

NEC

北名古屋市に
「仮想PC型シンクライアントシステム」を納入

NECとNECネクサソリューションズが共同で納入した、愛知県北名古屋市の仮想PC型シンクライアントシステム「VirtualPCCenter」が本格的な運用を開始した。

2006年に師勝町と西春町が合併して誕生した北名古屋市が運用開始したシステムは、北名古屋市役所の全職員に440台のシンクライアント端末を展開し、職員が利用する端末のセキュリティ強化や運用管理工数の削減を実現するものである。同システムは、サーバ上に利用者ごとに異なるPC環境を仮想化かつ集約して稼働させ、CPUなどサーバのリソース（資源）を利用者の負荷に応じて自動的に割り振る、仮想PC型シンクライアントシステムであるVirtualPCCenterを採用している。このVirtualPCCenterは、仮想PCサーバ、統合管理サーバ、統合管理ソフトウェア「WebSAM SigmaSystemCenter」、VMware社の仮想化基盤ソフトウェアを中核として構成している。また、今般、納入したシンクライアント端末には「US100」、仮想PCサーバにブレードサーバ「SIGMABLADE」を採用している。

北名古屋市役所に導入された仮想PC型シンクライアントシステムは、次の特長を有している。

- ◆全職員のシンクライアント化に伴い、情報漏えいやウイルス感染に対するセキュリティを大幅に強化
- ◆WebSAM SigmaSystemCenterにより、仮想PCの追加や削除、基本ソフト（OS）のパッチ適用やアプリケーションのバージョンアップなど全ての仮想PCをサーバ側で一括管理。統合集約管理による運用管理工数の削減が可能に
- ◆仮想化技術により各職員の既存の業務環境を継承し、従来と変わらぬ使い勝手でストレスのない業務遂行を実現。さらに、移動した先の庁舎においても常に自分のデスクトップ環境で業務を行うことができる

NEC ファーストコンタクトセンター
TEL：03-3455-5800

CTC

パイオニアサービスネットワークに
最新のコンタクトセンターシステムを導入

伊藤忠テクノソリューションズ（CTC）は、パイオニアサービスネットワーク（以下、PSN）に、最新のオールインワン・ソフトスイッチPBX「CIC」とコンタクトセンター運営管理ツール「ArtFront」、音声録音・活用ツール「Voice Tracking」を導入した。

パイオニア製品の顧客サポート業務や修理業務を担うPSNでは、コンタクトセンターシステムの老朽化に伴い、ビジネスの変化に柔軟に対応できるコンタクトセンター基盤を構築する必要があった。PSNは、様々なコンタクトセンターシステムを検討した結果、音声応答フローの柔軟な変更ができ、コールセンターオペレーターであるエージェントの追加などのシステム運用管理、今後の拡張性、システム運用コスト削減などを考慮し、CTCが販売をしているインタラクティブ・インテリジェンス・インク社のCIC（Customer Interaction Center）、リアルタイムな情報を表示する座席表機能や日本の商習慣を考慮したスケジュール作成機能を実現するアートソフト社のArtFrontと、録音データのより有効的な活用を実現するアニメ社のVoice Trackingを採用した。これらのシステム導入により、次の課題を解決した。

- ◆対応のスキルを細分化して、オペレーターの持つスキルをシステム上で細かく割り当てることで、適切な対応が可能に。リアルタイム情報の表示ができる座席表機能により、コンタクトセンターの見える化を実現
- ◆コールフローをユーザー側でも変更できるようになり、業務変更にも柔軟に対応できるようになった
- ◆スケジュール表の作成を自動化しコスト削減
- ◆システム拡張にも柔軟に対応
- ◆修理者が訪問前にお客様の指摘事項等を音声で確認することや、録音データを応答品質評価に活用することが可能に

