

日本オラクル

「Oracle Exadata」がNTTドコモの
新データマイニングシステムとして稼働

日本オラクルは、同社のDBマシン「Oracle Exadata」が、NTTドコモのデータマイニングシステムに活用され、本年4月より稼働を開始したことを発表した。

NTTドコモは、長年にわたり国内シェアでトップを維持し、契約回線数が5,899万（2011年9月末現在）を超えている。通信業界では新しい技術や製品の登場に合わせて、ビジネス環境が大きく変化し、数年先の動向を見通すことがきわめて困難な中、NTTドコモでは経営に役立てるためのデータ分析業務に日々蓄積される膨大な顧客・契約情報や料金請求情報などを利用するデータマイニングシステムを2003年から運用している。本データマイニングシステムは、近年より複雑な条件でのデータ分析や、分析用データ公開までの期間短縮などのニーズが高まったことで、分析用データを用意する一連の処理の高速化が課題となっていた。NTTドコモは、昨年11月、Oracle Exadataの採用を決定し、DWHからデータを取り込み、分析用データを整備する部分に導入した。新システムでは、Oracle Exadataを活用することで、従来は約3日間かかっていた処理が30～40分で終了し、分析用データの公開までの期間が月次から2日後に短縮されるなど、大幅な高速化を実現した。また新システムは、Oracle Exadataのデータ圧縮機能を活用して、ストレージ容量の約92.5%を削減することが可能となった。

Oracle Exadata採用に至ったポイントは、社内に蓄積されたオラクルDBのノウハウを活かせるので、万一のトラブル発生時にも迅速に対処して業務に支障をきたさない体制を容易に確立できる／実機による動作検証では、多岐にわたる項目ごとに設定した目標値を全て上回る結果を得られた／既存のデータマイニング・ツールやデータ分析手法を変更することなく蓄積されたリソースを有効活用できること、などである。

日本オラクル TEL : 03-6834-4837

日本IBM

ジャパネットたかたの
統合ストレージ基盤を刷新

日本IBMは、ジャパネットたかた（本社：長崎県佐世保市）のITシステムにおいて、基幹システムおよび情報系システムの統合ストレージ基盤を刷新し、2011年8月に稼働を開始したことを発表した。

電化製品や健康機器、寝具やスポーツ用品等の通信販売事業を行うジャパネットたかたは、商品開発からテレビやラジオ、カタログ、チラシ、インターネット等のメディアを通じた販売、注文受け付けから商品発送やアフターサービスまで一貫した自前主義体制をとることで、業務スピードやお客様への商品提供スピードの向上に努めてきた。自社にTVスタジオを設立し、生放送でのテレビショッピングを開始した2001年から10年間で、売上高は3倍以上に伸び、会員数も増えるにつれて、ITシステムで処理するデータ量も年率15%の割合で増加した。

しかし、データ量が増加すると必要データへのアクセス速度が遅くなり業務スピードが低下するため、データ容量の増加と、データアクセス速度の高速化の両方に対応する必要があった。そこで、基幹システムや情報系システムの統合ストレージ基盤を刷新することで、増加し続けるデータ容量への対応と業務スピードの向上を図った。ストレージシステム基盤には、異機種混合ストレージ環境を一元管理することで今後のデータ増加にも簡単に対応でき、使用頻度に応じてデータを自動再配置することでデータへのアクセス速度を向上させる自動階層化機能を備えた「IBM Storwize V7000」が採用された。

ジャパネットたかたでは、夜間に基幹データのバックアップを取っているが、差分のみを複製することでバックアップ時間を短くするStorwize V7000のFlashCopy機能により、従来は約180分かかっていたバックアップ時間が30分程度に短縮され、バックアップ処理による業務への負荷が軽減し、業務効率が向上した。

日本IBM TEL : 03-3808-4906

日本アバイア

新日本製薬がアバイアのコンタクトセンターを導入して、通販顧客へのサービス向上を実現

日本アバイアは、新日本製薬の通販コンタクトセンターに対する同社のソリューションの導入を発表した。

顧客のセグメント（新規顧客／定期購入顧客）に応じて最適なオペレータに呼を自動的に割り振ることができ、折り返しの対応や別の担当者への転送を行う頻度が大幅に減少し、ある部署では応答率が約4%向上した。新日本製薬では、このような成果を顧客対応のサービス品質向上と顧客との関係強化につなげている。

新日本製薬は、主力商品のオールインワン美容液ジェルをはじめとするダイエット食品、健康食品、医薬品の製造・販売を行っている。顧客とのコミュニケーションから質の高い顧客サービスや商品を生み出すことをコアビジネスモデルにしている同社では、約400席のコンタクトセンターはマーケティング機能と顧客サービス提供の2つの重要な役割を担っている。同社のコンタクトセンターでは新規顧客向けの専用電話番号を設けているが、定期購入中の顧客がこの電話番号を利用するケースも多く、定期購入担当オペレータに転送する作業の中で、新規顧客からの電話に対応できない場面があった。また、CTI連携により電話番号と顧客情報を紐付けすることはできたが、顧客のセグメントに応じて最適なオペレータとのマッチングはできていなかった。

