日本オラクル

北海度ジェイ・アール・システム開発がオラクル技術を採用し、北海道ＪＲ向け乗車人員報告システムと運転統計システムを刷新

JR北海道のシステム全般の提案及び開発・運用を担当する北海道ジェイ・アール・システム開発は、オラクルのデータベースとクラスタ技術、アプリケーションサーバと開発ツールを採用し、列車乗客数を集計、報告する「ノリホシステム」と車種ごとの運転キロや燃料データを管理する「運転統計システム」の一部を刷新した。これらのシステムはJR北海道の管轄するうちの32の駅、及び約10拠点の運転所等にて運用され、メインフレームからのダウンサイジングによる業務の効率化とシステムの運用管理のコスト削減の実現、戦略的な車両の運行プランの実施を目指して構築したもの。

新しいノリホ・運転統計システムの基盤に「Oracle Database」及びクラスタ技術「Oracle Real Application Clusters」が採用されたポイントは、障害時でも日々の入力を途切れさせない可用性、JR他社とのデータ連携を可能にする高信頼性、今後のサーバ統合基盤を視野に入れた安価な拡張性、プラットフォームに「MIRACLE LINUX」を採用し導入コストだけでなく運用コストまでを検討した費用対効果を高く評価した結果である。また、開発環境として、データベースとの高い親和性とWebアプリケーションのJ2EE開発環境における利便性を考慮し、アプリケーションサーバ「Oracle Application Server」とその開発ツールである「JDeveloper」を採用し、構築した。同システムは2003年12月頃よりシステム構築を行い、2004年４月より運転統計システムが、同７月よりノリホシステムが稼動を開始している。

今後、北海道ジェイ・アール・システム開発では、更新を控えたシステムへの技術の横展開を計画している。

コーポレート・コミュニケーションズ・グループ／
TEL：03-5213-6395

沖電気工業

CTstage 4iによるIPコンタクトセンタシステムをヤマハに納入システムの一元管理と規模の拡大、CS向上を目指す

沖電気工業は、ヤマハにCTIサーバ「CTstage 4i for .NET（以下CTstage 4i）」をベースとしたIPコンタクトセンタシステムを納入。CTstage 4iのソフトスイッチタイプを導入することでIPコンタクトセンタの機能を実現し、７月21日より本格稼動を開始している。今回導入されたシステムは浜松市にあるヤマハ本社内に設置され、「楽器インフォメーションセンタ」と「修理受付センタ」における39席から運用を開始し、システムは本社で一元管理しながら全国の拠点に拡張していく予定。

ヤマハは2000年にCTIを活用したコンタクトセンタシステムを構築し、顧客向け楽器問合わせ窓口の「楽器インフォメーションセンタ」を開設。このシステムでは、Windowsベースによる運用のしやすさとアプリケーション開発の効率性からCTstage 3.0が採用された。さらに、CTstage 3.0の顧客情報を「Lotus Notes」で共有するアプリケーションをヤマハが独自に開発することで、顧客情報の共有化と顧客サポートの質の向上を推進してきた。

今回、システムの拡張を検討した結果、CTstage 3.0の運用実績に基づく信頼性と運用のしやすさ、独自に開発したアプリケーションの継承性から、CTstage 3.0の後継機であるCTstage 4iを採用した。また、将来的な他拠点への拡張を視野に入れる必要性から、CTstage 4iにおける最新のソフトスイッチタイプを導入することでIPコンタクトセンタの機能を実現している。

今後、全社的な顧客サポートの一本化へ向けて、前記２部門以外へのIPコンタクトセンタシステムの拡張を計画中である。

PC/WSインフォメーションセンタ／
TEL：0120-490-988