

MKIの“今”と“未来”をお伝えする情報誌

Inside Cube

[インサイド・キューブ]

MKIの“今”と“未来”をお伝えする情報誌

Inside Cube

Vol.3 2010



■ICT NOW

足元を見つめ直してあらゆる角度から ITコスト最適化

MS Hyper-Vを活用したサーバ仮想化ソリューション IT投資評価サービス

■特集「MKI 新コンタクトセンター・ソリューション」

コンタクト・リレーション・マネジメント
CRMコンサルティング

■CASE STUDY

ZGov 尼崎市役所

■MKI Solutions

■MKI Info

 **MKI** 三井情報株式会社
MITSUI KNOWLEDGE INDUSTRY

〒105-6215 東京都港区愛宕2丁目5番1号 愛宕グリーンヒルズMORIタワー
TEL:03-6376-1008 FAX:03-3435-0520 <http://www.mki.co.jp/>

※本誌に掲載されているシステム名、製品名、社名、ロゴなどは各社の商標および登録商標である場合があります。
※掲載された商品の仕様・型番などは予告なく変更される場合があります。

 **MKI**

Vol. **3**
2010

足元を見つめ直して あらゆる角度から ITコスト最適化

2008年後半の世界同時不況以降、いまだ日本企業の業績回復は本格化せず、その財政は緊縮状況が続いています。そうした中、ITコストにも大きなメスが入りつつあります。これまでは、これからの企業成長にとって不可欠の投資と半ば聖域化されていた面もありましたが、もはや時代の波に抗うことはできません。

しかし、よく考えてみれば、これは足元を見つめ直す大きなチャンスでもあります。業績が好調のときは、つい管理の目が甘くなってしまい、コストの詳細をチェックする時間を持たなくなるものですが、重要なのは、削るべきムダは削り、将来のために投資すべきところには投資するという姿勢です。

ここは100年に1度というピンチを逆手にとって、この機会に本格的なITコスト最適化に乗り出してみるのはいかがでしょうか。

考え方をえることで ITコスト構造が大きく変わる—— 計画プロセス①

ITコスト最適化は、大きく3つの工程において実践することが可能です。1つめは計画プロセス、2つめは開発プロセス、3つめは運用・保守プロセス。このうち実践して最も大きな効果を望めるのが計画プロセスです。考え方をえる、方針を転換することこそが、劇的なITコスト構造の変革につながります。

まずは新規システム計画について考えましょう。情報システム部門には、ユーザー部門からは絶えずさまざまな業務のシステム化要望が上がってきます。これまでは声が大きい部門、予算を潤沢に有している部門のシステム開発が優先される傾向にありました。しかし、それは必ずしも企業全体の経営戦略に合致しているというわけではありませんでした。経営戦略に沿っていないシステムは、いくら業務効率向上に役立ってもムダな投資です。コストをそのユーザー部門が負担するとしても、

それは本来企業に属するもの。新規システム計画の決定については、まずそれに先立って根源的なビジョンを踏まえた経営戦略という大きな傘を描く必要があり、その傘に入らないシステムは一切開発しないというルール決めが臨まれます。

また、常に全体最適の観点から意思決定を行うべきで、重複投資の防止やスケールメリットの考慮、目先の開発コストだけでなく、稼働コスト、撤収コストといったトータルコストを意識して最適化に努めなければなりません。たとえば、支店ごと、部門ごとに異なるベンダーのグループウェアを導入したためにエンジニアのスキルセットが分散したり、購買元がバラバラであるために相当な数を導入しながら、ボリュームディスカウントが受けられないといったことが発生しないようにすることが肝心です。

さらには、ベースとなるプラットフォームの選定などについても、企業はコスト最適化のための方針を持つべきです。たとえば、ソフトウェアについては自社開発の選択肢は持たずにパッケージアプリケーション製品を、それもカスタマイズを極力かけずに導入する、オープンソフトウェアやフリーウェア、

C O N T E N T S

■ ICT NOW 足元を見つめ直してあらゆる角度から ITコスト最適化	3
MS Hyper-Vを活用したサーバ仮想化ソリューション IT投資評価サービス	
■ 特集「MKI 新コンタクトセンター・ソリューション」 コンタクト・リレーション・マネジメント CRMコンサルティング	9
■ CASE STUDY ZGov 尼崎市役所	12
■ MKI Solutions	13
■ MKI Info	14

シェアウェアといった製品を戻込みせずに活用する、製品を購入するのではなく、ASP/SaaSサービスを活用するといった方法が考えられます。ハードウェアについても、これまでは購入を前提にしていた製品に対して、リース、レンタルを検討し、最適な導入方式を決定した方がいいでしょう。最近では中古品リースという二次市場が形成されている分野もあるため、性能要件が合致するのであればそれも一法です。加えて、運用保守工数軽減の観点から、またセキュリティ強化を考慮してシンクライアント端末を導入する企業も増えています。アプリケーションやシステムの利用方法によって採用できる方式に制限があり、導入コスト自体は通常のPCより割高になる傾向がありますが、少ない運用担当者で多くのクライアント台数を管理できるなど、TCO(Total Cost of Ownership)の削減に一定の効果を見いだせます。

既存システムも 見直しをかける方法は多彩 ——計画プロセス②

既存システム運用についても、計画プロセスでコスト最適化できることは多々あります。

まずは、システムのライフサイクル管理です。システムは、一般に長く稼働することを期待されて導入されます。しかし、ITの技術革新やユーザーニーズの変化により、ときには陳腐化が著しく進んでしまい、ユーザーに使われなくなってしまうこともあります。ところが、これまでは使われなくなったら撤収するというルールがなく、投資対効果がチェックされないまま運用が続くというケースがほとんどでした。ここでシステムライフサイクル管理の発想を導入して一定の閾値を設け、それに達したらシステムの寿命と判断、サービスを終了するようにします。

レガシーシステムは、マイグレーションすることでコストのダウンサイジング化を図ることもできます。運用・保守費が高止まりしがちなメインフレームから脱却し、固定費を抑制するのです。マイグレーションの手法には、いくつかの手法がありますが、ソフトウェア資産を書き換えることなくオープンシステム環境に載せかえるリホスト・マイグレーションは、最もシンプルかつ短期で移行できるメリットがあり、また昨今のハードウェア

