

OKI

株式会社 沖電気カスタマ アドテック



沖電気カスタマアドテックの創業は1957年の沖ビジネスマシン販売株式会社（OBM）設立に始まり、テレタイプ、さん孔タイプの販売、サービス、事務近代化コンサルタントなどで業界をリードしました。1967年4月OBMは沖電気工業株式会社と合併。データ処理サービス本部としてスタート。その後1992年（平成14年）に沖電気工業株式会社サービス本部を分社し、株式会社沖電気カスタマアドテックとして再スタートします。サポートサービス・プロバイダとして、社会のさまざまなシーンで活躍する各種システムのコンサルティングから設計・構築、さらには導入後のシステムを安定して稼働させるための運用管理やメンテナンスまでをトータルにサポート。OKIブランドのシステム・機器はもちろん、マルチベンダに対応した多彩なサービスを提供しています。

会社概要

本社所在地：東京都江東区木場2-7-23
 設立：1992年8月31日
 社長：小西博
 資本金：8億円
 売上高：792億円（04年度）
 従業員数：約1000名
 （グループ企業：約1600名）
 事業所数：250（グループ企業含む）
 U R L：http://www.ooca.co.jp/

株式会社沖電気カスタマ アドテック

顧客満足に直結する「サービス情報システム」。既存システムを有効活用し、問題解決のスピードアップと変化への柔軟な対応を実現

全ての情報を現場の基幹システムに 集約するシステム連携をスマートに実現

沖電気グループの沖電気カスタマ アドテックは、グループ企業を含め約250カ所の拠点網で全国各地の顧客に対してワンストップのサポートサービスを提供しています。

同社の社内では様々なシステムが業務を支えています。その中でも特に重要なシステムの1つが、「サービス情報システム」です。このシステムは、コールセンターで受け付けたサポート依頼や、遠隔監視対象からの情報によってサービス出動が必要になった場合、そのメンテナンス対象に応じて適切なスキルを持ったカスタマーエンジニア（以下、CE）をアサインし、トラブル内容に応じて適切な部材の配送を行い、CEからの作業報告を受けて作業原価を算出するなど、沖電気カスタマ アドテックの業務全体に深く関わっており、当然のことながら、他の多くのシステムと連携が必要になっています。特に最近では、他社とのシステム連携も活発に行われるようになってきており、システム連携開発の要求は頻繁に発生しています。

「サービス情報システムは、言うなれば現場の基幹システム。作業管理者がCEのアサインを行うために、全ての情報を集約する必要があります。これまで、他システムとのデータ連携は主にSQLコマンドやFTPで行ってききましたが、連携するシステムごとに作り込みの必要があり、運用時はバッチ処理の完了を確認する必要があるなどの不便があったので、もっとスマートにやりたいと考えていました」（ITシステム本部 担当部長 水田博文氏）

そこで同社では、様々なシステム連携製品を検討しました。「しかしながら海外製品はコストが高く、サポート面でも不安があるなど、どうもじっくりこないものばかりでした。株式会社アテネコンピュータシステムから紹介を受けたDataSpiderは、コストもずいぶん安く、国産なのでサポートも安心できそうだった点で、これはいいと思いましたね」（水田氏）

この様に製品の検討が重ねられた末、最終的にDataSpiderが採用され、ノン・プログラミングによる短期間での導入が実現されました。

問題把握のスピードアップが、小さな対策で大きな効果を実現 アラートメールも「DataSpider」で自動判定し、自動送信

沖電気カスタマ アドテックでは、サービス情報システムに対し、2004年8月からDataSpiderの活用に取り組んできました。最初に開発されたのは、経営陣からの要望であった操業度レポート機能のデイリー化です。サービス情報システムに集約されたデータから、障害の再発や長時間のシステムダウンといった品質上の問題、CEの作業効率などを集計した操業度レポートは、これまで月次で分析・出力されていました。

「このレポートは顧客満足度向上などのために欠かせないものですが、1カ月前の結果に問題があったとしても、その対策としてできることには限界があります。日次で出せば、昨日の問題を今日対策できるわけですから、問題解決がスピードアップするだけでなく、小さな対策でも大きな効果が期待できるのです」（水田氏）



— 「つくる」から「繋ぐ」へ —
サービスインテグレーションで経営を変える
<http://www.apresso.com>

今回の開発では、レポート出力のデイリー化だけでなく、14の管理項目がしきい値を超えた場合には自動的にアラームメールを送信する仕組みも加えられています。具体的には、サービス情報システムのデータを抽出してレポートシステムに送り込み、その分析データを元にDataSpider内で管理項目を自動で判定、アラームを送る必要がある場合には当該部門長のメールアドレスに対して自動でメールを送り、レポートシステムの参照を促すという形です。