伊藤忠テクノソリューションズ(株) TEL：03-6203-4100

OKI ネットワークス

「onefone」により通信コストを削減する IPテレフォニーシステムを帝神畜産に納入

OKI ネットワークスは、帝神畜産（兵庫県神戸市）と、東京帝神および帝神熊本工場（以下、3社を「帝神グループ」）に、同社のIP-PBX「IPstage EX300」とIP&モバイル ビジネスホン「IPstage SX」をSIPで連携し、通信コストの削減と業務の効率化を実現するIPテレフォニーシステムを納入した。なお、同システムの設計およびSI全般は、NTTドコモの九州支社が担当し、OKI ネットワークスと共同でシステムを構築した。

帝神グループは、神戸ビーフに代表される兵庫県産牛や熊本県産牛を、スーパー、食肉専門店、外食産業、さらにはインターネットを活用した全国の消費者向け直販など、多様なルートで販売している。帝神グループは、帝神畜産本社の新社屋への移転を機に、通信コストの削減を図るためIP-PBXを導入し、NTTドコモの「onefone」を活用した企業内モバイルセントレックスの構築を検討した。今回、稼動を開始したシステムは、帝神畜産にIPstage EX300を、東京帝神と帝神熊本工場ではIPstage SXを導入し、IPネットワークを介してSIPで連携している。これらのIPstageシリーズはNTTコミュニケーションズの「Group-VPN」で相互に接続されている。

また、電話端末にonefoneが採用された。各社のフロアに設置したVoIP対応無線LANアクセスポイント「MWINS BR2101」により、onefoneは無線LAN規格IEEE 802.11aを使った内線端末として利用可能となり、他の多機能電話機等と連携した保留、転送、グループ着信などの多彩なPBXサービスを楽しむことができる。また、社員が各社に出張した際にも内線として利用でき、併せて社外のお客様へは「ひかり電話」を介して発信するため、通信コストの削減を実現した。さらにonefoneは社外では携帯電話機としても利用できるため、お客様や社員からの連絡にいつでも、どこでも対応できるようになった。

（株）OKI ネットワークス 事業本部 ユニファイドコミュニケーションマーケティング部 TEL：048-420-7049

ソリトンシステムズ

大和総研ビジネス・イノベーションが 「SmartOn ID TS オプションV1.0」を採用

大和総研ビジネス・イノベーション（以下、DIR-BI）は、シンククライアントのセンターサービス事業化にあたり、ソリトンシステムズの「SmartOn ID TS オプションV1.0」を採用することを決定した。DIR-BIは、2009年春を目処に、自社センター内の「DIR-BI シンククライアントセンター（仮称）」を使用したスタンダードセキュリティソリューションとして、SmartOn ID TS オプションV1.0を採用したシンククライアントサービスの提供開始を計画している。

シンククライアントによる仮想デスクトップ環境では、データの外部持ち出しを制限できるなど、通常のPCより高いセキュリティ対策が可能だが、一方で、利用者の特定にID、パスワードを利用することが一般的であり、「なりすまし」等の不正利用に対しては、二重認証等の対策が別途必要になる。

DIR-BI シンククライアントセンターとは、シンククライアントソリューションサービスを提供するために、DIR-BIデータセンターに設けられた仮想化ソリューションの商用環境である。DIR-BIでは、このDIR-BI シンククライアントセンターの商用化にあたり、ICカードによるPCセキュリティシステムであるSmartOn ID TSオプションV1.0を自社のグローバルコンピテンシーセンター（先進技術検証センター）に導入し、検証を実施した。また、自社内のPC1000台をシンククライアント環境に移行して、自社開発したシンククライアント管理支援ツールを用いて、SmartOn ID TSオプションV1.0との連携、統合を含めた運用試験を行っている。また同サービスは、シンククライアント環境の提供に加えて、運用やライセンス管理も含めた「デスクトップ・アズ・ア・サービス（DaaS）」としてのビジネスモデルを目指している。