性能の向上によってシステムのパフォーマンスが向上するという副次作用も望めます。

レガシーマイグレーションでも触れたように、オープンシステムは、コスト最適化という観点で伸びてきた情報システムアーキテクチャですが、その一方で、サーバ群の増大という状況を招いたのも事実です。ここに来てこれを解消する施策として大きく注目されているのが仮想化技術で、複数あるサーバ統合手法の中でも採用される頻度が高くなっています。1台の物理筐体に複数のサーバ環境を“同居”させることで、コストが抑制されるだけでなく、システムのサイジング最適化、オンデマンドベースでのシステム拡張も可能になるなど、複数の利点を享受できます。

企業側がイニシアティブをとって 見積りと進捗を厳密に管理 ——開発プロセス

開発プロセスにおけるITコスト最適化のポイントは大きく、見積り段階とプロジェクト進行段階の2つにあります。

日本企業では、システム開発にシステム・インテグレータが携わるケースが大半で、それもメインとなるシステム・インテグレータが固定化しがちです。相手が情報システム環境を熟知しているという点では、開発業務を進めやすいのは確かですが、ときに競争原理が働かないために、コストが思うようにコントロールできないということもあります。できれば複数のシステム・インテグレータをメインプレーヤーとして選定し、その提案内容や見積り金額を常に比較検討することです。複数の事業者と平等に接するのは、エネルギーと時間の要することですが、思考停止に陥らないためにも事業者任せにせず、企業側がイニシアティブを握るようにします。たとえば、コンサルティングのカバー範囲は適切か、システム開発費の見積りに出てきた工数や人件費は妥当か、提案されたハードウェアやソフトウェアのスペックは適切かなど、問いかける姿勢、必要なら自社でも調査する姿勢が重要です。

他方、プロジェクト管理では、進行段階にあるシステム開発プロジェクトが予算内に収まっていることを、高い頻度でチェックし続け、少しでも異常が見つかったらすばやく対処するのがコ

スト最適化のための王道といえます。しかし、実のところ、開発プロジェクトというのは“生き物”で、想定外のことが続々と発生することも事実です。この原因としては、当初の要求仕様が明確ではないままプロジェクトをスタートさせてしまった、プロジェクトがスタートしてから要求仕様が変わってしまった、プロジェクトチームメンバーの責任範囲が不明瞭だった、実績のない新技術を採用したためにエンジニアの習熟に思ったより時間がかかったなど、さまざま考えられます。いずれにせよ、対処が遅れば遅れるほどコストは大きく膨らみます。プロジェクト初期段階で対処するコストを1とすると、プロジェクト後半段階で対処するコストは20倍とも100倍ともいわれます。そうなれば、ITコスト最適化の観点からは最悪の事態です。ここでもあらかじめ閾値を設けておき、その閾値に達してしまったら、開発延期、開発中止という意味決定も必要です。

保険ではあるが、 全てが“松”でなくても ——運用・保守プロセス

システムが無事本番稼働を果たした日から、運用・保守プロセスはスタートします。ここでかかるコストとしては大きく、運用を維持するために必要な物理的なコスト、運用を維持するために必要な作業的コストがあります。

まず物理的なコストです。これには、スペースコスト、ハードウェアコスト、ソフトウェアコスト、ネットワークコスト、サプライ品コストなどがあります。

昨今、企業情報システムに適した運用環境としてデータセンターが選ばれるケースが増えており、これがスペースコストとして発生しています。データセンターは、そのロケーションや提供サービスの内容によって価格が千差万別であることからその選択には十分な検討が必要です。

運用におけるハードウェアコスト、ソフトウェアコストとは、主に保守コストを指します。また、運用管理ツールなどもこの中に入ります。システムに障害はつきものですから、ベンダーサポートを得るための保守契約は必須ですが、その契約にもさまざまなプランが存在します。やみくもに最上位のプランを選ぶのではなく、そのシステムの



サービスレベルに応じたものを選択するようにしたいものです。また、年数が経過し、ある程度“枯れた”システムについては、保守契約を更新しないという方法もあるかもしれません。

作業的コストは、主にエンジニアの人件費になります。不測の事態への備えとして運用エンジニアの存在は不可欠で、目先のコストを削減するために無理して要員を削ることは望ましくありません。システム停止などが発生し、その対処が遅れることになったら影響が全社に及び、業務停止に陥るとも限らないからです。ただし、確立された運用方法論や運用管理ツール、リモート監視ツールなどをうまく導入することで運用効率を高める姿勢は必要でしょう。最近ではデータセンターで運用保守を担うケースも増えていますから、サービスとしてそれらを利用することも可能です。

これらとは別に、運用保守業務のルーティン化されている業務の1つに、OSやアプリケーションのバージョンアップがあります。シンクライアント端末やサーバ統合を導入している場合はまだしも、これは労力負担が高い割に投資対効果が可視化しにくいという特性があります。ベンダーの示すロードマップを厳しくチェックしながら、大幅に機能が高度化して業務効率の向上が望める、経営戦略に沿った新しいIT展開が可能という場合のみ対応するといった、ある意味割り切った見極めも、このような時代には必要かと思われれます。

「仮想化IT基盤」を差別化ポイントに、競争力あるデータセンター、SaaSサービス、システム 構築を全力で展開。

満を持して提供開始 Hyper-Vベースの「仮想化IT基盤」

今、システム構築の世界で大きな注目を集めている技術の1つに仮想化があります。この仮想化とは、1つのハードウェアをまるで複数台あるかのように利用できる技術です。代表的なサーバ仮想化技術では、アプリケーションだけでなくOSも複数搭載可能で、それらがCPUやメモリなどのリソースを“融通”しながら使うことができます。そのため、アプリケーションごとにサーバを構築するのに比べてさまざまなメリットがあります。ハードウェアリソースをムダなく活用できて運用管理がシンプルになる上に、新規開発の際にも迅速に資源調達が行えます。また物理サーバ台数が減ることは、結果的にコスト最適化につながります。

実際、当社が顧客企業の声を聞く中でも、“システムはそのときのニーズに応じて最適なボリュームを用意したい”“コストをコントロールしながらシステムを安定的に使いたい”というご要望は年々高くなっています。

こうした企業情報システムの動向を受け、MKIはプライベートクラウド型「仮想化IT基盤」の提供を開始しました。

「仮想化IT基盤」は、2年の研究開発成果として満を持して送り出す当社の先進技術です。今後、このインフラは、グループの基幹事業であるデータセンタービジネス、また豊富な開発実績を誇るアプリケーションビジネス、さらにはその中間に位置するIT基盤提供ビジネスという広範な事業領域で活用する強力なビジネスベースとなります。この「仮想化IT基盤」を明確な差別化ポイントとして、競争力あるデータセンター、SaaSサービス、システム構築を提供していきます」

