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]

■巻頭特集「ICT NOW」

SaaSは、ソフトウェアをめぐる業界“構図”を塗り替えるか？

■Hello! Hot Solutions
MKIの注目ソリューションをご紹介

■こちら、現場最前線
グループ企業の精鋭達が語る、MKIの進む道。

■Case Study
NI & SI総合連携事例

■MKI Solution

■MKI Info

Vol. 1
2008

MKI

MKIの“今”と“未来”をお伝えする情報誌
Inside Cube
Vol.1　2008

MKI 三井情報株式会社
MITSUI KNOWLEDGE INDUSTRY

〒103-0007　東京都中央区日本橋浜町3-3-2　トルナーレ日本橋浜町
TEL.03-5847-6037　FAX.03-5641-9031　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・型番号などは予告無く変更される場合があります。

MKIの"今"と"未来"をお伝えする情報誌
Inside Cube
Vol.1　2008

C O N T E N T S

■巻頭特集　ICT NOW
SaaSは、ソフトウェアをめぐる
業界“構図”を塗り替えるか？ ―― 3

■Hello! Hot Solutions
オンデマンドCRMサービス「RightNow」 ―― 6

■こちら、現場最前線
MKItec & MKInet ―― 7

■Case Study
オフィシア株式会社「オフィシア汐留」 ―― 10

■MKI Solutions ―― 12

■MKI Info ―― 14

お問い合わせ先
三井情報株式会社
経営企画部　広報・IRグループ
E-mail：press@ml.mki.co.jp　TEL：03-5847-6037

本誌に記載の内容は作成日現在のものであり、時間の経過または様々な後発事象によって変更される可能性がありますことをご了承ください。

巻頭特集 ICT NOW

ICT NOW

SaaSは、ソフトウェアをめぐる業界“構図”を塗り替えるか？

SaaSがすべてを変えてしまうかもしれません。SaaSとは、ソフトウェアをネットワークごしにサービスとして提供するというビジネスモデル。古くはASPとして知られてきましたが、ネットワークおよびインターネット技術の発展とともに内容が進化し、再び脚光を浴びています。SaaSのメリットとは？　懸念すべき点は？　誰がSaaSのプレーヤーなのか？　本稿では、今ICT業界で大きな話題となっているSaaSについてまとめてみました。

「SaaS」とは何か？

最近、SaaSという言葉をよく耳にするようになってきました。サースと読みます。本来は、Software as a Serviceといい、その頭文字をとってSaaSと呼ばれています。日本語で直訳すると、“サービスとしてのソフトウェア”ですが、まさにそのままの意味合いです。ソフトウェア機能がネットワークを通じてサービスとして提供されるというものです。ですから、自分が向かいあうパソコンにソフトウェアをインストールする必要はありません。パソコンがネットワークに接続さえされていれば、ソフトウェアにアクセスしてすぐ使い始めることができます。

身近なものでは、グーグルが提供しているワープロソフトや表計算ソフトのGoogleドキュメントがそうです。目の前のパソコンにそうしたソフトが入っていなくても、グーグルのサイトにアクセスすることで、自作の文書を作ることができます。

ASPとの違いとは？

このようなネットワーク経由のサービス提供は、今までにもASP (Application Service Provider)という形で1990年代後半に出現したことがあります。こちらは、直訳すると“アプリケーションをサービスとして提供する者”。当時、業界団体として設立されていたASPインダストリー・コンソーシアム・ジャパン (現在はASP・SaaSインダストリ・コンソーシアム) の定義によると、ASPは「ユーザーにシステムを販売するのではなく、賃貸契約でアプリケーションの使用を提供すること」「アプリケーションはユーザー側にインストールしないで、サーバはASPセンター側に設置すること」とあります。ネットワーク経由でソフトウェアを提供するなら、そのままASPという名称を使ってもよさそうです。なぜ最近はSaaSというのでしょうか。ASPとどこがどう違うのでしょう。

それは、ネットワークの向こう側のソフトウェアが進化しているからだといわれています。このサービスが最初に登場したときは、すでにあったパッケージソフトウェアを、ネットワーク、主にインターネット上で使えるよう、画面まわりだけ変更を加えて提供するという形態が大半でした。そのため、ネットワークを行き来するプログラムの容量が大きく、ブロードバンドが今ほど発達していなかった当時は、その使い勝手は快適とは言い難かったようです。

