

OKI/OKI ネットワークス

中国「昆山花橋易方コールセンタ」が
IPコンタクトセンタシステム「CTstage」を採用

OKI ネットワークスは、中国の大手コールセンタアウトソーシングサービス会社「上海易方客戶服務中心（以下、易方）」へ、「CTstage 中国語版」をベースとしたIPコンタクトセンタシステムを納入した。易方は、中国昆山市政府と共同で「昆山市花橋国際商務城」に5,000席を収容する中国最大規模のアウトソーシングコールセンタ「昆山花橋易方コールセンタ（以下、花橋コールセンタ）」を新たに建設中で2010年に完成予定である。同システムは、花橋コールセンタのプラットフォームとして採用され、2009年4月より300席での運用を開始する。花橋コールセンタは、同システム導入後、段階的にシステム規模を拡張し、新ビル落成後に全システム合計で5,000席のアウトソーシングコールセンタとなる予定である。

中国コールセンタの累計市場規模は2007年349.5億元、そのうちアウトソーシング市場は58億元で2005年の30.8億元から約2倍近い成長を遂げている。しかし、市場全体におけるアウトソーシング市場の占有率は16.6%とグローバル平均値66%に比べるとまだまだ低く、今後の伸び率が期待される潜在市場である。その一方で、中国国内企業では激化する市場競争に打ち勝つため、顧客囲い込みや販路拡大を目的としたテレセールスや市場調査を行うアウトバウンドコールセンタを積極的に活用するところが増えている。加えて、このような業務をアウトソーシング業者に委託する動きも活発になっている。この背景には、電話をかけることを主とするテレセールスなどは、定型業務のため外部に委託が容易であり費用対効果が明確なことや、小規模から運用を開始することが可能なため初期投資が抑えられることなどがあげられる。

易方は、2000年に中国上海市に設立されたコールセンタの大手アウトソーシングサービス会社で、現在上海で400席のコールセンタを運営している。易方では、前

述のマーケットの急成長に伴いシステムを拡張する必要が出てきたことから、アウトソーシングサービス産業の育成に積極的な昆山市政府と共同で、昆山市のアウトソーシングパーク「昆山市花橋国際商務城」に、新たにシステムを構築することを決定した。これは、昆山市政府が、サービスを次世代の主要産業へ育成するための積極的な投資や誘致、進出企業への優遇支援政策を行っていることと、サービスの需要と供給が集中する場所を選択することで今後の市場開拓が加速するという長期的な視野にたった選択である。

さらに易方では、今回のシステムを選択する際に、顧客別マネジメントやレポートカスタマイズなどの付加価値サービスを向上させるために、IP技術を活用した最先端のシステムを導入することを希望していた。その結果、OKIのCTstageが、カスタマイズが容易で拡張性に優れていることと、日本市場でシェア第一位を誇る商品力が評価され、採用が決定した。

今回導入されたIPコールセンタシステムは、クライアントおよびサーバをIPネットワーク上で統合するとともに、オペレーターの電話は全てソフトフォンを採用している。易方では、エンドユーザーの機密保持のため、受注した案件単位にオペレーターチームを編成するとともに、全てのチームを独立の部屋で作業させている。今回導入したシステムでは、このようなオペレーターや部屋の再配置に伴う移設や増設にも柔軟に対応できるとともに、顧客データの入力や電話の操作を全てパソコン上で行うことで作業効率の向上も実現した。さらに、易方本社のある上海と連携することで、コール履歴やデータを拠点間で共有することも可能とした。

なお、同システムの販売、構築およびサポートは、OKIの中国現地法人である沖電気軟件技術有限公司が行うことになっている。

OKI PC/WS インフォメーションセンタ
TEL : 0120-490-988

NEC

ユニクロオンラインストアのお客様窓口ページに「FAQ作成・管理用SaaS/ASPサービス」を提供

NECは、ユニクロのオンラインストアに、FAQ (Frequently Asked Questions、よくある質問・回答集) 作成・管理用SaaS/ASPサービスを提供した。ユニクロでは、お客様の利便性向上を目指し、FAQの品質向上や作成・管理業務の効率化を図るため、同サービスを利用して「お客様窓口」のページを強化し、リニューアル公開を行った。

同サービスは、NECのFAQ作成・運用ツール「CSVIEW/FAQナビ」をSaaS/ASP化したものである。使い易さやコストパフォーマンスに優れ、HTML等の専門知識がないオペレーターでも利用が可能。FAQの作成・公開・追加・管理が容易なため、ユニクロでは短期間かつ低コストでFAQによるサポートサイトの機能強化を実現した。ユニクロは、同サービスの採用にあたり、次の点を評価した。