事業開発本部 副本部長 渡辺卓弥は、取り組みの背景をこのように語ります。

企業での仮想化技術導入の最適解として「Mモデル」を提唱

今回、この「仮想化IT基盤」の中核技術として採用したのは、Microsoft Windows Server 2008 R2 Hyper-V 2.0です。この理由としては大きく2つあります。

第1として、今日多くの企業情報システムがWindows Serverを導入しており、Hyper-V 2.0はこの事実上の企業インフラ標準をベースにした仮想化技術であることを評価しました。

第2には、当社の技術バックボーンがあります。仮想化技術の実践においては高度な運用管理レベルを実現する必要がありますが、MKIはWindows Server分野において十分なナレッジの蓄積があり、Hyper-V 2.0の特徴を生かしつつ、公開された技術情報に基づいて当社ならではの運用管理が提供可能です。

ただ、これは仮想化技術としてHyper-V 2.0しか扱わないというわけではなく、当社の得意分野の1つにHyper-V 2.0を位置づけるということです。

実際、研究開発でわかったことですが、仮想化技術は非常にその進化が速く、設計時点でその将来を見越して全体構想を立案するのは困難です。かといってシステム拡張のためにその構成を見直すのでは、工数がかかって仮想化技術を導入するメリットが半減する上に、結果的に運用管理も複雑になってしまいます。

そこで当社は、仮想化技術導入の最適解として、ラック単位で基本機能を提供する「Mモデル」というソリューションを考案しました。これは、1台のラック内に仮想化基盤に必要な基本リソースであるサーバ、ストレージ、ネットワーク機器を配置し、そこで環境を完結させるというものです。サーバが使用するストレージは、同一ラックのストレージを使用する分散配置コンセプトを採用。SAN(Storage Area Network)や仮想マシン間の通信負荷をiSCSI採用でコストパフォーマンス高く、またできるかぎりラック内に収めることを考えました。

もちろん、そこでサーバ、ストレージ、ネットワーク機器の冗長性もラック単位で確保します。

「Mモデル」を考案した事業開発本部 新事業企画開発部 新事業開発室 チーフアーキテクト 養老利紀は、そのメリットを次のように語ります。

「Mモデルであれば、基盤の拡張はラック単位で容易に実施できるため、情報システムの成長に迅速に対応することができます。

また、基盤の初期構築時に将来を見越して大きな投資を判断したり、事前に考えに考え抜いた設計をしておくといったことが不要になります。特にハイグレードなハードウェアやネットワークを前提条件にしくなくてもよくなることは、コスト最適化に効果があります。

さらに、リソースや性能管理、データバックアップなどはラック単位で完結可能ですから、システムの拡大につれて運用管理が重くなるという懸念からも解放されます。」

ニーズに応じた 3つのプランをご用意 すでに三井物産では 導入が進行中

具体的な「仮想化IT基盤」の提供方法としては、以下の3つを用意しています。

① お客様所有型プラン

お客様のご要望に基づいて専用の仮想化IT基盤をお客様指定の環境内に構築します。お客様専用の仮想化IT基盤ではありませんが、ラック単位で提供することで短期での導入を可能とします。

② サービス提供プラン

当社グループ会社でデータセンター事業を展開するMKIネットワーク・ソリューションズ株式会社(以下、MKInet)内に仮想化IT基盤を用意し、MKInetが運用・監視サービスを提供します。

③ ハイブリッド型プラン

左記の2つのサービスモデルを併用したサービスプランです。たとえば、本番系システムをお客様所有プランとし、開発・検証環境はサービス提供プランを利用することで、ITリソース配備のムダを省くことが可能です。

すでにMKIは、この「仮想化IT基盤」および「Mモデル」を活用して三井物産株式会社様のシステムプラットフォーム集中化を推進しています。同社では従来約1,000台の物理サーバを所有していましたが、これを仮想化環境に集約することで大幅な運用管理コストおよび消費電力の削減をめざしています。2009年6月より先行的に一部システムの稼働を開始、11月には次のシステム群が仮想化環境への移行を果たしました。これにつれてサーバラックの本数は従来より削減され、運用管理の標準化も実現しました。たとえば、ここで生まれたツールの1つに、Hyper-Vで構築した仮想環境と物理環境の両方に対して稼働状況を一元的に監視・分析できる当社開発のHyper-V品質測定・分析ツール「VEstat」があります。大量計測データの高圧縮保存やメモリ高速検索エンジンなど独自の工夫を凝らし、サービス品質維持やユーザーからの問い合わせに対する迅速な対応に活用しています。

また、仮想化IT基盤上に、エネルギー管理、内部統制管理などのアプリケーションを搭載してSaaS化し、提供することも予定しています。

「仮想化技術は、サーバ、ストレージ、ネットワーク、OS、仮想化のすべてのレイヤーにわたって深い理解が必要で、企業単独で導入しようとするハードルが高いのも事実です。この部分を私たちがしっかり担うことで、お客様には本業に集中していただける環境を提供していきます」

渡辺、養老とともに、仮想化IT基盤にかける意気込みを力強く語りました。



三井情報株式会社
事業開発本部
副本部長
渡辺 卓弥



三井情報株式会社
新事業企画開発部 新事業開発室
チーフアーキテクト
養老 利紀

企業の大きなコスト費目であるIT投資に確かな評価の目を。 無理・無駄のないコスト最適化に貢献する「IT投資評価サービス」

ITコストは唯一 全容把握が遅れている費目

歴史的な世界同時不況からはや1年。景気の底は打ったという報道もありますが、現実には日本企業の多くがまだまだそれを実感できない状況にあるようです。思うような業績向上が望めない以上、支出を厳密に管理して収支のバランスを健全に保つ必要があります。

企業コストで大きな割合を占めるものに、設備費、人件費、オフィス賃料、ITといった費目があります。このうち、最初の3つはそれぞれ1円の単位まで管理され、まちがっても過払いが発生しないのに対して、ITコストだけはなぜかその全容が把握されていることの方がまれです。企業内にいくつの業務システムが存在し、それぞれハードウェア・ソフトウェアにいくらかかり、何人のユーザーに使われ、運用・保守全体でどれだけのコストがかかっているか、といったところまでは、なかなか目が届いていないのが実情です。