（株）ソリトンシステムズ 法人営業本部
TEL：03-5360-3811

サイベース

アシックスが「Sybase IQ」を利用して
グローバル化に向けた高速データ分析基盤を確立

アシックスは、同社の新BI基盤のコアエンジンとしてサイベースの情報系分析用高速クエリエンジン「Sybase IQ」を採用した。2009年に創業60周年を迎えるアシックスは、今後重要性が高まる情報活用をより効率的に行うため、2007年に全社BI基盤の再構築を計画した。その一環として、2008年3月にSybase IQを導入し、現在では情報参照や分析におけるパフォーマンスの向上と大量データの格納効率改善を実現した。

アシックスでは、既に導入していたデータウェアハウス（DWH）専用のRDBMSとERPパッケージにおいて、データ量増加に伴う処理パフォーマンスの劣化が大きな問題となっていた。特に業務処理が集中する月初にはレスポンスの遅さが顕著となり、こうした状況を改善するシステムの構築が急務となっていた。同社ではDWHアプライアンス製品とともにSybase IQの評価を行った結果、ユーザー数が増えても劣化しないパフォーマンスと、データ格納効率の良さを実現するSybase IQの採用を決定した。アシックスがSybase IQを中核として構築したのは「販売分析システム」と「物流みえる化システム」。この2つは2008年の10月より稼働を開始しており、現在も高いスケラビリティと安定したパフォーマンスを実現している。Sybase IQの採用により、1日最大12万件にもものぼる販売データを蓄積し、将来的なデータ量やユーザー数の増加にも柔軟に対応することが可能となった。

アシックスでは今後、さらなるグローバル化や子会社との情報連携等により、扱うデータ量の劇的な増加が予測され、DWHが担う役割はさらに重要なものになる。サイベースでは、圧倒的なパフォーマンスと優れたデータ格納効率を誇るSybase IQの提供により「グローバル規模で集約される膨大なデータを前提とした迅速な分析や、高度な経営判断を支援して参ります」と語っている。

サイベース(株) マーケティング本部
TEL : 03-5544-6200

日本テラデータ

りそなグループのテラデータDWHを
近畿大阪銀行も利用開始

日本テラデータは、りそなグループの2行が導入しているテラデータのデータウェアハウス（DWH）上で稼働するマーケティングシステムおよび収益管理システムに、新たに同グループの近畿大阪銀行のシステムを移行し、2008年7月から3行によるシステムの共同利用が開始されたことを発表した。これにより、近畿大阪銀行とりそな銀行、埼玉りそな銀行の3銀行が、「Teradata 5450 サーバー」をメインとする同一システム上において、各行ごと別々にデータを蓄積してアプリケーションを稼働させることになった。3銀行によるTeradata サーバーの共同利用は、テラデータの顧客でも初めてのケースで、各銀行が個別にシステムを導入した場合に比べ、開発や運用に関わるコストを大幅に削減することが可能になる。また、全国に支店を展開するりそな銀行と埼玉県を中心に支店を展開する埼玉りそな銀行、近畿圏に支店を展開する地方銀行の近畿大阪銀行という金融業態の異なる3銀行が、マーケティングシステムおよび収益管理システムのそれぞれで共通のアプリケーションを採用することで、りそなグループとして同じ指標で各行の収益状況を管理したり、顧客マーケティング戦略の立案を行なうことができるようになる。

テラデータシステムは、旧あさひ銀行で1997年に収益管理システムのALM（Asset Liability Management）を、1999年にMCIF（Marketing Customer Information File）と呼ばれるマーケティングシステムの基盤として採用されて以来、現りそなグループ各社の合併や再編に合わせて順次拡張してきた。日々膨大なデータが蓄積される銀行において、今回の近畿大阪銀行の参加を含め、パフォーマンスを落とさずに柔軟にシステムを拡張させることができたのは、大量データの処理能力とシステム拡張性に優れたテラデータ製品の特徴によるものである。

