

NTT データ

中京銀行がタブレット端末営業支援サービス「CONTIMIXEクラウド」を利用開始

NTTデータは、金融機関向けタブレット端末営業支援クラウドサービス「CONTIMIXEクラウド」と、その上で動作する相談支援ツールを、本年4月14日から中京銀行に提供開始した。中京銀行では、「CONTIMIXEクラウド」の採用により、営業現場へのタブレット端末導入を短期間、低コストで実現した。

「CONTIMIXEクラウド」は、①タブレット端末を対象とした本格クラウドサービス、②NTTドコモとの全面的な連携体制、③銀行内利用規定であるスマートデバイス版セキュリティガイドラインを併せて提供することを特長とし、これらを備える全国初のトータルサービスだ。

今回の採用にあたり、中京銀行は、次のようなことを選定課題としてあげた。

- ・システム投資、運用時のシステム管理稼働の抑制
- ・検討時および運用時のベンダー調整業務の軽減
- ・セキュリティ条件への適合、かつ監査に耐えうる利用環境の構築
- ・短期間で導入・リリースできること

これに対して、次のような「CONTIMIXEクラウド」の特長により、上記課題を解決することが評価され、200台91ヵ店での採用に至った。

- タブレット端末を対象とした本格クラウドサービス
- NTTドコモとの全面的な連携体制
- 銀行内利用規定であるスマートデバイス版セキュリティガイドラインの提供

NTTデータは、今後「CONTIMIXEクラウド」を、タブレット導入を検討中の金融機関が抱えているコストやセキュリティ面の課題を解決するサービスとして、2016年3月までに13,000台の導入を目指していく。

NTTデータ 第二金融事業本部 ビジネス企画室
TEL : 050-5546-9642

NTT データ先端技術

コンタクトセンター構築ソリューションにOKIの「CTstage」を新たに追加

NTTデータ先端技術は、沖電気工業（以下、OKI）とOKIのコンタクトセンターシステム「CTstage」に関する販売代理店契約を締結し、コンタクトセンター構築ソリューションのラインナップに加え、「CTstage」の販売・構築サービスを提供開始した。「CTstage」は、コンタクトセンター市場において、豊富な採用実績を持っている。一方NTTデータ先端技術は、「CTstage」を取り扱うことで、小規模から大規模まで、あらゆる規模のコンタクトセンター構築が行えるようになり、多様化するニーズに対応した最適なコンタクトセンターシステムを提供できるようになる。

NTTデータ先端技術では、多機能音声・FAX処理ボードを中心に、ハード/ソフト、アプリケーションパッケージなど多彩なラインナップを有するCTIコンタクトセンターの総合ブランド「VOISTAGE」の開発・販売を行っている。また、コンタクトセンターシステムにおいては「astima Call Center Edition」をソリューションの軸として、コンタクトセンターシステムの開発・販売を行っている。

NTTデータ先端技術は、これらのパッケージを利用して、高い信頼性と可用性が求められる金融業界や公共分野のコンタクトセンター構築において、数多くの実績を持っている。近年、コンタクトセンター市場では大規模コンタクトセンター構築に関するニーズが高まっており、このようなニーズに応えるために、今回新たにOKIと「CTstage」に関する販売代理店契約を締結し、コンタクトセンター市場で導入実績が豊富な「CTstage」をコンタクトセンター構築ソリューションに追加することを決めた。今後は、両社の強力なリレーションシップにより、多様化したニーズに、より柔軟に対応していく考えだ。

NTTデータ先端技術 ソリューション事業部
TEL : 03-5843-6843

ヤマトシステム開発が画像認識技術と重量計を活用して業務効率化と出荷品質を向上

ヤマトホールディングス傘下のヤマトシステム開発（以下、YSD）は、NECの画像認識技術を活用した検品支援システムをもとに、YSDの物流・検品ノウハウや倉庫管理システム（WMS）との連携機能を付加したシステムを開発し、本年4月から物流業界では初めて本格運用を開始した。

YSDの物流アウトソーシング事業では、バーコード等の商品識別情報の付いていないパンフレットやマニュアルなどを大量に取り扱っており、出荷品質維持のため、出荷前の検品作業に多くの時間をかけていた。このため、次のような課題を抱えていた。

- ・商品識別情報が付いていないので、人手をかけて目視作業を行っている
- ・類似品が多いので目視確認をしても誤認識が起きることがあるため、二重・三重で読み合わせ検品を行なっている
- ・商品識別情報が付いていないことでシステム管理ができなため、出荷指示と伝票を手作業で紐づけし出荷管理を行なっている