システム全体の 優良資産判定を行う 「IT投資評価サービス」

そこでMKIでは、2009年10月より「IT投資評価サービス」というコンサルティングサービスをスタートさせました。個別案件評価、複数(ポートフォリオ)案件評価、事前と事後評価という4つの切り口で、IT不良資産の予防と改善を行う独自のコンサルティング技法です。具体的には、当社のコンサルタントが企業の情報システム部門とともに、個々のシステムのコスト、システムがどれだけ使われているか、事業に対してどれだけ貢献しているかをデータで洗い出し、それらを詳細に分析した上で、「成績表」に似たグラフチャートにまとめて提供します。

これによって現状のITコストの全容が把握可能になるとともに、問題点が浮かび上がってくるため、解消効果の高いものから順に対処することができます。たとえば、ユーザーが極端に減少しているシステムはサービスを終了する、システムのサービス時間を24時間から12時間に下げる、開発・保守案件を費用対効果の高いものだけに絞る、といった具合です。不良化しそうな案件は事前評価で予防・除去します。すでにある不良IT資

産は、低稼働システムの廃棄、重複システムの統合、システム使用期間の最適化、サービスレベルの見直しを通じて、効率的なIT資産に組み替えます。

数値に基づいた合理的な 意思決定が 組織の納得性を高める

「IT投資評価サービス」の最大の特徴は、企業風土に合わせたコスト最適化が行えるということです。目先のコストを下げるだけなら、新規開発案件を凍結する、取引先に一律の値下げを要請する、運用・保守要員を削減するなどといった思い切った方法も可能ですが、それはコストの先送りであり、将来の企業運営に支障がでます。しかし、公開されたIT投資やIT資産の優良化のルールに基づいて決定するのであれば、社員の理解も得られやすいというわけです。しかも、IT資産を分析して、効率化のルールを決めて徐々に実行していく手法であるため、あまり無理をしないで効果がでくるという利点もあります。

このIT投資評価の技法は、一度調査・分析をすればその方法を容易に習得できます。そのため、次回からはコンサルタントの力を頼ることなく、企業自ら実行することも可能です。また、この方法論をシステム化したいというご要望には、日本ヒューレット・パッカートのパッケージ・ソフトウェア製品をご紹介します。

開始までもないサービスですが、分析・診断で100万円からというコストパフォーマンスの高さもあって、すでに複数の企業でご利用いただきました。このサービス技法を開発した土屋哲雄フェローは、その感触を以下のように語ります。

「IT資産の取得と見直しのルール化で10%以上のコスト改善効果が図れるという点に魅力を感じていただいているのでしょうか。なかにはITコスト最適化というよりむしろ、全社ITの前向きな戦略立案のための基本資料にしたいという企業もあり、大きな潜在ニーズを実感しています」

大きなコスト費目であるIT投資に確かな評価の目を。今後は、現代を生きる企業に求められるアカウントビリティの1つとして定着が進むかもしれません。



三井情報株式会社
フェロー
土屋 哲雄



特集

今こそ“全体最適”の好機到来。 混迷の時代の突破口を拓く、 コンタクトセンター・ソリューションを提供します。

コンタクトセンターが顧客と企業を直接結ぶ窓口として重要な役割を担っていることは、既に周知の事実ですが、2008年秋に端を発した世界同時不況により企業の収益環境が悪化したこともあり、その存在価値は顧客との商機開拓の重要な接点として、さらに重要視されています。

MKIではこのコンタクトセンターに向けたソリューションを総合的且つワンストップサービスで提供しています。具体的には、アバયા、シスコシステムズなど、グローバルスタンダードのIPテレフォニー・エキスパート・プロバイダー製品を幅広く取り扱い、あらゆるチャネル、さまざまな業種・業界のコンタクトセンター構築から運用・保守まで、お客様のシステムライフサイクルを意識したサポートをご提供しています。

MKIは、企業オフィス向けデジタルPBX構築に始まり、コールセンター、マルチサイト、CTI、IP化、ICT化といったコンタクトセンターソリューションをめぐる潮流を25年にわたりビジネスの中で経験し、構築案件は今や500サイトを超え、この領域では他の追随を許さない実績を誇っています。

しかしながら、私たちはこの現状に甘んじているわけではありません。コンタクトセンター構築におけるリーディングカンパニーであるMKIには、次の時代へ道を拓く大きな使命があると考えています。この自覚と自負のもと、今注力しているのが2つの新たな視点からの取り組みです。一つはコンタクトセンターを起点とするビジネス・ソリューション、二つ目は経営に貢献するコンタクトセンター運営のためのコンサルティング・ソリューションです。いずれも、企業の収益向上支援に着目しているのが特長です。

現在直面している日本経済の壁は高く険しく、それを乗り越える為の施策もなかなか見つからない状況ではありますが、MKIはその突破口をコンタクトセンターから切り拓くことをご提案します。

コンタクトセンターを起点とする業務改革 ビジネスの全体最適を図るソリューション

MKIでは、コンタクトセンター・ソリューションとして、下図のようにさまざまな製品・サービスを提供しています。それぞれに特有の強みを持ち、今後もこの優位性を保ちながらお客様に評価頂く努力を惜しみませんが、近年、私たちが特に力を入れているのが、「コンタクト・リレーション・マネジメント」というコンセプトです。これは顧客からのコンタクトで収集した情報を最大限に活用しビジネス活動につなげていくというもので、「コンタクトセンターを起点とするビジネス・ソリューション」とは、まさにこれを実践することにほかなりません。つまり、「コンタクト・リレーション・マネジメント」とはコンタクトセンターを起点としてコンタクトセンター業務への付加価値を提案し、全社最適で考える企業規模の利益向上活動と言い換えることもできます。

たとえば、お客様から問い合わせを頂いてカタログを送付するという作業をしたとしましょう。従来のコンタクトセンターであればそこでタスクは完了です。しかし、利益向上を考えるならば、肝心なのはここからのアクションです。カタログを送付したお客様から注文が入っているかどうか定期的にチェックして、ないようなら、あるタイミングで様子伺のアウトバウンドコールを入れてみる。ところが、実際に注文のチェックを実施するのは、コンタクトセンターではなくマーケティング部門かもしれません。そのような場合はコンタクトセンターで蓄積したカタログ送付情報をマーケティング部門でも参照可能にし、任意のお客様にアウトバウンドコールをかけるアクションをコンタクトセンターに依頼できる仕組みが必要です。

あるいは、コンタクトセンターにお客様から訪問の要望が入ったとしましょう。簡単に考えるなら、コンタクトセンターがお客様の住所や氏名を営業部門に提供し、営業部門で担当を割り振

