

日本ヒューレット・パッカー

「スカパー！」のコールセンターと日本通運が
シンクライアントを導入

日本ヒューレット・パッカーのブレードPCによるクライアント統合ソリューション「HP Consolidated Client Infrastructure (HP CCI)」は、PCが持つ「表示」「演算」「記憶」の3つの役割をコンポーネントとして分割し、仮想クライアント環境として再構築するシンクライアントソリューションである。その特長は、ユーザー数やシステム負荷の変化に合わせて、柔軟かつ迅速に拡張できること。日本HPは、このHP CCIが、「スカパー！」の加入者情報を管理しているデータネットワークセンター (DNCC) と、日本通運の海運事業部に導入されたことを発表した。

400万件を超える加入者の個人情報を安全管理

DNCCは、衛星放送事業者スカパーフェクト・コミュニケーションズの子会社で、コールセンター業務を中心に420万件を超える「スカパー！」の加入者情報を管理し、電話やメールによる顧客対応業務を行っている。このDNCCが、セキュリティの確保や独自アプリケーションとの親和性を目的に、日本HPのブレードPCを2008年度末までに合計860台導入することを決定した。

日本HPのブレードPCは、セキュリティ対策の実現だけでなく、PCの不具合対応といったサポート業務が不要であることもメリットの1つである。特にコールセンターのような人材流動性の高い職場にとって、PCの運用管理は手間がかかるものである。

DNCCは、新コールセンターでの160台の導入効果を確認後、PCのリプレースを控える第1コールセンターでもシンクライアント導入が決定し、2007年10月に150台を導入した。また、2007年12月には更に新たなコールセンターを設置し、50台のブレードPCを導入した。なお第1コールセンターでは、2008年3月までには、さらに500台をリプレースする予定である。DNCCでは、新コールセンターの設置にあたり、①セキュリティが万全であること、

②2006年秋から2007年1月のわずか3ヵ月で導入を完了させなければならないこと、③クライアントのサポートに関わる運用コストがかからないこと、④同社独自で導入している顧客管理システム (SMS) が新規システムでも同様に利用できること、この4つの要件を求めた。その結果、SMSの開発・運用を担当するNTTデータと検討し、先の4つの要件を満たした日本HPのブレードPC「HP bc 2000 Blade PC」の採用を決定した。

業務PCとして国内最大級のシンクライアント導入

日本通運は、同社海運事業部管内のPC全2,700台を日本HPのブレードPCによるHP CCIへ全面移行した。

日本通運の海運事業部門では、2006年より業務PCのシンクライアント全面移行計画を進めてきた。同事業部のシステム運用管理は、わずか数名のシステム管理者によって行われており、運用管理に関する日々の負担が増大していた。そこで、同事業部は当初より検討していたネットワーク再編やPCのリース満了と並行して、クライアント管理負荷の削減効果を期待できるシンクライアントソリューションの導入を決定し、製品選定を実施した結果、HP CCIの採用を決定した。

シンクライアント導入は2006年から段階的に実施されており、2006年度の1,300台、2007年度の600台、そして2008年度の800台と、合計で2,700台の業務PCがブレードPCに移行する予定である。本件は、現在稼働している業務PCのシンクライアントソリューションとしては国内最大級である。

今回導入されたHP CCIは、全面移行後も現在のシステム管理者数名によって運用することになる。少人数での運用管理により、パッチの適用やアプリケーションのバージョンアップ、ハードウェアやソフトウェアの不具合に伴うサポートなど、クライアント管理で発生する膨大な作業負荷が軽減されることになる。現在、移行計画の中盤を迎えており、管理負荷の軽減や運用コストの削減をはじめ、動作検証期間の短縮や新システムに対する社員教育の軽減など、様々な導入成果が表れている。

日本ヒューレット・パッカー(株)
TEL : 03-6416-6660