ブロードバンドおよびインターネットの普及・発

ICT NOW

展とともに、最初からこの環境に最適化された形で設計されるソフトウェアが次々と登場するようになりました。それにより、ネットワーク経由とは思えない高い操作性を実現していたり、共同利用でありながら画面で扱う項目を追加できたり、画面レイアウトを変更するといった利用者の要望に応じたカスタマイズが簡単にできたり、他のソフトウェアとの連携が容易に行えたりといったことが可能になりました。実際にはASPとSaaSを厳格に区別するポイントはありませんが、このような進化を強調するべく、ASPではなくSaaSといわれるようになったのです。サービス提供事業者も、すでに一定のイメージがついたASPの名称ではなく、“中身は大きく進化している”という思いから、SaaSという名称を選択しているようです。

また、提供形態は現在のSaaS形式でありながら、ASPの名称を継続使用している事業者もあります。

SaaSのメリット

サービスとしてソフトウェアを利用できることのメリットはどこにあるのでしょうか。これをユーザーおよびサービス提供事業者の視点から見てみましょう。

まず、ユーザー側のメリットの第一として、自分で所有するのに比べて利用コストが定額ですむという点があります。企業がパッケージソフトウェアを導入しようとした場合、その製品とその製品を稼働させるためのハードウェアを購入して、構築コストも負担しなければなりません。これには多額の初期費用がかかります。SaaSであれば、基本的にはあらかじめ設定された定額料金を定期的に支払うだけで済みます。

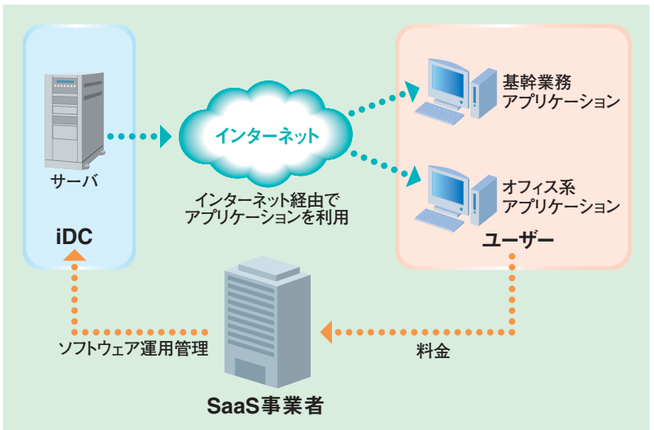
次に、ソフトウェアの管理をSaaSベンダーに一任することができます。多くの企業にとって、システムというのはビジネスを行うための道具であって、その維持管理は本業ではありません。自社でシステムを構築すると、メンテナンス、障害発生、ソフトウェアのバージョンアップなどすべての維持管理を自社で対応しなければなりませんが、SaaSを利用することでそうしたことから一切解放されます。

さらに、自社構築では本番稼働までに少なくとも数ヶ月は時間がかかりますが、SaaSならすぐに利用を開始できます。また、利用し始めたサービスが気に入らなかったり、環境が変わって自社に合わなくなったら、すぐに利用を止めることができます。

一方、サービス提供事業者側のメリットですが、SaaSではビジネスを利用料モデルとすることで、毎月安定した収入を望むことができます。今までのソフトウェアビジネスとの違いは、よく狩猟民族と農耕民族の例で説明されます。従来のソフトウェア販売ビジネスおよびシステムインテグレーションビジネスは狩猟民族の生き方と同じです。1つひとつの収穫は大きなものですが、ストックはできません。生き続けるためには、新しい収穫を求めて新しいフィールドを開拓する必要があります。しかし、サービス提供事業者は農耕民族として生きることができます。農耕民族は、自分の田畑を持って毎年毎年耕し、そこから一定の収穫を得ますが、それと同様にサービス提供事業者も、企業と契約を結び、毎月毎月利用料という形で売り上げを得ることが可能です。安定した収入が望めるということは、それを原資に新規ビジネスの立ち上げを計画できるなど、経営にもプラスアルファの効果があります。