るということになるでしょう。しかし、このままではお客様は営業担当者一から話をし直さなくてはなりません。ここでお客様の要望が詰まったファーストコールの内容を営業担当者が直接聞くことができれば、お客様に二度手間を掛けることなく、更に訪問したときのコミュニケーションも円滑となり、迅速にお客様との話を進めることができます。コンタクトセンターに導入したロガー（通話録音装置）のコールログ（通話録音内容）を営業部門と共有・活用することで、顧客満足度向上と効率化を両立できるアクションが可能になります。

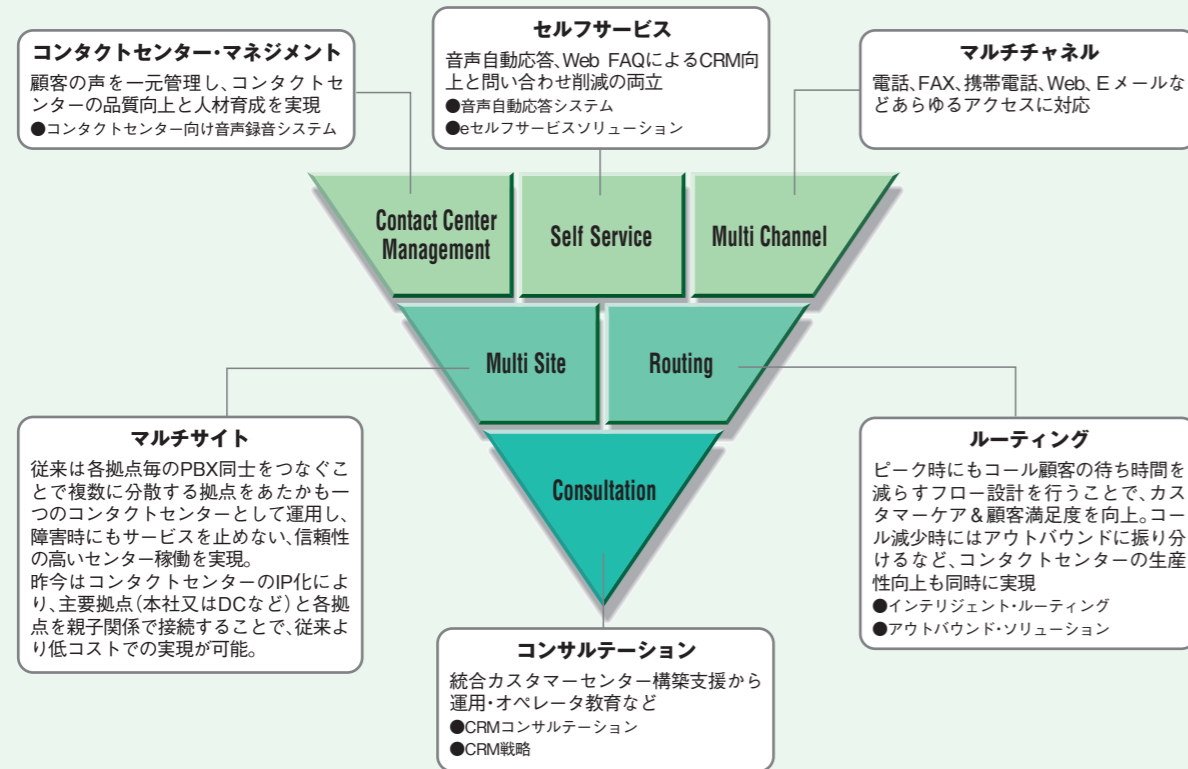
つまり、コンタクトセンターで収集した情報を元に、全社規模で有機的に連携・有効活用できれば、更なる顧客フォロー/アップセル/クロスセルにつなげることができるということなのです。もちろん、その逆のアプローチも考えられます。基幹システムで構築した顧客、製品、マーケティング情報などの中から、コンタクトに有効な情報だけ抽出して活用します。

たとえば、コンタクトセンターとは別のチャネルから製品を購入した顧客に対して、お礼を兼ねて使用感を尋ねるアウトバウンドコールをかけたり、お客様から次回インバウンドコールを受けた際に顧客にとって利便性の高いキャンペーン情報を伝えるなどといったことはその一例です。

このように、コールフローを全体最適の観点から動的に設計し、有機的に連携を図ることで、今までとは、ひと味もふた味も違う顧客コミュニケーションのシチュエーションを創出することが可能です。つまり、コンタクトセンターはビジネスチャンスと企業価値を高める為の情報と可能性の宝庫と言えます。

コンタクトセンターの更なる有効活用をお勧めすると共に、コンタクトセンター構築のプロフェッショナルであるMKIに、ご要望をお聞かせ下さい。

MKIコンタクトセンター・ソリューション群



経営に貢献するコンタクトセンター運営 実践のコンサルティング・ソリューション

コンタクトセンターを起点とするビジネス・ソリューションは、いわば全社を巻きこんだ業務改革ですが、その一方で、MKIはコンタクトセンターを顧客接点強化の中心に位置付けて取り組むことのできるソリューションメニューも用意しています。それが「経営に貢献するコンタクトセンター運営のためのコンサルティング・ソリューション」です。現在、コンタクトセンターは多様な顧客との接点を有するだけでなく、収益貢献や製品開発、リスクマネジメントなど様々な場面で効果を発揮しており、企業戦略におけるその重要度がますます高まっています。

コンタクトセンターには大きく3つの特性があります。それは顧客と「直接的に」「インタラクティブ(双方向)に」「リアルタイムに」コミュニケーションできるというものです。これは何も電話に限ったことではなく、インターネットやFAX、チャットといったマルチメディアにおいてもその特性は同様です。MKIのコンタクトセンター・コンサルティングチームは、コンタクトセンターの上記3つの特性を活かし、コンタクトセンター機能を以下のように定義しました。

① サービス提供機能

コンタクトセンターは受注センターやカスタマーサービスセンター、ヘルプデスクなど、形態に関わらず「顧客対応」というサービスを提供しており、顧客対応はアクセスしやすいことを前提として「便利、親切、正確、丁寧、スピーディ」であることが求められます。私たちはこれをひとつのコンタクトセンターの機能、すなわち「サービス提供機能」と考えました。その目的は「顧客との信頼関係強化」にあります。