- ◆既存サイトのイメージを崩さない画面デザインの柔軟性に優れ、統一感のあるインタフェース（画面操作）を実現できること
- ◆お客様の声やFAQ評価、分析機能により継続的な品質の向上が図れること
- ◆NECのコンタクトセンター向けソフトウェア「CSVIEWシリーズ」との連携が容易であること

ユニクロでは、問合せ管理のために「BusinessView (CSVIEW/対応管理)」を導入していた。今回の導入で、FAQを参照しても解決できなかったサイト利用者がCSVIEW/FAQナビのメールフォームから送信した問合せを、自動的にBusinessViewのデータベースに取り込み、電話、メールの問合せ情報、お客様情報の一元管理を実現した。今後、FAQナビを社員や店舗スタッフ、コールセンターオペレーター向けのFAQサイトとしての利用も計画中である。また将来的には、携帯電話向けのFAQサイトの構築も検討している。

NEC 第二システムソフトウェア事業部
TEL : 03-3456-5692

日本オラクル

旅行総合サイト「楽天トラベル」のシステム基盤を增強

日本オラクルは、新日鉄ソリューションズと共同で、楽天トラベルが運営する旅行総合サイト「楽天トラベル」における国内／海外旅行の予約サービスの安定的な提供と会員向けコミュニティサイトのサービスレベル向上を図るため、2008年12月にシステム基盤の增強を行った。

楽天トラベルは、国内外あわせて約4万軒を越える宿泊施設が登録している国内最大級の旅行総合サイトであり、国内宿泊予約をはじめ、国内宿泊施設とANA航空券がセットになったANA楽パックや高速バス予約、レンタカー、海外旅行向けのサービスなどを展開している。また近年は、会員向けコミュニティサービス「旅コミ」における口コミ情報の書き込みサービスなど新サービスの投入を続けており、2008年12月には、累計利用者数が1億2千万人を突破した。楽天トラベルのサービスを支えるシステム基盤は、1996年の事業開始以来、ビジネス拡大にあわせて增強を重ねてきた。システムが大規模化した2000年からは新日鉄ソリューションズが設計・構築を担当し、2003年には複数のデータサーバの並列化、統合運用化により「サービスの無停止化」および「柔軟かつ迅速なシステム拡張」を同時に実現した。

楽天トラベルでは、今後「足回り商品（交通手段）」や「旅コミ」のさらなる拡充を予定している。そこで、今回のシステム基盤增強においては、毎年約50%ずつ増え続けているデータベースサーバ負荷にも十分耐え、利用者に対する快適なレスポンス維持を目的とした。新日鉄ソリューションズがオラクルの技術者とも協力しながら約1ヶ月にわたる事前検証を経て「サーバのノード追加（9ノードから10ノードへの拡張）」、「Oracle Database 11gへのアップグレード」、「ストレージ管理自動化ツールAutomatic Storage Managementの適用」を提案し、システム基盤增強を実行した。

日本オラクル(株) 広報部 TEL : 03-6834-4836

日本テラデータ

流通業向け分析ソリューション
「Retail Template」が京王百貨店で稼働

日本テラデータは、Teradata データウェアハウス上で稼働する流通業界向けソリューション「Retail Template」を開発し、2008年11月から京王百貨店でRetail Templateを活用したDWHシステムが本格稼働したことを発表した。

Retail Templateは、流通業におけるTeradataのパフォーマンスを最大限に生かすために開発したデータ分析のためのアプリケーション群である。流通業で必要な商品分析、顧客分析、商品軸と顧客軸をクロスで分析するためのクロス分析、および売上推移などの各種データや分析結果を利用者の役職、担当などに応じてPC上で自動表示するマイポータル機能がモジュール単位で提供されている。またRetail Templateは、百貨店、通販会社、量販店などの業態に合わせて用意されており、導入企業は必要なモジュールだけを選択して組み合わせることができる。テラデータが持つ流通業での長年のノウハウに基づいて開発されているため、導入企業は一から要件を検討する必要がなく、業務で求められているデータ分析環境を短期間かつ低コストで実現することができる。さらにRetail Templateでは、アドビ システムズ社のRIA (Rich Internet Application) 開発フレームワークである「Adobe Flex」を採用したクライアント向けのポータル機能を提供している。