次に、ソフトウェアのメンテナンスやバージョンアップが楽になるという利点もあります。SaaSなら、新しいメディアを製作して配布したり、いくつものバージョンを並行してサポートする必要はありません。手元のサーバにあるソフトウェアさえ最新・最良の状態に保っていればいいのですから、管理の手間・負荷が大幅に軽減できます。

SaaSのサービス提供概念図



SaaSの懸念事項

このように、SaaSは画期的なビジネスモデルですが、魅力の陰には懸念事項もあります。これらについても最初にきちんと頭に入れておきたいものです。ここではユーザー側の視点からまとめてみました。

まず確認しておかなければならないのは、ソフトウェアの可用性がどう保証されるかです。専門用語でサービスレベルといいますが、そのソフトウェアが動かなければ業務に大きな支障をきたすというのであれば、そのパフォーマンスや可用性についてあらかじめサービスレベル協定を結んでおいた方がいいでしょう。

次に把握しておくべきは、カスタマイズ性や他のアプリケーションとの連携性です。SaaSでは、企業の独自ニーズが出る部分をパラメータ化するなどして、ある程度のカスタマイズを可能にはしていますが、基本的には共同利用が前提です。自社のビジネス習慣にぴったりと密着させるというわけにはいきません。選ぶソフトウェアがどこまでの柔軟性を持っているのか、自社のビジネス習慣の重要性はどれほどか、事前によく見極めておく必要があります。

そして、最も重要なのはセキュリティ対策です。ソフトウェアによっては、個人情報など大切な情報を預ける場合もあります。サービス提供事業者のセキュリティポリシー、それを実行するための具体的な施策をしっかり調査し、十分信頼に足る事業者かどうかを考えた上で採用を決定しなければなりません。

自社運用、ASP、SaaSの比較

	自社運用	ASP	SaaS
初期コスト	△	○	○
運用コスト	○	△ / ○	△ / ○
資本効率性	△	○	○
運用管理性	△	○	○
迅速な導入	△ / ○	○	○
システム環境変更への柔軟な対応	△	○	○
カスタマイズ性	○	×	△
既存アプリケーションとの連携	○	×	△

出典：SaaS研究読本

SaaSを利用したサービス例

現在、どのような事業者がSaaSビジネスを展開しているのでしょうか。冒頭に例を出したグーグルのGoogleドキュメントもSaaSソフトの1つですが、グーグルは広告収入を原資にこのソフトを無料で提供しているので、利用料モデルのベンダーとはいえないかもしれません。

この分野を切り開き、SaaSという言葉を世間に知らしめたのはセールスフォース・ドットコムです。顧客管理や営業支援を行うCRM[*1]/SFA[*2]アプリケーション「Salesforce」を手がけており、現在では開発プラットフォームや言語までもSaaSモデルで提供しています。

SAPやオラクル、マイクロソフトといった業界大手でERPパッケージを持つベンダーもSaaS分野に進出しています。それぞれ「SAP CRM On-Demand」「Oracle Siebel CRM On Demand」「Microsoft Dynamics Live CRM」といった製品を市場投入しています。マイクロソフトにおいては、Windowsプラットフォームをベースとした SaaS型アプリケーションサービスをKDDIと共同で開発、提供に向けて準備を進めています。具体的には、メールやスケジューラー、企業内文書管理などを、PCと携帯電話の双方からシームレスに利用することが可能なサービスです。

SaaSの展望

近年は、ネットワークの進化にも著しいものがありますが、次世代IPネットワークとして注目されているNGN[*3]もその一つです。インターネットに比べて通信やセキュリティの品質が高く、機能モジュールを連携させるサービス提供基盤（SDP[*4]）を有しているため、今まで以上に高度なサービスの提供が期待できます。このNGNの出現も「SaaS Over NGN」という形で大きく注目されており、SaaS浸透の大きな追い風になるといわれています。

以上のように、SaaSはユーザーとソフトウェアとの関わりを根底から変えてしまう可能性を秘めたビジネスモデルです。ICT業界の主要プレーヤーが続々とこの分野に進出していることからも、その市場に与えるインパクトや期待感の大きさを伺うことができます。ひょっとするとそう遠くない未来、ソフトウェアをめぐる業界の“構図”はすっかり変わってしまうかもしれません。時代を変える波に乗り遅れることのないように、市場動向にはしっかり着目していきたいものです。