これらの課題に対し、ICTを活用した高品質で高効率な業務の実現を目指し、検品支援システムを開発した。具体的には、ヤマトグループの総合物流ターミナル「羽田クロノゲート」内にあるYSDの倉庫で出荷検品業務を行うラインに、画像認識技術を活用した検品支援システムを導入した。顧客から出荷指示を受けた商品を作業員が準備し、本システムで検品することで、類似品の誤認識による出荷ミスの防止と、従来は複数の作業員が目視で行っていた検品時間の短縮を実現し、作業時間と人員を削減することで、物流業務全体コストの約3割が削減可能となった。

NEC 交通・物流ソリューション事業部
TEL：03-3456-3557

アスクルのクラウド型コールセンターシステムを構築

伊藤忠テクノソリューションズ（以下、CTC）は、インタラクティブ・インテリジェンス社と共同で、アスクル（本社：東京都江東区）の合計約700席のコールセンターシステムを、インタラクティブ・インテリジェンスのクラウドサービス「Communications as a Service（以下：CaaS）」を使って構築した。

オフィス用品通販最大手のアスクルは、オフィスの必需品である文具・事務用品をはじめ建設現場・工場における作業用品や医療・介護用品まで品揃えを拡充するとともに、ヤフーの協力のもと一般消費者向けインターネット通販サービス「LOHACO」を開始するなど、ビジネス成長を続けている。インターネットもしくはFAXによる注文を通じて販売される商品数は約70万点にのぼり、商品や配送等について約5,000～6,000件の問合せが1日に寄せられる。アスクルでは、更なる成長、顧客満足向上を目指し、ビジネスの中心であり、顧客との重要な接点となるコールセンターシステムの再構築を決定した。

再構築にあたっては、規模や要件に応じて、新たな機能、サービスの追加が迅速に行える柔軟性や拡張性があり、システム運用負荷を従来よりも軽減できるクラウド型システムの導入を検討した。

今回、採用されたCaaSは、構内交換機（PBX）、自動音声応答装置（IVR）、着信呼自動分配装置（ACD）、通話録音装置、CTIサーバ、統計システムなどコールセンターに必要な機能が全て入ったクラウドサービスだ。必要に応じた設定変更が自社で行え、新機能やサービス追加においても、一部の設定作業とライセンス追加で対応可能となった。また、クラウド型サービスに移行したことで、システム機器のバージョンアップやメンテナンスコストを軽減できるようになった。

伊藤忠テクノソリューションズ TEL：03-6203-4100

ウイングアーク 1st

北海道ガスがBI・データ活用基盤として「Dr. Sum EA」を採用

ウイングアーク 1stは、北海道内でガスなどのエネルギーサービスを展開する北海道ガス（本社：北海道札幌市）が、現場から経営層まで誰もが利用できるBI基盤として、BI・データ活用ソリューション「Dr.Sum EA」を採用したことを発表した。

北海道ガスは、北海道内で家庭や企業へのガスのエネルギー提供をはじめ、熱や電気といったエネルギー関連ビジネスを展開している。ガス機器の保守点検・サービスなどのお客様との接点業務は「北ガスフレアスト（以下、フレアスト）」を通じて提供している。同社では、2003年度からBI基盤を問題発見のためのツールとして活用していたが、データが複数のシステムに散在し、使い勝手の異なるシステムを利用せざるを得ないなど、様々な課題を抱えていた。

2013年に、自社のお客様に関する情報だけでなく、灯油、電気、LPGなど他のエネルギーを利用するお客様情報も含めた全てのデータを一元管理するIT基盤「LINKS」を構築した。2012年から開始した製品選定において、多様化し変化する要件に対応できる柔軟性と、導入・運用中のサポートが評価され、「Dr.Sum EA」が採用された。

導入においては、ウイングアーク 1stのBIコンサルティングサービスも活用し、「データをどう使うか」ということから開始し、設計・構築では利用部門からの粒度の異なるリクエストにも対応した。システム稼働後は、トレーニングの効果もあり、現場に浸透している。また、フレアストが利用する端末をスマートデバイスにし、外出先でもデータの即時入力を行えるようになったこともあり、フレアストの業務進捗確認が従来月次だったものが日次で確認できるようになるなど、業務の精度とスピードが向上した。

