今月のソリューション事例

NEC／OKI

三井住友銀行と共同で新営業店端末を開発

三井住友銀行は、新端末の開発にあたり、共同開発パートナーとして大規模ミッションクリティカルシステムの構築で数多くの実績を持つNECと金融機関向け営業店システムの大手ベンダーであるOKIを選定し、３社のコラボレーションにより新営業店端末を開発した。大手行での新端末の開発・導入は、３メガで初めてである。

今回の新端末は、営業店における事務処理時間を短縮させ、お客様の利便性を向上させることにより、高い品質の事務サービスを提供することを目的に開発されたものである。加えて、大量に採用している新人・パート等の即戦力化によるお客様へのサービス提供力の強化、コンプライアンス態勢の強化を同時に実現していくことも目的である。具体的には、次のようなことを順次導入していく。

◆現行端末対比大幅に強化したイメージ処理を活用したペーパーレスの事務処理
◆事務処理と顧客対応をワンストップで同時にできる新アプリケーション画面
◆事務の流れをシステムがガインダンスしていくことよって、誰でも正確、迅速、効率的に事務処理が行えるお客様を待たせないＳＴＰナビゲーション機能
◆お客様からお伺いしたお取引内容を新端末に入力していくことで、お客様の書類記入を大幅に低減する対話型のローカウンター業務

今後、三井住友銀行は、新端末を持続的成長に向けた重要な企業基盤として位置づけ、NEC、OKIと共同で新端末を活用した様々な機能・サービスの開発を行い、お客様により迅速で高品質なサービスを提供するよう業界に先駆けて取り組んでいく。また、ＮＥＣとＯＫＩは、今回の実績をベースに両社がそれぞれ培ってきた金融機関向けビジネスのノウハウを新たなソリューションとして今後販売していく予定である。

NEC　コーポレートコミュニケーション部　TEL：03-3798-6511
OKI　広報部　TEL：03-3580-8950

OKI

ＮＴＴコミュニケーションズに「SS9100」による大規模企業内IPセントレックスシステムを納入

OKIは、NTTコミュニケーションズ（NTT Com）の汐留オフィスビルに、IPテレフォニーサーバ「IP CONVERGENCE Server SS9100」をベースとしたIPテレフォニーシステムを納入した。

NTT Comは、世界最高水準の高品質・高信頼性によりシェアNo.1の導入実績を誇る「Arcstar IP-VPN」や「.Phone Ubiquitous」など、新商品による法人向けサービスの外販強化を図っている。また、大幅なオフィスコストの削減と、営業・SE・スタッフ部門の連携強化による業務の効率化を目指して、首都圏オフィスの集約化を検討していた。そこで、高い実績の自社サービスとOKIのSS9100によるIPテレフォニーシステムを連携させた大規模な企業内IPセントレックスシステムを構築し、本年4月から首都圏オフィスの集約とともに、フリーアドレス環境による社員の業務効率化や新しいコミュニケーションスタイルの導入を開始した。OKIのSS9100は、大規模なIPセントレックスや無線LAN、PHSなどを利用したモバイルセントレックスの豊富な実績があることと、１サーバで最大２万ポートの収容が可能であることが評価され、今回の大規模採用に至った。

同システムでは、データセンターにSS9100とアプリケーションサーバ「IP CONVERGENCE Server AS8700」が設置されている。汐留ビルでは、モバイル端末としてNTTドコモのFOMA/無線LANデュアル端末「N902iL」が配備され、内線では無線IP電話機として、外出先では携帯電話機として利用できる。また、ウィルコムのPHS端末が配備され、OKI製のIP対応構内PHS基地局「IP-CS」と接続することで、内線では構内PHSとして、外出先では050番号、内線番号でIP電話が利用できるNTT Com のモバイルIP電話サービスである.Phone Ubiquitousが利用可能。IP多機能電話機は部門代表用、会議室用として設置されている。