京王百貨店では、これまで商品情報と顧客情報が別々のシステムで稼働しており、情報を閲覧できる社員も別々に管理されていた。そこで同社では、商品力、販売力、顧客マーケティング力の3つの力を連携させた「三位一体体制の確立と支援」を目指し、その基盤として商品情報と顧客情報をTeradata上で一元管理することになった。同時に百貨店向けのRetail Templateを導入して、顧客分析や商品仕入れの担当者が自分自身で必要なデータ分析を行うことができる環境を整備した。

日本テラデータ(株) TEL : 03-6759-6151

サイベース

日鉱金属が「Sybase IQ」を活用して
内部統制システムを構築

サイベースは、日鉱金属株が同社の情報系分析用高速クエリエンジン「Sybase IQ」を搭載した監査証跡ソリューションにより、内部統制システムを構築したことを発表した。

2006年に施行された「会社法」や2006年に成立した「金融商品取引法」により、2008年度における本格的な内部統制の実施が法的に求められるようになった。これを受け、新日鉱ホールディングスの中核事業会社である日鉱金属では、業務の透明性を保証するための内部統制システムの構築が急務となった。そこで同社は、経営企画部システム担当や新日鉱ITが中心となり、会計業務が適正に遂行されていることを保証するためのWindows環境およびデータベース環境のアクセスログ収集の仕組みとして、ビーコンITが提供する監査証跡ソリューション「BeaconIT Data Assurance Suite (BDAS)」を採用した。このBDASのログ蓄積／管理の中核として搭載されているのがSybase IQである。

BDASは、ログの取得からログの収集、保管、加工、蓄積、管理、分析まで、アクセスログ管理システムの構築に必要な全ての機能がパッケージとして提供する。短期間で導入できることと、膨大なアクセスログデータを蓄積・管理し、高速に検索するためのストレージ機能としてSybase IQが搭載されていることが、BDASが採用された理由であった。日鉱金属では、アクセスログ収集から分析、管理までの仕組みを約2ヶ月という短期間で構築することに成功した。日鉱金属が開発した内部統制システムでは、ログ分析レポートを月次処理で作成し、取得したログデータは一度テキストファイルに出力され、BDASのテンプレートを使用して収集、加工された後、Sybase IQにローディングされる。Sybase IQはその高速検索機能を活かして、数百ギガバイトにも上るアクセスログを管理し、必要に応じて対象のログの検索を行う。

サイベース(株) マーケティング本部
TEL : 03-5544-6200

日本プログレス

アプリケーション統合ミドルウェア「Sonic ESB」を日本ベーリンガーインゲルハイムが導入

日本プログレスは、バルキー・インフォ・テック（以下、バルキー）と協業して同社のSOA（サービス指向アーキテクチャ）ベースのアプリケーション統合ミドルウェア「Progress Sonic ESB」を、製薬企業の日本ベーリンガーインゲルハイムに導入した。日本ベーリンガーインゲルハイムは、このSonic ESBにより、同社の新たなERPシステムを既存のシステム群に高度なレベルでシームレスに連携させ、システム全体の運用効率を高めることに成功した。

日本ベーリンガーインゲルハイムは、同社の新たなERPシステムを既存のシステム群に高度なレベルで連携させるため、SOAベースの統合ミドルウェアとしてSonic ESBを採用した。同社では、オープンインタフェースとレガシーインタフェースが混在する環境にも拘らず、マスターデータの一元管理、マスターデータやトランザクションデータの既存システムへの自動的な即時反映、複数のシステムをまたがるビジネスプロセスの自動化を進め、新ERPシステムと既存システム群のシームレスな自動連携を実現させることが求められていた。加えて、将来のビジネスプロセスの変更に俊敏に適応するために、アプリケーション連携ではSOAの概念を取り入れ、実装することが重要なシステム要件だった。信頼性や可用性、保守・運用の容易さ、また、分散処理や集中管理といった技術的な課題も要件となっていた。これらの要件に対応するものとしてSonic ESBが採用され、ERPシステムのインタフェースをSonic ESB上に実装するという手法で、SOAベースの大型エンタープライズアーキテクチャを構築した。今回のプロジェクトでは、日本プログレスはSonic ESBの提供と導入の技術的なコンサルティングを実施し、バルキーはSonic ESB上のアプリケーション開発で、設計から実装・テストまでの一連の開発プロセスをトータルに主導した。

日本プログレス(株) TEL : 03-3556-7625

GXS

欧州外食産業最大手のエリオール社が「GXS Trading Grid」を採用

世界最大手のB2Bソリューションプロバイダである米GXS社は、欧州外食産業最大手の仏エリオール社が、同社の「GXS Trading Grid」を採用したことを発表した。エリオール社は、GXS Trading Gridを採用することで、取引企業間の製品やサービスの請求や支払い業務に関するインボイス処理を自動化し、サプライヤとのEDI業務の大幅な効率化を実現した。