このような課題を解決するために、新日本製薬は、顧客データベースの情報に応じて電話を最適なオペレータに割り振るアバイアのデータベースルーティング製品「CallRouting」を導入した。これにより、定期購入中の顧客からの受電を自動的に定期購入担当に振り分け、折り返しの電話や別の担当者への転送を大幅に削減し、センターの生産性を向上させた。さらに、定期購入顧客からの電話は同じオペレータに着信することが可能になるため、お客様との関係強化につながった。

日本アバイア TEL：03-5575-8850

EMC ジャパン

パナソニック システムネットワークスが社内のファイルサーバをEMC製品で統合

EMC ジャパンは、パナソニック システムネットワークスが新会社の発足を機に、EMCのユニファイドストレージで統合ファイルサーバを構築し、さらに約900kmある東京・福岡間でのディザスタリカバリ（災害対策）を実現するとともに、圧縮・重複除外機能によるバックアップファイルの削減を最大で40%実現したことを発表した。

パナソニックの社内分社であるシステムソリューションズ社とグループ企業であるパナソニック コミュニケーションズの事業統合により2010年1月に発足したパナソニック システムネットワークスでは、新会社の最適な業務環境を実現するため、両社が保有していたファイルサーバの統合を検討した。システムソリューションズ社で使用していたファイルサーバが、障害によるトラブルや運用管理に悩まされることが多かったため、新会社ではストレージ専用機によるファイルサーバの統合を決断した。また、従来型のテープによるバックアップでは、リストア作業に時間がかかることから、災害時に迅速な業務復旧が難しいと判断、今回の統合ファイルサーバでは、ディザスタリカバリ環境の構築も重要な要件の一つとした。複数のメーカーを検討した結果、Windows環境との親和性の高さ、管理機能の柔軟性、信頼性、可用性、圧縮・重複除外機能などを高いレベルで備えたEMCのユニファイドストレージの採用に至った。

今回の統合ファイルサーバでは、筐体間でのレプリケーションを実現するユニファイドストレージの機能を活用し、東京・目黒の本社と福岡事業所に設置したEMCのユニファイドストレージ同士で遠隔バックアップを実施している。今後は、コミュニケーション、セキュリティ商品をコアに、統合IPソリューションを世界的に展開する予定だ。

EMC ジャパン TEL：03-5308-8888

アライドテレシス

教育ソリューションが全都立学校260校のLAN整備に採用され、教育ICT環境整備を支援

アライドテレシスは、東京都教育庁（以下、教育庁）が「都立学校ICT計画」に基づき、平成22年度から完全運用を開始した都立学校ICTネットワークの整備において、都立高校と特別支援学校合わせて260校の教育用LAN整備において、同社の教育ネットワークソリューションが採用され、教育ICT環境の整備に活用されていることを発表した。

アライドテレシスの教育ネットワークソリューションは、長年の教育施設でのネットワーク構築実績を活かし、堅牢なセキュリティを確保した無線LAN環境、大容量のデジタル教材が利用できる広帯域ギガビット対応スイッチ、中央から各校ネットワークの一元管理を行えるSNMP対応スイッチを組み合わせた、教育施設に最適なソリューションである。

東京都の「都立学校ICT計画」は、平成20年度から21年度にかけて、高等学校、特別支援学校、附属中学校、中等教育学校といった全都立学校に校内LANを整備し、ICT機器を活用した授業の促進、ICTの活用による教材作成や校務処理の効率化・高機能化、ICTを活用した教員の指導力・授業力の向上などを目指して実施された。全都立学校の校内LAN整備において求められた要件と、課題に対するアライドテレシスのソリューションは次の通りだ。

●課題とそれを解決するソリューション

・ギガビットの「都立学校ICTネットワーク」を活用したセキュアな教育ネットワークの実現：校内LANにおいては、教育用LANとして必須のセキュリティの確保に加えて、大容量のデジタルコンテンツ（デジタル教材）等を活用した授業を実現するためオールギガ対応のネットワーク機器が導入された。さらに、SNMPによる遠隔からのネットワーク管理により、教員の手を煩わせることなく、都立学校ICTセンター（データセンター）から各校ネットワークを集中管理するネットワークインフ

ラの実現が求められた。これらの課題の解決には、レイヤー3/2ギガビットスイッチ「CentreCOM9400シリーズ」等によるソリューションが採用、導入された。

・高度なセキュリティによる無線LANの導入：各校3教室に対する無線LANの導入については、認証や暗号化、MACアドレスフィルタリングなどを備えた無線LANアクセスポイントの導入とともに、これらを収容するPoEスイッチで生徒・児童用PCのMACアドレス認証が行なえることなど、高度なセキュリティの確保が課題だった。これらの課題の解決のために、AT-TQ2403による無線LANソリューションが導入された。