OKI　ネットワークシステムカンパニー　IPシステム本部
マーケティング部　TEL：048-420-7049

日本テラデータ

西日本鉄道がICカード「nimoca」の利用データの分析基盤に「Teradata」を採用

日本テラデータは、西日本鉄道が5月18日にサービスを開始したICカード「nimoca」の利用データを分析するための情報基盤として「Teradataデータベース」が採用された。

nimocaは、福岡県で西日本鉄道が運営する電車、バス、商業施設に加え、天神地区を中心とする西鉄グループ以外の百貨店、小売店でも決済利用が可能な、全国でも初めての広域型ICカードである。従来のICカードは、特定の路線での利用と、電子マネーとしてはグループ（一部グループ外加盟店）内での買い物の決済が主な用途となっていた。一方nimocaは、利用時にポイントがたまる仕組みで、利用者メリットの大きい新しいタイプの生活密着型ICカードである。福岡県内の西日本鉄道の電車やバスの利用のほか、地域の商業施設で利用することでポイントがたまる。たまったポイントはバス、電車で自由に使うことができ、商業施設においては電子マネーに交換して買い物をすることができる。このnimocaに加盟する交通基盤や商業施設での利用により、数年後には1日で100万件以上に上ると予想される明細データがTeradataに取り込まれ、分析される。加盟店は分析データを閲覧できるため、例えば「A百貨店の利用客は、西鉄久留米駅からの乗車が最も多い」「路線バスBの乗客は、A百貨店から専門店ビルCに移動しての利用パターンが多い」といった分析結果は、カード保有者に対する精度の高い広告展開や、的確でより良いサービスの提供などにつなげることができる。

nimocaの利用によって日々蓄積される膨大な履歴データをTeradata上で柔軟かつ多角的に分析することで、西日本鉄道およびnimoca加盟店がマーケティングや顧客サービス向上に活用できるようになる。今後予想されるnimoca加盟店や提携先の増加にも、大規模なデータウェアハウスとして最適な機能を提供する。

日本テラデータ㈱　コーポレート・コミュニケーション統括部
TEL：03-6759-6151

日本ネティーザ

専門バイオ医薬企業のShireがデータウェアハウスの強化にNetezzaを採用

データウェアハウス（DWH）アプライアンス業界のグローバル・リーダーであるNetezza社は、世界的な専門バイオ医薬企業のShireがグローバルなエンタープライズ・データウェアハウスのプラットフォームとしてNetezza Performance Server（NPS）を採用したことを発表した。

Shireの戦略目標は、専門医のニーズを満足することに特化した、業界をリードする専門バイオ医薬企業となること。これに基づき、ADHD（注意欠陥・多動性障害）、HGT（遺伝子療法）、胃腸（GI）および腎疾患に特化した事業を展開している。またShireの組織は、新たな治療領域を目標に設定すると、製品化の機会が得られるまで企業買収をも通じて追求していける柔軟性を備えている。現在Shireは、専門医向けの製品を開発・販売することに重点を置いており、インライセンシング、合併、買収が組み合わされた企業努力を、米国または欧州で強力な知的財産権保護が得られているニッチ市場の製品に集中させている。

Shireはここ数年で急成長を遂げ、その結果としてデータ量の爆発的な増加を経験した。そのため、膨大な量のデータを優れた費用効果で処理できるDWH分析ソリューションが必要となった。同社がNetezzaを選択した理由は、DWH機能に対するスケーラブルながらシンプルなアプローチと、圧倒的なパフォーマンスである。

Netezzaの社長兼COO、Jim Baum氏は「情報処理のデータ量は幾何級数的に増大し続けており、医薬業界もその例外ではありません。そのため、企業にとっては、データの増大とともに拡張できるDWH技術を選択することが非常に重要となります。データ分析において簡易性、拡張性、高性能を求める企業は、将来の成長と成功を約束する最善の選択肢として、NetezzaのDWHアプライアンスを採用しています」と語っている。