エリオール社は、フランス国内で約8,500にのぼるレストランなどを経営し、月20万件以上のインボイス処理を行っている。今回、GXS社のソリューションを採用したことで、社内の基幹システムにインボイス情報を集約し、大量の請求書や支払い処理業務の自動化を実現した。競争の激しいマーケットにおいて、大量のインボイス処理を自動化することは重要な経営課題である。これをインボイスデータの手入力作業の約80%をEDIで対応し、インボイス処理の大幅な効率化を実現した。

エリオール社の最高プロジェクト責任者は「GXS Trading Gridは、当社のビジネスの効率化を促進する上で欠くことのできない重要なソリューションです。GXS Trading Grid無くしては、このような大量の請求書や支払いに関するインボイス作業を効率よく処理することは不可能でした。GXS Trading Gridにより、インボイス処理の自動化のみならず、処理データを多角的に分析することにより中短期的なビジネス目標をより敏速に立案することができるようになりました」と語っている。

現在、エリオール社は、送信されたインボイス情報から必要な情報を管理データベースへ取り込むシステム構築プロジェクトを推進している。管理データベースの構築後は、データを効率よくトラッキングすることが可能となり、経営管理また報告レベルの品質が向上するだけでなく、取引間企業との交渉能力の強化が期待できる。

GXS(株) マーケティング TEL : 03-5574-7545

日立製作所

「投資型商品ナビゲーションシステム BS_Info/NV」が広島銀行で稼働

日立製作所が提供する、ローカウンターにおけるお客様への金融商品販売手続きやリスクの説明等の行員業務を支援する「投資型商品ナビゲーションシステム BS_Info/NV」が、広島銀行において稼働を開始した。

金融機関では、お客様の「貯蓄」から「投資」といった流れを背景に、ローカウンターにおいてお客様と資産運用の相談をしながら金融商品を販売するニーズが増大している。また、お客様による帳票記入作業の軽減や、商品販売の迅速化によるお客様の利便性・満足度の向上への重要性が高まっている。

BS_Info/NVは、日立が京都銀行と共同開発したシステムパッケージである。他のシステムが保有するデータをフル活用して顧客属性および契約・残高情報等のセールス支援情報も表示することで、行員の金融商品の販売促進活動を支援する。また、投資型商品業務の一連の取引において、適合性確認および商品説明責任をシステムチェックすることで、大きな負担なく金融商品取引法の遵守が可能となる。広島銀行は、このような特長のあるBS_Info/NVをベースにカスタマイズを行い、同行の金融商品の販売業務用にシステム稼働を開始した。

広島銀行では本システムの導入により、投資信託・外貨・公共債・保険の金融商品の販売促進支援や、金融商品を販売する際のお客様に対する手続き・リスク説明等、行員の業務負担を軽減した上での金融商品取引法への対応が可能となった。またローカウンター業務において、お客様への具体的な商品説明の迅速化が実現でき、サービス強化による顧客満足の向上を図ることができるようになった。

今後、日立はBS_Info/NVや他のソリューションを通じて、金融機関のお客様サービス向上やセールス活動を支援する、様々なソリューションを提供していく。

㈱日立製作所 情報・通信グループ 金融システム営業統轄本部
ビジネス企画本部 TEL：03-4235-5045

富士通

JAXAの人工衛星を利用したアジア太平洋地域災害管理システムを富士通が受注

富士通は、独立行政法人 宇宙航空研究開発機構（以下、JAXA）より「センチネルアジアSTEP2」のシステム開発を受注した。このシステムは2010年4月の本格稼働を予定している。

センチネルアジアは、2005年にJAXAが提唱し、APRSAF（アジア太平洋地域宇宙機関会議）が推進する国際プロジェクトであり、地球観測衛星などの宇宙技術を有効に活用し、自然災害の被害が集中するアジア太平洋地域の防災・危機管理に資する活動として、現在、20ヵ国51機関、8国際機関が参加している。本プロジェクトでは2006年より「STEP1」として、地球の映像を撮影する地球観測衛星から取得した画像を分析し、インターネット上で公開するプロトタイプシステムを開発して、これまでにアジア太平洋地域の各国の災害時に被災地観測画像の提供を行ってきた。富士通が受託した「STEP2」では、観測した衛星画像を各国被災地の防災機関へ迅速に配信することを目指しており、通信衛星を利用した国際的な災害管理支援システムとしては国内初となる。本システムの特長として次のようなものがある。