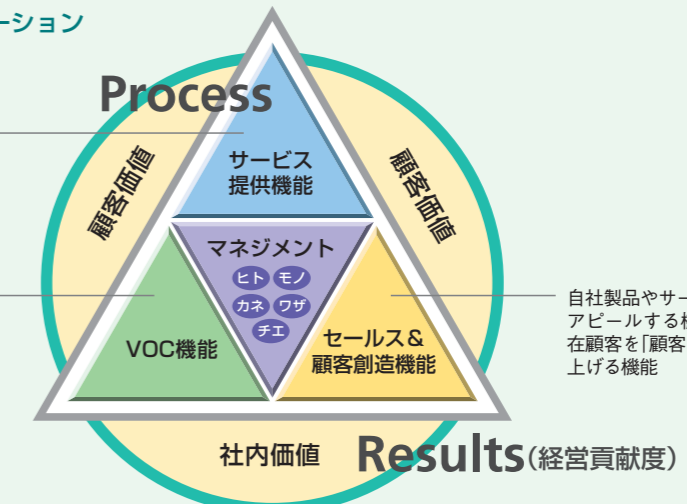
② VOC (Voice of Customer) 機能

先のコンタクトセンターの3つの特性を利用して顧客ニーズを正確に知り、その情報(お客様の声)をスピーディに社内に関連部門と共有し経営戦略に反映する機能です。コンタクトセンターから、マーケティング部門、商品企画部門、営業部門、製造部門、経営層に対して、どのような顧客がどのようなニーズを持っているのか、顧客のちょっとした一事を伝えることで、「製品やサービスの発展やプロモーション活動の創造」「製品の改良や未熟のリスク回避」といった効果を発揮します。

MKIコンサルティング・ソリューション

顧客とのコミュニケーションを通じて、スムーズな問題解決や有意義な情報提供により好感度・愛着心をUPさせ企業と顧客の信頼関係を深める機能

顧客のニーズ・想い・評価などを情報収集し、製品やサービスの更なる発展のために関連部門と情報を共有したり、活用したりする機能



③ セールス&顧客創造機能

潜在顧客とのコンタクトポイント(電話、インターネット、広告、イベントなど、顧客が企業や企業に関する情報に接する全ての機会)をコンタクトセンターで積極的に創出・活用し、潜在顧客を「顧客(ファン)」へと押し上げる機能です。昨今、潜在顧客に対する企業のコンタクトポイントは増加している上、多様化していますが、点在しているコンタクトポイントを顧客を主体として集約し、コンタクトセンターで把握・活用することで、潜在顧客に最適なサービスをリアルタイムに提供できます。潜在顧客にとって最適な購買環境を常に整えておくことで顧客との親和性を高め、「直接・間接的な収益拡大への貢献」と「顧客のファン化」を実現します。

MKIは、顧客接点を基軸としたCRMコンサルティングのご提供を通じ、企業担当者や経営層の方々とともにこれら機能の具体化に取り組むことで、より経営貢献するコンタクトセンター、そして企業の中核となるようなコンタクトセンター及びCRMが実現できると確信します。またその実践的なコンサルティング手法には、日頃現場の最前線で日夜取り組んでいるコンサルタントによるMKIならではの優位性やノウハウが蓄積されています。

コンタクトセンターがこうした機能を今以上に発揮するためには何が必要か。それを発見できるのがMKIオリジナル開発の「コンタクトセンター簡易診断」です。これは、業務およびマネジメントプロセスと経営貢献度やIT化などを短期間で診断、特徴や課題を明確にするというものです。

具体的に、簡易診断は4つのプロセスで実施します。

- ① 簡易診断実施**—当社コンサルタントにより、ヒアリング調査を実施します。
- ② 分析・課題の特定**—MKIオリジナルフレームワークに基づいて、分析・調査を実施、課題の原因を特定します。
- ③ 改善施策立案**—特定した原因を解決する改善施策を立案します。
- ④ 診断結果報告・改善施策提案**—簡易診断結果の報告および改善施策の提案を行います。

実施から報告までは約5営業日と短期間で結果をフィードバックすることが可能で、スピーディに現状を可視化でき、浮き彫りになった課題にどう取り組むかが明確になり、「あるべき姿」へ向けて素早く前進することが可能です。

コンタクトセンターの今後を検討されているお客さまは、お気軽にお声がけください。

尼崎市民からの問い合わせに迅速・的確な回答。 実現したのは、MKIのCRM/FAQソリューション「ZGov」

ジーガブ



尼崎市・寺町の風景

よりよい問い合わせ対応をめざして

尼崎市は兵庫県南東部に位置して大阪府に接する、古い歴史と伝統にあふれた地方自治体です。人口は約46万人。平成21年4月には、政令指定都市に次ぐ規模を持つ中核市に指定されました。

その尼崎市の市政を担っているのが尼崎市役所です。市役所には日々市民からさまざまな問い合わせが寄せられます。最も多いのが電話による問い合わせで、これまでそうした対応には内容に応じて所管課の職員があっていました。しかし、この方法だと回答した内容を蓄積することができないため、職員間の知識・ノウハウの共有ができず、市としての回答が一本化されにくい傾向がありました。

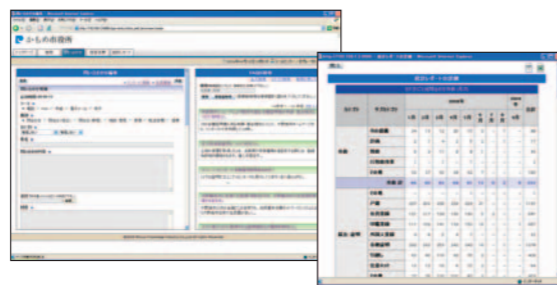
そこで電話によるお問い合わせ窓口として「市コールセンター」を開設し、あらかじめ職員が作成したFAQをもとに問い合わせに答えられるしくみを作ることにより、市民に対して安定したサービスを提供しようということになりました。これはまた、同市白井文市長の「市役所は市民のためにある」「職員は市民のためにいる」という公約の実現でもありました。

ノウハウと実績を評価して「ZGov」を選択

しくみの導入にあたっては、以下のように4つの選定条件が掲げられました。

1. 地方自治体のノウハウが凝縮された実績あるパッケージを活用できること
2. 多彩な行政サービスを網羅し、各種制度が激動期にある中、問い合わせ対応履歴が的確にデータベース化できること
3. 扱う情報の多くが個人情報であり、機密性の高いものであることから、セキュリティ管理、権限管理が厳格に行え、1年365日ノンストップで安定運用可能であること
4. 事業者が地方自治体行政に通じており、自治体コールセンターのニーズに柔軟に対応し、継続したサポートが可能であること