日本テラデータ(株) TEL : 03-6759-6151

日本ネティーズ

米国 eHARMONY 社が 自社サイトメンバー分析のために Netezza を採用

データウェアハウス (DWH) および分析アプリケーション業界のグローバル・リーダーである Netezza は、米国の eHarmony 社が、自社オンラインサイトを利用する大量の顧客データを分析して、顧客がどのように同サイトを利用しているかを詳細に把握するため、エンタープライズ DWH として Netezza を導入したことを発表した。eHarmony 社は、優れた拡張性と低い TCO、オンラインビジネス業界での実績、主要 BI イニシアティブの迅速な実装・展開等の理由から Netezza を採用した。

eHarmony 社は、2000年に創設された、長期的な付き合いを求める独身者を結び付けるための人間関係科学のパイオニアである。同社のサービスでは、科学的に証明された、各個人の性格に基づいたマッチング手法を用いて、高い確率で長く良い付き合いができる相手を予測し、相性の良い相手をユーザーに紹介する。

eHarmony 社は、国内外で急速に拡張するビジネスとユーザー基盤に対応できる DWH 環境を必要としていた。eHarmony 社が以前使用していたシステムでは、急速に増加するデータ容量に十分に対応できていなかった。しかし Netezza を利用することで、eHarmony 社は、以前に比べ、より高速に、またより容易かつ経済的に、ユーザーデータを抽出および分析できるようになった。

Netezza の Vice President of Digital Media の Brad Terrell 氏は「eHarmony 社のような洗練されたオンライン企業は、ユーザーとの関係を最良のものとし、競争優位性を確立するため、テラバイト規模のデータ分析を利用することが増えています。ユーザーの行動および人口統計データを、別の結果、例えば経験、サードパーティ・データと密接に結びつけることで、eHarmony 社は、今までにない Web 分析の柔軟性および洞察力をもたらす戦略的優位性を得ることができると語っている。

日本ネティーズ(株) マーケティング本部
TEL : 03-5456-4557

アシスト

日本 ATM が「WebFOCUS」 と 「DataSpider Servista」 を採用

日本 ATM は、同社が管理・運用する ATM 保守システムに、アシストが提供している BI プラットフォーム「WebFOCUS」とデータ連携ツール「DataSpider Servista」を採用した。

ATM 端末の開発、保守、ソリューションサービス等を手掛け、ATM アウトソーシング事業で日本のトップシェアを誇る日本 ATM は、2000年に保守対象となる数万台の ATM の端末監視システムから送られてくる機器情報、稼働状況、障害情報、レスポンス情報をもとに様々な切り口で分析レポートを作成するという保守管理システムを構築した。しかし、ハードウェアの老朽化やアプリケーションの陳腐化に伴い、新 ATM 機種や新規顧客への対応、アプリケーション仕様変更、増え続けるデータへの対応が困難になってきたため、ビジネス拡大のためにもシステムを根本から見直すことに決め、2006年後半から、現行のクライアント/サーバ型アプリケーションで課題となっていた運用負荷の軽減も含め、Web システムの構築を検討した。そして、新しい Web システムの構築にあたり、①開発の省力化や今後の保守性を考慮し、専門職以外でもプログラム開発やメンテナンスが可能なこと、②固定長データ、バイナリデータとのデータ連携ができること、③ATM 保守パートナーが管理できるようにするため、タイムリーで柔軟な分析が可能なこと、④旧システムと違和感のない操作性で、ユーザー教育なしに利用できることを要件として定めた。その結果、アシストが提案した DataSpider Servista と WebFOCUS の組み合わせを採用した。DataSpider Servista は唯一固定長データやバイナリデータ形式に対応し、プログラミングをしなくてもデータ連携が可能であったこと、一方 WebFOCUS は、開発生産性が高く、開発・保守が容易なことに加え、利用者の多彩なレポート表現/分析要求にこたえられる点が高く評価された。