◆超高速インターネット衛星「きずな」を活用：JAXAが2008年に打ち上げたインターネット接続用の衛星「きずな」を、センチネルアジアシステムから各国防災機関への画像配信や中央サーバ（日本）とアジアの各地域サーバへのデータ送信に活用する。従って、地上系の高速インターネットが未整備な地域でも映像情報の受信が可能となる。

◆高速ファイル転送ソリューション「BI.DAN-GUN」：本システムには富士通研究所のRPS技術（独自アルゴリズム）をベースに開発された高速ファイル転送ソリューション「BI.DAN-GUN」が採用されている。このソリューションを活用することで、通信回線の品質に左右されない、高速かつ確実なファイル転送を実現している。

富士通㈱ 広報IR室 TEL：03-6252-2175

ソフォス

グレート・ヤーマス&ウェーブニー NHS トラストが「Sophos NAC Advanced」を導入

法人向けITセキュリティ・アンド・コントロール大手のソフォスは、英国東アングリアのグレート・ヤーマス&ウェーブニー NHS プライマリケアトラスト（以下、PCT）が、ネットワークへアクセスしようとする未知のPCが及ぼす危険を防御するため、「Sophos NAC Advanced」を導入したことを発表した。PCTはNACソリューションを使用することにより、確実に組織保有の全てのクライアントマシンおよびモバイルPCに最新のセキュリティパッチおよびウイルス対策保護ソフトを適用するとともに、職員のレベルに応じて適切なアクセスレベルを設定することが可能となった。なお同ソリューションは、ソフォスのプレミアムパートナーであるFoursys社が提供した。

PCTは、20万人以上の住民に医療サービスを提供している。在宅勤務が増加したり、あるいは請負業者や患者も含めPCTのネットワークに業務上の目的や単なるWeb閲覧のために接続するゲストが増加したりしている現状を考慮して、これらのアクセスを管理し、かつすべてのデバイスがITポリシーの基準を満たしていることを確認できるようなソリューションを必要としていた。リスク評価を実施した上で、PCTは、NACソリューションがそのニーズに最適であると確信した。

PCTがFoursys社に相談したところ、同社はSophos NAC Advancedを提案したので、その実証を行った。その結果、ソフォスのソリューションが、PCTにとって精密に守りたいと考えるPCTの全ての要件を満たしており、エンドポイントの健全な状態および物理的に分散したネットワーク全体の活動を、簡単に管理するメカニズムを提供できることが明確となった。今回の導入によりPCTは、社員やゲストのPCおよびデバイスにセキュリティポリシーを施行することが可能となった。

ソフォス(株) TEL : 045-227-1800

ピツニーボウズ・ソフトウェア

グラミンフォンの料金徴収システムにピツニーボウズのソリューションを導入し、請求書発行業務を大幅に改善

バングラデシュの大手通信会社であるグラミンフォンは、同社の料金徴収システムにピツニーボウズ・ソフトウェアのドキュメント作成ソリューション「DOC1」や「e2」等を導入し、請求書発行業務を大幅に改善した。

グラミンフォンの母体となるグラミン銀行は、ノルウェーの電話会社Telenorと共同で、バングラデシュの農村地域への電話サービス提供に取り組んでいる。この共同事業から生まれたグラミンフォンは、グラミン銀行の融資を得て携帯電話の所有が可能となった農村に住む女性向けに、1通話単位で料金を徴収するというプログラムを開発した。このプログラムによりグラミンフォンは事業開始以降拡大を続け、現在ではバングラデシュの大手通信会社へと急成長したが、料金徴収システム自体は、劇的に成長する多様な顧客のニーズに対応しきれなくなるという課題に直面した。

そこでグラミンフォンは、同社の請求・CRM・データウェアハウスの各システムがシームレスに統合し、厳重な内部コンプライアンスに対応することや、将来的にWebサービスやXMLサポートを提供するためにSOAに基づいたソリューションを提供できること等の要件を満たすため、包括的なソリューションを提供するピツニーボウズと提携した。

ピツニーボウズのソリューションは、遠隔地の農村に住む利用者と市街地に住む利用者の両方との電子のコミュニケーション、および物理的なコミュニケーションの管理を含むグラミンフォンのさまざまな課題に対応した。具体的には、現地の言語に対応した請求書作成システムの導入、2年分の請求書の原本写しへの迅速なアクセスが可能になる機能や顧客ごとの項目別明細データを迅速に入手できる機能の提供、コーポレートサマリーの自動作成機能の提供等がある。

ピツニーボウズ・ソフトウェア(株)
ソリューション推進部 TEL : 03-5468-6881