かく設定することができず、顧客分析の可能性に限りがあった。

タカラトミーでは、Webサイトや商品のファンクラブサイトより、玩具に対する意見など顧客からの情報をアンケート形式で収集・分析し、その結果を活用することで消費者の心をつかむ新商品開発やマーケティング活動を実行するために、システム構築等を行ってきた。そして、顧客意識に関するデータ分析をリアルタイムで行い、商品開発やマーケティング活動に活用できる顧客分析システムの構築を検討。そこで、①今後も増大するアンケートデータの迅速な処理・活用が可能、②ユーザー部門がワンクリックで容易に調査結果の閲覧・分析が可能、③ユーザー部門が欲しい視点での分析が可能、④短期間での導入が可能なこと、などを重点において、各社のBIやデータマイニング製品を比較検討した結果、2005年8月に「SAS BI Server」、「SAS Enterprise Guide」、「SAS/STAT」の採用を決定した。そして同年9月末にSAS BI Serverの導入を完了させ、試験的な稼働を開始し、今年4月から本格稼働を開始した。

今回、SASが採用された主な理由として「開発途中でもユーザー部門の要求を柔軟に取り込むことができる」ことなどをあげられている。

SAS Institute Japan  
TEL : 03-3533-3780

## レッドベンド・ソフトウェア・ジャパン

### NECに携帯電話向けFOTAソリューションを提供 ～FOTA市場における優位性がさらに強固に～

携帯電話向けFOTA（Firmware over-the-air）アップデートソリューションのリーディングプロバイダーであるレッドベンド・ソフトウェア・ジャパンは、日本電気（NEC）が、同社の携帯電話に、レッドベンドのvCurrent Mobile FOTAアップデート技術を採用することで合意に達したことを発表した。レッドベンドは、既にシャープとFOTAソリューションの提供に関するグローバル契約を結んでおり、今回のNECとのパートナーシップにより、日本の主要携帯機器メーカー2社にFOTAソリューションを提供することとなった。レッドベンドのファームウェア・アップグレード技術は、既にシーメンス・モバイル、ソニーエリクソン、LGエレクトロニクスなど、世界の大手携帯メーカーに採用されているが、今回、NECと契約を結んだことで、同社のFOTA市場における優位性は、さらに強固なものとなった。

レッドベンドのFOTAソリューションであるvCurrent Mobileクライアントは、レッドベンドが特許を持つ独自の技術により、ユーザーは既に使用している携帯電話のファームウェアを無線通信により書き換えができる。またvCurrent Mobile技術は、非常にコンパクトなアップデート用差分ファイルを生成し、100%の正確さで迅速に携帯電話のファームウェア・アップデートを行える。さらにvCurrent Mobileは他のFOTAソリューションとは異なり、オリジナルのファームウェア・イメージに干渉することなくアップデート用差分ファイルを生成するため、アップデート・プロセスをよりシンプルに、より早くすることができる。

このvCurrent Mobileクライアントを採用することで、携帯電話機器メーカーは、製品のリコールや買い替えを防ぐことができ、費用の削減を図れるようになる。また、機器に問題が発生した時にも、迅速な解決が可能となり、顧客満足度の向上も期待できる。

レッドベンド・ソフトウェア・ジャパン  
TEL : 03-3507-5643