(株)アシスト 広報部 TEL : 03-5276-5850

NECインフロンティア

ダイフクに社員食堂決済システムと
入退管理システムを納入

NECインフロンティアは、ICカード社員証を使用して、社員食堂等の決済を行う社内キャッシュレス・システムおよび、事業所や事業所内の部屋への人の出入りを管理するセキュリティシステムを、ダイフクの小牧事業所に構築・納入した。同システムは、NECインフロンティアの社員食堂・売店決済システム「Comedor」および、入退管理システム「SecureFrontia」を連動させて構築したもので、ICカード社員証一枚で、事業所や各部屋への入退管理と社内のキャッシュレス化を可能にし、セキュアな環境構築とスムーズな社内運営を実現した。

ダイフクは、マテリアルハンドリング（モノを運ぶ、仕分ける、保管する）システムの総合メーカーである。同社が納入した自動車工場向け搬送ラインは総延長4,000km以上、一般製造業や流通業向けの工場・配送センターなどに納入した自動倉庫クレーンは2万台以上に達し、マテリアルハンドリング分野でグローバル・リーディングカンパニーと目されている。今回のシステムは、ダイフクの小牧事業所と同社が運営する物流センターの施設・設備管理を行う、ダイフクビジネスサービスに納入した。

ダイフク小牧事業所では90年代より、磁気カードを用いた社員食堂決済システムおよび入退管理システムを使用していたが、経年による設備老朽化により、カードやカードリーダーの劣化、データ飛びなどの発生や、他システムとの連動やシステム拡張ができない点などが課題となっていた。そこで、将来性を見越してICカードによるシステムへと設備更新を検討するにあたって、システム拡張性の高さや、入退管理システムや社員食堂決済システムを1社で提供・保守可能な総合力と、ICカードシステムの豊富な導入実績などを評価し、NECインフロンティアのシステムを採用した。

NECインフロンティア(株) 国内営業事業本部
中部支社 TEL：052-264-4851

日本ネクサウェブ

東京海上日動メディカルサービスが
「Nexaweb」を採用

日本ネクサウェブは、東京海上日動メディカルサービス（以下、TMS）が、全国の手健康保険組合向けに2008年4月から開始している特定健診・特定保健指導実施支援サービスにおいて、そのサービスを支援する健康管理システムの開発・運用基盤として、同社が提供する基幹業務システム向けのリッチクライアントWebプラットフォーム「Nexaweb」を導入したことを発表した。

東京海上グループ内外の企業と連携するTMSは、長年にわたり培った専門知識を基に、医療・健康関連サービス事業を中心に展開している。2008年4月より施行された厚生労働省の「標準的な特定健診・特定保健指導プログラム」では、『生活習慣病対策』に関連する特定健診・特定保健指導データの可視化や管理方策、特定保健指導の委託基準化や情報共有等への対策が重要課題となっていた。そこでTMSでは、このような課題を事前にクリアするために、業務知識・業務ノウハウの継承を支援し、健康診断後の健康管理を支援する健康管理システムの構築に着手した。同システムの目標は、堅牢なセキュリティを維持した共通基盤上で、インターネット経由（ASP型）で運用ルール異なる複数顧客の健康情報を一括管理しながら、社内業務システムでは、保健指導の予約の受付、未受診者の管理、顧客毎にカスタマイズされた各種帳票の作成から、面談の支援、報告書の作成、請求のためのデータ集計・出力を実現することだった。

Nexawebは、TMSが2008年4月から開始している特定健診・特定保健指導実施支援サービスにおいて、そのサービスを支援する健康管理システムの開発・運用基盤として採用された。外部向けのサービス（ASP型）のデザイン性や入力操作性、レスポンス、セキュリティ対策を向上させるとともに、社内業務システムにおける機密データの一括管理や継続的な管理事務負荷の軽減、運用コストの削減を可能にした。