日本ネティーザ㈱　マーケティング本部
TEL：03-4360-5564

今月のソリューション事例

エンプレックス

ダイワボウ情報システムがeMplex CRMを活用しECサイト向けマルチチャネルコンタクトセンターを構築

エンプレックスは、パソコン・サーバ等の卸売を展開するダイワボウ情報システムが、エンプレックスが開発・提供する統合CRMパッケージソフト「eMplex CRM」を採用し、パソコン販売店ECサイトの顧客を対象にしたマルチチャネルコンタクトセンターを構築したことを発表した。

ダイワボウ情報システムは、数百の仕入先と約15,000社の販売店を結ぶ国内最大級のIT機器卸で、2000年よりBtoBtoC型ECを展開している。また同社では昨今、中小規模販売店の「手軽にECサイトを構築したい」というニーズに応え、販売店EC運営の物流や、コンタクトセンターでの一般消費者を中心とする最終顧客対応といった業務を、アウトソーシングサービスとして受託するケースも増えてきた。こうした環境下でダイワボウ情報システムは、EC事業を成長のコアと位置づけ強化しているが、コンタクトセンター業務においては、受注・問い合わせの内容ごとに、またWebフォーム・メール・電話のチャネルごとにワークフローや対応履歴が分断しており、最終顧客対応の品質およびスピード向上などの課題が生じていた。一方、2000年に自社開発したEC受注管理システムは、100万アイテムを超える膨大な商品マスタを蓄積、価格変動や新製品など1日数千回のデータ更新が行われているが、システムの老朽化に伴い、データ処理能力や管理体制の面から刷新の必要があった。

そこでダイワボウ情報システムは、①ECサイト業務に標準対応する唯一のコンタクト管理CRMパッケージソフトであったこと、②基本機能で標準的なEC運営フローのすべてを網羅する上、電話受注にも対応していること、③ユーザビリティに優れたインタフェース、④マーケティング機能をはじめとする拡張性の高さ、⑤エンプレックスの多彩な導入実績、といった点を評価し、eMplex CRMの採用を決定した。

エンプレックス㈱　コーポレートコミュニケーション部
E-mail：info@emplex.co.jp

インフォテリア

ベネトン ジャパンがASTERIA WARPを採用しイタリア本社のDWHシステムとのデータ連携を実現

ベネトン ジャパンは、イタリア本社とのデータ変換・配信サーバに、国内EAIソフトウェア市場におけるシェアNo.1製品であるインフォテリアの「ASTERIA WARP」を採用し、運用を開始した。

世界120ヵ国、およそ5,000店舗にまで規模を拡大し、ワールドワイドでビジネスを展開しているベネトングループは、各店舗から集まる販売情報をXMLフォーマットでイタリア本社に集約し、大規模なDWH環境を構築している。日本法人であるベネトン ジャパンも、会計システム刷新が終わった2007年のタイミングで、直営店から集められる販売情報をイタリア本社DWHに配信するシステム構築に着手することになった。

今回の構築についてベネトン ジャパン管理本部システムDivision部長の大網東市氏は次のように語っている。「システム構築に際し、パッケージ導入だけでなく自社開発も視野に入れていましたが、柔軟性のあるデータ連携のデファクトを作るという意味でASTERIA WARPに期待するものが大きかったです。今回の仕様に合わせるだけなら、自社開発の方がコスト的には安価にできるという試算も出ていましたが、様々な場面で同様のデータ連携を迫られる場面が今後も必ずあると考え、拡張性の高いシステムを構築することに決めました。」

本システムのサポートは、インフォテリアのソリューションパートナーでありASTERIAによるシステム構築で多数の実績を持つ住商情報システムが手掛けた。同社はわずか5週間という短期間でのカットオーバーを成功させた。

ITによる内部統制に積極的に取り組んでいるベネトン ジャパンは、今後の展望として、システム連携の中核であるASTERIA WARPをデータの検証作業に使うことで、内部統制におけるモニタリング作業の負荷軽減に役立てる予定である。