複数の候補をこうした観点から厳密に比較検討した結果、選ばれたのがMKIの自治体向けCRM/FAQソリューション「住民の声収集システム ZGov」でした。地方自治体の特徴に最適化されており、オープンソースを活用して低コストを実現、すでに多くの地方自治体に導入・活用されている豊富な実績を有しています。これらの特徴も、選定の際に大きな評価ポイントとなりました。



円滑な市政業務推進に大きく貢献

「住民の声収集システム ZGov」の運用は、2009年3月から本格的にスタートしました。それから半年、早くもさまざまな場面で導入効果が現れています。尼崎市協働推進局協働企画課長宮原久弥氏は、それを次のように語ります。

「これは想定外のことだったのですが、危機管理ツールとして大きな威力を発揮しました。2009年は、定額給付金の交付、新型インフルエンザの流行、そのワクチン接種と、市民から地方自治体に問い合わせが寄せられる案件が多く発生しました。ピーク時には1日1,000件も電話がありました。FAQがあったことで正確な情報を迅速・丁寧に提供することができた上、市職員が問い合わせ対応に追われて本来の業務が遅延するということもありませんでした。」

また、ZGov導入後の問い合わせに対する一次回答率も、当初は60~70%と見積もっていたのが90%を超えるものでした。これは、しっかりとFAQが蓄積されてきている結果と考えられ、コールセンターの円滑な運営および市政業務推進に大きく貢献しています。

さらに、ここで蓄積されたFAQは今や同市のホームページでも公開され、一つの問い合わせ対応チャンネルとして根づくとともに、市民が市政に興味を持つきっかけともなっています。



尼崎市協働推進局
協働企画課長
宮原 久弥氏

ZGovの詳細内容はこちらをご参照ください ➡ <http://www.mki.jp/zgov/>

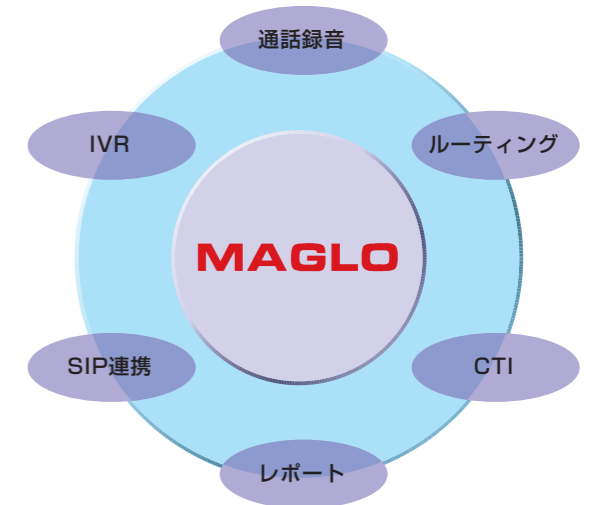
小・中規模コンタクトセンター向けオールインワンパッケージ

MKI All in one Green & Lasting Optimized Solution “MAGLO”

コンタクトセンターに求められる基本機能を網羅した「オールインワン」構成で、今までにない戦略的な機能と価格を実現しました。お客様のシステム運用におけるTCO削減を可能にします。

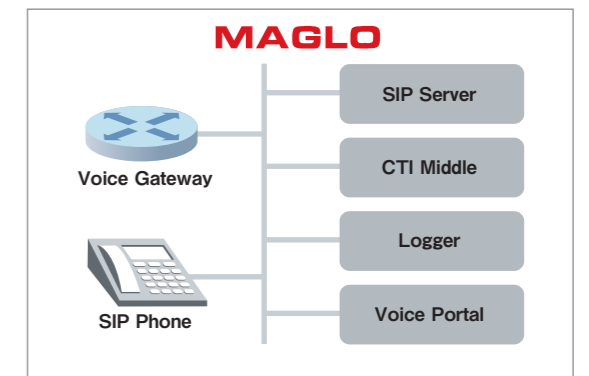
●MAGLO誕生の背景

MKIはコンタクトセンターのSlerとして、25年に亘り、500サイトを越える様々な業種のお客様のコンタクトセンター構築に携わってきました。昨今の経済状況悪化の影響もあり、以前にも増して多くのお客様からご要望をいただいていた“小規模向けに適し、且つ必要機能が揃った費用対効果の高い、パッケージソリューション”という声にお応えするべく、メーカー色を払拭したMKIオリジナルのオールインワンパッケージを開発しました。MKI All in one Green & Lasting Optimized Solution、MAGLOの誕生です。



●コンタクトセンター運用に必要な機能を標準化

SIP準拠のMAGLOは、コンタクトセンターに求められる基本機能であるルーティング、CTI、レポート、IVR、通話録音機能をすべて網羅。標準化しました。更にSIPサーバースを活かした、各種SIP準拠アプリケーションとの連携(→将来性)や、汎用サーバでの構築(→コスト削減)による優れたコストパフォーマンスで、数十席からの小規模コンタクトセンター構築をお考えのお客様にも、十分ご検討いただけます。



●MKIブランドとして、付加価値の高いソリューションを追求

MKIでは今回、お客様との間で培ってきた豊富な実績や経験と、高度な最新技術スキルを組み合わせることで、お客様にとってさらにメリットのある機能やインテグレーションを、高品質かつリーズナブルに提供していくために、自社ブランドにこだわりました。これからも市場やお客様の声を重視し、その一つずつに誠意を持ってお応えしていくことで、MKIブランドの付加価値の向上に邁進してまいります。



MKIの主要なニュース・イベント情報をお伝えします。

MKIとNEC、ユニファイドコミュニケーション分野で協業

2010年1月、MKIと日本電気株式会社(以下、NEC)はオフィス向けユニファイドコミュニケーション分野(以下、UC)で協業することを発表しました。

UCは、企業が今後さらなる成長をしていくための有効な手段として、ますます注目を集めています。当協業により、

MKIはNECの提供するコミュニケーションサーバ「UNIVERGE」などのIPテレフォニー製品と、マイクロソフトの提供するUC基盤「Microsoft Office Communications Server」をインテグレーションし、オフィス向けUCソリューションの販売、システム構築、および保守サポートの拡充を行います。

MKI、エンタープライズFMC分野への取り組みを強化

MKIは企業に向けたFMCソリューション・サービスの拡大を図ってまいります。

昨今、モバイル通信の高速化やモバイル端末の高機能化が進み、モバイル端末をビジネスシーンで活用する企業が増え、ビジネスコミュニケーションデバイスとして必要不可欠なものとなっています。