日本ネクサウェブ(株) TEL：03-3541-5061

ヒューマンテクノロジーズ

ソフトバンクモバイル107店舗が 指紋認証勤怠管理ASPシステムを導入

指紋認証システムのトータルソリューションベンダーであるヒューマンテクノロジーズは、同社の指紋認証による勤怠管理ASPシステム「King of Time」が、テレコムサービス他グループ内企業3社（エキスポソリューション、アクセスビギン、ライトソリューション）に導入されたことを発表した。

ソフトバンクモバイルの有力パートナーとして日本全国に販売網を拡大しているテレコムサービスグループは、店舗運営の業務効率を改善するために、指紋認証による勤怠管理ASPシステムであるKing of Timeを導入した。導入後、次のような効果が出ている。

◆以前は週に1度、タイムカードを本部へFAXしていたが、その通信費、手間、集計の人件費がなくなり、トータル的にコストダウンした

◆手書きやタイムカードよりも、今回の指紋認証にすることで出勤時・退勤時の記録の信頼性が高まった

◆以前は店舗ごとの労働時間、残業時間など、個別に電卓で計算しており、シフトとの照らし合わせ、データ分析に時間がかかっていたが、導入後は見たいデータが一目瞭然になった

◆時間管理ができるようになったことによる残業削減が、月間一人当たり約4,000円削減でき、538名に換算すると、月間約210万円（年間約2600万）のコストダウンが見込めるようになった

今回の導入について、テレコムサービスでは、『「信頼性の高い記録をとりたい」や『どうしたら楽に修正できるか』、『シフト管理を簡単にしたい』など、今まで勤怠管理には頭を悩ませていました。今回、King of Timeを導入した途端、この問題が一度に解決しました。勤怠管理にかかる時間も人件費も劇的に削減され、費用対効果の大幅改善につながりました』と語っている。

（株）ヒューマンテクノロジーズ TEL：03-5283-0369

ウイングアーク テクノロジーズ

岩谷情報システムが帳票印刷環境の 一括管理を目指して「SVF」を採用

イワタニグループ会社の情報システムの開発・運用を一手に引き受けている岩谷情報システムは、全国約400拠点におよぶLPガス部門のグループ内の情報システム刷新プロジェクトを進めるにあたり、帳票出力環境のコストと工数削減とデータセンターでの一括管理を目指して、ウイングアーク テクノロジーズの帳票ソリューション「Super Visual Formade (SVF)」を導入した。

岩谷情報システムでは、グループ全体のシステム刷新に伴う課題のひとつとして、1拠点あたり1日1,000枚にのぼる大量の帳票印刷業務のコストや工数の負荷が大きくなっていった。LPガスの供給という事業の特性上、帳票の種類も多様で法定保存が義務付けられているもの多くあり、テストプリントして内容を確認してから本印刷をするなどの作業負荷が増大していた。この他にも帳票保管のための管理スペースの確保や、本社宛に帳票をFAXまたは郵送で提出する作業が発生するなど、帳票運用に関わる作業負荷軽減への対策が必要になっていた。

同社がシステム全体の刷新に取り組んだのは2002年、これまでの拠点ごとのクライアント／サーバーシステムを刷新し、グループ全体でシステムを集約してWebアプリケーションサーバでの運用を開始した。帳票システムの再構築にあたっては、Web環境対応、業務負荷・コストの抑制、電子保存対応の要件を満たしていることが選定基準となり、高い導入実績があり評価の高いSVFを導入した。

新たな帳票システムでは、データセンター側でクライアントPCやプリンタを一括管理し、権限設定を行うことで情報漏えいの防止と、帳票運用の効率化によるコストと開発工数の削減を実現した。2005年の新システム稼動から始まり、2007年8月に全拠点への展開を完了、グループ全拠点での本格稼動から1年半が経ち、確実な業務効率の向上と、コスト削減を実現した。

ウイングアーク テクノロジーズ TEL：03-6710-1700