ウイングアーク 1st TEL：03-5962-7300

日本オラクル

NTTファシリティーズが業務システムの全面刷新に伴い「Oracle Exadata」を採用

日本オラクルは、NTTファシリティーズが同社の業務システムの全面刷新に伴い、プライベートクラウド環境のデータベース基盤としてオラクルの高速データベース・マシン「Oracle Exadata Database Machine（以下Oracle Exadata）」を導入し、本年1月より稼働を開始したことを発表した。

建築物・電力設備のコンサルティング、企画、設計、保守などの事業を手がけるNTTファシリティーズでは、老朽化したデータセンターの建て替えに際し、長年の使用に伴いハードウェアの増加などで複雑化し、コスト増や処理遅延などの課題を抱えていた業務システムの全面的刷新を決定した。刷新にあたっては、高度な拡張性と信頼性の両立を図るため、プライベートクラウドおよびパブリッククラウド、さらに同社のIT資産の運用を委託するハウジングサービスを組み合わせたハイブリッドクラウド型への移行を選択した。

NTTファシリティーズでは、高速な処理が求められるシステムを中心に、Oracle Exadataを基盤とするプライベートクラウドに移行した。その結果、経理部門での月次決算処理では、従来は丸一日かけて複数回に分けて行っていたデータ抽出処理が一度で済むようになり、効率化を実現した。また、全社向けシステムは最大で約5倍（NTTファシリティーズ調べ）、処理速度が向上し、各種データ登録処理の効率化、時間外作業の削減といった効果につながった。従来のシステムでは、処理遅延への対策としてデータベースのチューニングに労力がかかるという課題を抱えていたが、Oracle Exadataの高い性能により、チューニングに対する工数が大幅に削減した。

本プロジェクトにおけるシステム構築はNTTコムウェアが担当し、同社のエンタープライズ向けクラウドサービス「SmartCloud」が採用された。

日本オラクル TEL：03-6834-4837

OKI

東京駅八重洲口「docomo M2M Square」で 双方向型デジタルサイネージの試行運用を開始

OKIは、東京駅八重洲口の商業施設「GRANROOF」内にあり、本年3月29日に展示内容をリニューアルした「docomo M2M Square」に、同社の双方向型デジタルサイネージ「ふわっとサイネージ」を設置し、4月2日から試行運用を開始した。

「docomo M2M Square」は、JR東日本が推進する「東京ステーションシティ」開発プロジェクトの一環として、2013年9月20日に開業した東京駅八重洲口「GRANROOF」2階「ICTテラス」に位置するM2Mの先進テクノロジーや最新商品・サービスをデバイス、演出装置、空間装飾を通じて実体験できる施設だ。本年4月から提供を開始した「ふわっとサイネージ」は、これまでのデジタルサイネージと異なり、画面の右から左へコンテンツが「ふわふわ」と浮遊するOKI独自の表示方式により、視聴者の興味を喚起する。また、浮遊するコンテンツをタッチすることで、「関連のあるコンテンツを集める」、「詳細情報を表示する」、「スマートフォンに配信する（オプション）」といったことが、広告主と視聴者の双方向でやり取りすることができる。このような特長と先進性が評価され、今回「docomo M2M Square」で「ふわっとサイネージ」の試行運用が開始されることになった。

試行運用では「ふわっとサイネージ」の特長である双方向性コミュニケーションを活かし、60インチの大画面タッチパネルディスプレイでドコモの商品・サービスや「GRANROOF」の施設案内といった様々な情報が提供される。お客様は気になったコンテンツをタッチすることで詳細な情報を得たり、必要に応じて印刷したりすることができる。これにより「docomo M2M Square」展示商品・サービスの魅力のより効果的なお客様への伝達と、広告効果の検証が同時に可能になる。

また「ふわっとサイネージ」の設置により、金融機関や商業施設などでは、一方的な情報発信にとどまらず、



「docomo M2M Square」の外観



「ふわっとサイネージ」

お客様とコミュニケーションを取りながら自社の商品・サービスを宣伝することができる。さらに、ディスプレイへのタッチにより広告主はお客様のニーズを知ることができ、マーケティングツールとして活用することもできる。

本商品は、ディスプレイとアプリケーションがインストールされたパソコンから成るスタンドアロンタイプ、または、複数の拠点に設置されたディスプレイをセンターのサーバから一括管理するセンター集中型の2つのタイプでの提供となる。その他、要望に応じてスマートフォンやプリンタなどの端末と連携することができる。

OKIでは、今後、積極的に「ふわっとサイネージ」を商業施設や金融機関・公共施設などへ拡販活動を進めていく考えだ。

OKI ソリューション&サービス事業本部
TEL：03-5445-5068