MKIはこれまでに提供してきたモバイル端末のセキュリティ管理ソリューションに加えて、モバイル端末・固定端末の通話料を定額にする音声定額サービスとモバイル連携機能に

優れたグローバルスタンダードIP-PBX製品との連携によって実現するセキュア且つ利便性の高いFMCソリューションをワンストップで提供する統合システムの実現に向けた検証を完了しました。

MKIは、モバイル端末の統合を含めたユニファイドコミュニケーションソリューションの提供を通じて、エンタープライズ向けオフィスコミュニケーションビジネスの拡大を図ってまいります。

※FMC(Fixed Mobile Convergence):固定通信と移動体通信の融合。

グリーン東大工学部プロジェクトへ参画

MKIは、東京大学を実フィールドとした、グリーン東大工学部プロジェクトに参画しています。オープン指向の本プロジェクトにおいて唯一独立系SI/NIベンダーである当社は、実証モデルの構築、検証を通じて、業界キープレイヤー各社の省

エネソリューション群を「つなぐ」役割を担っています。
<http://www.gutp.jp/>



CRE事業への取り組みを強化

MKIでは、企業不動産(Corporate Real Estate/以下:CRE)の有効活用を支援する管理ツール「MKI CRE Suite」を、昨年8月よりSaaS型サービスにて提供開始しています。世界的に経済環境が厳しい折、企業ではCREを含めた保有資産の適切な管理・活用が重要性を増しています。また、日本でも国際会計基準(IFRS)の導入が予定されていますが、IFRSが導入されればCREをより戦略的に管理・活用していくことが求めら

れます。このような状況を背景に、CRE戦略への関心が高まっている中、MKIではCREビジネスの強化を目指し、専門組織である「CRE特命ユニット」を設置し、取り組みを進めています。「MKI CRE Suite」の拡販や、顧客ニーズのヒアリングをもとにした提供機能の充実や、定期的なプライベートセミナーの開催も順次予定しています。

http://biz.mki.co.jp/enterprise_solution/cre/

昨年12月1日にはCREマネジメント推進コンソーシアム主催の「CRE/PREカンファレンス2009」にて、「今問われるCRE戦略「トレンド変化」と「対応ポイント」」と題した講演を行いました。システム構築の観点から見た昨今の不動産業界におけるトレンドと、今後のCRE戦略の方向性および対応ポイントについて紹介しました。

講演者:
三井情報 CRE特命ユニット
副ユニット長 石井宏茂



仮想化IT基盤運用監視ツールが「@IT賞」を受賞

MKIが自社開発したHyper-V品質測定・分析ツール「VEstat」が「ITpro EXPO AWARD 2009 @IT賞」を受賞しました。「VEstat」は、マイクロソフト社が提供しているサーバ仮想化環境構築ツールHyper-Vで構築した仮想化環境と、物理環境の両方の稼働状況を一元的に監視・分析できる品質測定・分析ツールです。仮想化環境の規模が拡大してくると必ず生じる品質管理のニーズに、いち早く注目した先駆的なツールで

ある点や、監視項目、操作性にも優れている点が評価されました。本ツールは、MKIが提供する仮想化IT基盤には標準として付属されます。



IPv6普及・高度化推進協議会「IPv6検証環境」をサポート

IPv4アドレスの枯渇が目前に迫り、インターネットがこれまでどおりの拡大と発展を遂げていくために、IPv6への対応が求められています。

MKIでは、IPv6普及・高度化推進協議会が2009年12月16日より利用受付を開始したIPv6検証環境(テストベッド)の構築・運営にあたり、機器提供及び技術支援を行っています。

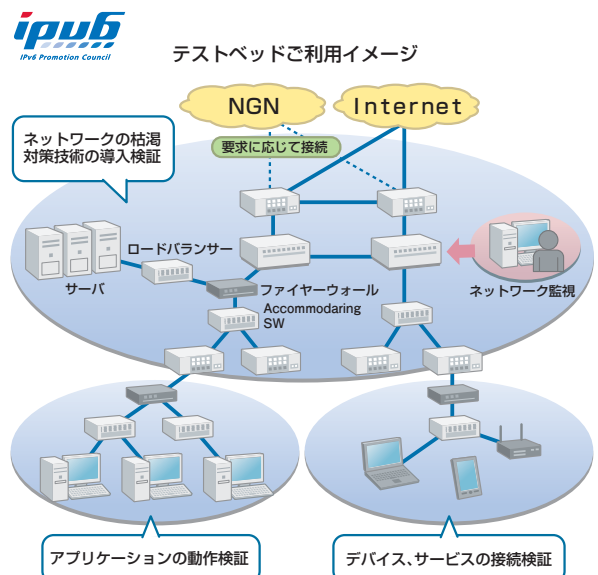
当テストベッドは総務省の「IPv6対応に向けたテストベッドによる実証実験に係る請負」の一環として実施されているものです。IPv4アドレスの枯渇が迫る中、対応を検討している企業や団体の皆様が、IPv6への移行手順やLSN(Large Scale NAT)等の技術を検証することができる環境を無償で提供しています。

MKIはテストベッドを構成しているネットワーク機器の一部を提供しているとともに、テストベッドを利用されるユーザーの皆様が検証作業を行う際の技術支援も行っています。

《テストベッド利用方法》

- テストベッドに機材を持ち込み、自社の環境を再現し、IPv6への移行手順を検証する。
- テストベッドにある機材を利用し、IPv6以降への手順を試験する。
- テストベッドにある機材を利用し、LSN等の技術を試験する。

▼テストベッドの詳細につきましては下記をご参照下さい
<http://www.v6pc.jp/jp/entry/wg/2009/12/v4exh-testbed.phtml>
(IPv6普及・高度化推進協議会のサイト)



第3回 コンタクトセンターのコストパフォーマンスを高める実践セミナーを開催

MKI総合研究所では、「コンタクトセンターのコストパフォーマンスを高める実践セミナー」を定期的に開催しています。3月に開催予定の第3回では「情報活用」に焦点を当て、過去の事例や経験を交えながらコンタクトセンターのコストパフォーマンスを向上させる手法をご説明します。

逆風下の今こそ、コンタクトセンターが経営貢献に重要な役割を果たす時です。企業が競争から一歩抜け出すためのコンタクトセンター・リエンジニアリング手法をご紹介します。



▶ セミナー詳細はMKIホームページにて、近日公開予定です。<http://www.mki.co.jp/>