「これまでの方法では、ユーザー自身がデータを取りに行く必要がありました。システムが自動的に知らせてくれるようにすれば、より迅速な対応が可能になります。この様なアプリケーションを他の方法で実現していこうとしたら、かなりのコストがかかったことでしょう。しかし、DataSpiderはメール連携が可能であるため、アテネコンピュータシステムにも知恵を出してもらいつつ、この形が実現できました。バッチアプリケーションをC言語などで開発したとすれば開発に2人月、運用に0.2人月くらいの工数がかかったと思われませんが、DataSpiderによって開発0.8人月、運用はほぼ0人月で実現できています」(水田氏)

実際の開発に携わったITシステム本部 斉藤誠氏は、工数が少なく抑えられたのはDataSpiderの機能と使い勝手が大きな理由だと評価し、次のように語っています。

「DataSpiderはGUIだけでもほとんどの機能が使えますから、難しいという印象はありません。細かい機能を使い込もうとしたときも、日本語ヘルプなどのおかげで非常に分かりやすく、使い勝手は非常に良いですね」

業務分析のための多様な切り口のデータ取得

エンドユーザーの自然な動き、メールのやり取りで自動化を実現

さらに、DataSpiderのサービス情報機能には多彩な切り口からデータの自動抽出を行なうためのユニークな機能が盛り込まれています。DataSpiderのメール連携機能を利用したデータ抽出・配信の自動化を実現しました。

業務分析を行うには、それぞれの分析条件に応じた様々な切り口でデータを抽出する必要がありますが、エンドユーザーがデータを使うには、サービス情報システムなどの基幹系システムから何らかの方法で抽出する仕組みが必要となります。情報システム部門が手動で対応する代わりに、データ抽出用のサーバーを構築して対応するクライアントアプリケーションを作り、ユーザーに配布して自動化している企業もありますが、沖電気カスタム アドテックでは、メールのやり取りだけで必要なデータを得られるよう、DataSpiderのメール連携機能を活用して開発したのです。

まず、あらかじめ用意されたExcelワークシートのフォームに必要事項を記入し、それをDataSpiderのサーバーに送ります。すると、フォームに書かれた抽出条件に従って各種システムからデータが抽出・集計され、Excelワークシートの形でサーバー上の所定のフォルダに出力されます。処理が完了すれば、リクエストしたユーザーに対してメールで通知が届くので、そのメール内のアドレスからダウンロードする、という流

れになっています。社員の誰もが使っているメールやExcelを活用し、かつ自然な操作でデータが得られる工夫と言えるでしょう。

「この形なら、誰でも使うことができるでしょう。あまりに自然な操作なので、人間の手で対処していると思っていたユーザーもいたほどです。また、DataSpider上には、誰がどのようなデータを抽出したかといったログを残せますので、必要なときに監査もできます。DataSpiderを使うことで、今まで考えもしなかったことができるようになりました。なかなか面白いツールですね」(水田氏)

激しい変化への迅速な対応をすべく、 SOA 実現へ向けて「DataSpider」を活用して データベースとアプリケーションを独立させる

沖電気カスタム アドテックでは、こういったデータ集計・抽出機能だけでなく、多くのシステムを連携させる用途にDataSpiderを活用しています。そして今後、新たな基幹系システム構築に際して、より一層活用していこうと考えているそうです。

「今後、さらに企業の変化が激しくなっていきます。その状況に対応していける情報システムを、インフラのレベルから作っていく計画が動き始めています。今年度中に基本構想を作り上げる予定ですが、現時点ではデータベースとアプリケーションを独立させ、今よりも小さな業務単位でアプリケーションを構築、SOA (Service Oriented Architecture) を実現しようと考えています。サービス情報システムに関して言えば、今は1999年から稼働している第二世代ですが、2009年には次世代システムを稼働させたいですね。他の情報システムも、ほとんどは2009年以降段階的に次世代版に切り替えていく方向で検討中です」(水田氏)

この計画のため、沖電気カスタム アドテックでは、DataSpider V1.5からDataSpider Servistaへの移行を検討しています。DataSpider Servistaは、アダプタによる連携で様々なデータベースからのデータ取得が可能となり、アプリケーションを意識しないサービス提供が可能になります。更にWeb対応などの機能が充実していますから、次世代システムで多用されることになるであろうWeb環境にも容易に適応できます。また、DataSpiderの開発元であるアプレッソでは、DataSpider V1.5からDataSpider Servistaへの移行キットを開発中ですから、バージョンアップに伴う作業負担も軽減できることでしょう。



株式会社
沖電気カスタム アドテック
ITシステム本部 担当部長
水田 博文 氏



株式会社
沖電気カスタム アドテック
ITシステム本部
斉藤 誠 氏

APPRESSO、APPRESSO ロゴ、DataSpider、DataSpider マーク、Servista、Servista ロゴ、アプレッソ、サービススタ、データスパイダーは、株式会社アプレッソの商標または登録商標です。他の会社名、製品名、サービス名等は、それぞれ各社の商標または登録商標です。

開発・販売元



株式会社 アプレッソ

〒112-0014

東京都文京区関口1丁目20番10号 住友不動産江戸川橋駅前ビル2階

TEL: 03-4321-1111 (代表) FAX: 03-4321-1112

E-mail: info@appresso.com

製品に関するお問い合わせ、お買い求めは…