●改善効果

・運用管理の一元化の実現：全都立学校の教育用LANにおいて、都立学校ICTセンターから統一的な手法でネットワーク機器のコンフィグ設定や運用管理が行えるようになり、都立学校ICTネットワークの効率的な運用が実現した。

・わかりやすい授業の実現：各校の普通教室に導入されたPC（1台）、プロジェクター、電子黒板、さらに、生徒用に各校に配備されたPC（20台）の各端末と有線／無線LANで構築されたネットワークを通じて、校内のファイルサーバに蓄積されたコンテンツやインターネットの情報を活用したわかりやすい授業を行う環境整備ができ、様々な取組みが推進されている。

都立学校のLAN整備への採用を含め、アライドテレシスの製品が全国の教育機関への導入された件数は累計で48,000校^(*)である。

* 2000年～2010年の累計導入件数（同社調べ。対象：全国の小中高校、短大、大学）

アライドテレシス TEL：03-5437-6042

ノベル

三菱東京UFJ銀行がSUSE Linux Enterprise Serverを採用し、SOA基盤を構築

ノベルは、三菱東京UFJ銀行（以下、BTMU）が同行のSOA基盤の構築にあたり、その中核となるオペレーティングシステム（OS）としてノベルの「SUSE Linux Enterprise Server（SLES）」を採用したことを発表した。

BTMUでは、国内外のお客様の幅広いニーズに応える高品質な金融商品やサービスの提供を目指している。ニーズの多様化およびグローバル化に伴い事務手続きや管理も複雑化しており、さらに日々変化するビジネス環境に合わせて、迅速で柔軟、かつ低コストで商品やサービスの提供が実現できるシステムが求められていた。顧客満足度のさらなる向上のためにも、複数のサービスを柔軟に連携し、新しいサービスを迅速に提供できる仕組みが必須であり、その解決策が堅牢でありながらオープン性を兼ね備えたSOA基盤の構築だった。

SOA基盤を構築するためのプラットフォームとしては、既にシステム間連携基盤用にIBMのメインフレーム「IBM System z」が採用されていた。そのOSとして、高度な処理能力と安定性を備え、IBM System zとの組み合わせで多くの実績を持つことから、SLESの採用が決定した。

SLES上でSOA基盤の中核となるESB（Enterprise Service Bus）を稼働させたことにより、既存のメインフレーム上で稼働しているサービスから最新のLinux上で動作するサービスまでをシームレスに連携できる仕組みが実現した。これにより、従来のOSと比較して大幅なTCOの低減を実現した。

今回構築したSOA基盤は、今後様々な業務でも活用していく予定であることから、IBM System zと組み合わせることで膨大化するトランザクションを高い堅牢性をもって処理できることも、SLESの評価点だった。

ノベル E-mail : mktg-j@novell.com

サイベース

ガシー・レンカー・ジャパンがDWH基盤に「Sybase IQ」を採用

サイベースは、ガシー・レンカー・ジャパン（本社：東京都品川区）のDWH基盤に同社のDWH用データベース「Sybase IQ」が採用されたことを発表した。

ニキビケア化粧品「プロアクティブ」など幅広い商品を提供するガシー・レンカーは、24時間365日の稼働が求められる通販ビジネスを展開している。同社では、基幹システムのパフォーマンスに影響を与えることなく各種レポートを取得するため、6年前に独自DWHを構築、運用してきたが、データ量の急激な増加によって処理パフォーマンスが劣化したため、システムの刷新が急務となっていた。新たなDWHのシステム基盤を検討するにあたり、同社が提示した条件は、次の4点である。

- ①基幹システムからの情報ロード時間の短縮
- ②DWHデータから作成するレポート処理のパフォーマンス向上
- ③セキュリティ・レベルの向上
- ④ITスキルがなくても作成できるレポート機能の実現

これらの条件を満たしていることに加え、中小規模からスタートし、ビジネスの拡大に合わせて柔軟に拡張できること、さらにチューニングが不要であることが高く評価され、Sybase IQの採用が決定した。

ガシー・レンカーの新DWHシステムは、2011年初旬より実稼働を開始している。これまで10分以上かかっていた通常のレポート作成処理が数秒で、1時間以上かかっていた負荷の高いレポート作成処理も数分で完了できるようになり、50分の1から200分の1にまで処理速度が短縮された。また、Sybase IQ専用のETLツール「Sybase ETL」を介した基幹システムからのデータローディングも、以前のシステムに比べ、約4分の1で完了できるようになった。

サイベース TEL : 03-5544-6200