インフォテリア㈱　マーケティング部
TEL：03-5718-1297

ノベル

パイオニアがSUSE Linux Enterprise Serverを採用しXen仮想化技術をインフラ構築に活用

ノベルは、パイオニアがノベルエンタープライズ向けサーバOSのSUSE Linux Enterprise Server 10 SP1（SLES 10）を基盤とするXen仮想化技術を、サーバ構築作業の簡素化に活用していることを発表した。

今回の構築でパイオニアは、ビジネスに合わせて必要なサーバ構築を迅速に行うことができるようになり、スピードが求められるビジネス環境にすばやく対応できるITインフラ基盤を整備することができるようになった。同社ではXenを統合したSLES10により、サーバ構築にかかる時間が、以前と比べて約1～2ヵ月スピードアップしたことを確認し、またサーバ構築時間の短縮に伴い、IT人員のワークロードの最適化を図ることで、運用コスト全体の削減を実現した。

今回のパイオニアによるSLES10の採用は、2006年11月に発表された米マイクロソフトと米ノベルの提携に関する、国内並びにアジアの初めての事例となる。今回の件につきパイオニアは、SLESの3年間サポートつき利用証書をマイクロソフトから購入し、Microsoft WindowsとLinuxの混在環境におけるITシステム間の相互運用性を強化することができた。また、マイクロソフトとノベル両社におけるサポートが保証されるとともに、特許侵害の心配をすることもなく、安心して両方のOSを活用することが可能となった。パイオニアの経営戦略部 情報戦略グループ副参事の中村正彦氏は、今回の構築について次のように語っている。「当社では2002年からIT基盤としてSUSE Linux Enterprise Serverの活用を進めてきました。他の商用Linuxが主流を占める中、独自で検証を進めることで、SLESの堅牢性や柔軟性についての確信を深めてきました。今回の仮想化環境を支える基盤においても、SLESを採用したことは正しい選択だったと考えています。」

ノベルインフォメーションセンター
URL：http://www.novell.co.jp/nicmweb

レッドハット

NYSE Euronextが証券取引プラットフォームにRed Hatソリューションを採用

NYSE Euronextは、証券取引プラットフォーム用に、企業向けのLinux OS「Red Hat Enterprise Linux」と管理ツール「Red Hat Network」を採用した。今回の採用により、費用対効果・柔軟性に優れ、高い負荷のかかる環境でパフォーマンスを維持するRed Hatのソリューションが認められたことになる。

NYSE Euronextは、流動性の高い世界でもトップクラスの証券市場を運営する立場から、顧客に最高品質のサービスを提供することが常に求められている。2006年にArchipelagoを、2007年にEuronextを統合しているNYSE Euronextにとって、グローバルな証券取引プラットフォームを整備して多様な製品を展開することが、会社全体としての目標となっていた。そのため、多様化したプラットフォームを簡素化・合理化したアーキテクチャで統合するために、柔軟でかつ信頼性に優れ、早いペースの要請に応えつつパフォーマンスを出すことのできるプラットフォームを模索していた。そこでRed Hat Enterprise Linuxを含むリナックスのディストリビューションを2つ検討した上で、純粋に技術とサポートに焦点をあててソリューションを比較した。その結果、サポートについて優れていたRed Hatを、ミッションクリティカルプラットフォームとして採用した。

NYSE EuronextのCIOであるSteve Rubinow氏は、「技術面で必要としていた柔軟性と、信頼できるサポートの提供がRed Hat採用の決め手となりました」と語っている。現在、NYSE Euronext全体で1日の主要取引時間6.5時間の間に数十億件のメッセージが処理されており、その環境下でRed Hat Enterprise Linuxは、水のようにシステムに浸透しており、今やRed Hatなしではニューヨーク証券取引所のコンピュータは稼働しないと、全幅の信頼を寄せている。

レッドハット㈱　営業担当
TEL:03-5798-8520