用語集

＊1:CRM=Customer Relationship Management
ITを活用して企業が顧客との関係を構築する手法。またはそれを支援する情報システム。

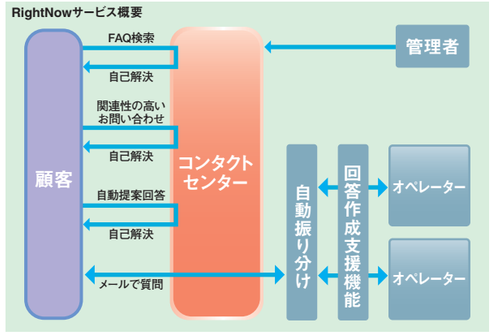
＊2:SFA=Sales Force Automation
ITを活用して、企業の営業部門を効率化すること。また、そのための情報システム。

＊3:NGN=Next Generation Network
現在別々に構築されているインターネットサービス用IPネットワークと電話サービス用の電話網を、IP技術を用いてサービスの品質やセキュリティを向上させたIP通信網として統合する次世代ネットワーク。

＊4:SDP=Service Delivery Platform
NGNの次世代サービスを実現するサービスインフラ。ネットワークインフラと、付加価値サービスを提供するアプリケーションの中間に位置するサービス実行環境基盤。

コンタクトセンターをWeb化し、顧客満足度向上とコスト削減を実現。インターネット経由で利用できるオンデマンドCRMサービス「RightNow」

RightNowは、高度なお問い合わせ対応機能とFAQ公開機能を融合させ、顧客と企業間のコミュニケーションを効率化させる次世代のCRMサービスです。顧客からのお問い合わせに素早く対応することで、顧客満足度を高めることができ、その内容を企業財産として蓄積していくことができます。すべての機能はインターネット経由で利用できるため、コンタクトセンターの効率化を低コストで実現します。



お問い合わせをされた顧客に、素早く最適な答えを

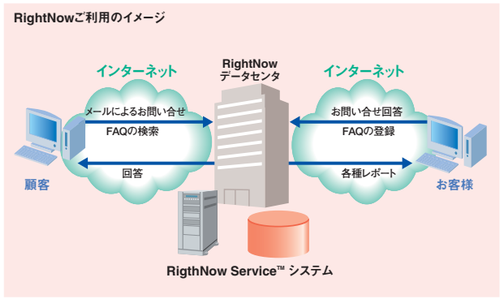
すぐに適切な回答が欲しい顧客は、Web上のナレッジベースである「よくあるお問い合わせ」を検索することで、すばやく自己解決を図ることができます。顧客がメールで問い合わせをする場合は、入力された質問内容を自動解析し、適した回答がある場合は自動提案回答を表示します。電話やメールでの問い合わせを減らすことができ、コンタクトセンターでの経費を大幅に削減します。

素早い回答作成をサポート

自動提案回答で解決できずにメールで問い合わせがあった場合、件名や内容を解析し最適な担当者や部署に自動で振り分けます。担当者は顧客情報や対応履歴を参照することで、無駄のない適切な対応が可能です。定型応答文を登録しておくことで、素早い回答作成も可能です。また、作成した回答を「よくあるお問い合わせ」に容易に登録できるため、問い合わせ対応を行うほどに「よくあるお問い合わせ」が充実していきます。

すべての機能をインターネットからご利用可能

RightNowは、データセンタに設置されたシステムをインターネット経由でご利用いただけるサービスです。設備投資や運用管理の必要がなく、ご利用したい時にすぐご利用いただけるため、低コストでの運用が可能です。また、お客様のビジネススタイルに合わせてきめ細かく環境設定ができ、表示画面も自由にカスタマイズが可能です。



導入事例

クレジットカード会社様

増え続けるお問い合わせに対し、スタッフを増員することなく、きめ細かなカスタマーサービスを実現。FAQ項目を充実することで、メールによるお問い合わせ件数も削減できました。お客様のお声は、ナレッジとして社内で共有し、社員の意識向上に役立てています。

光学機器メーカー様

お客様に対する電話対応が平均1分から30秒へ、メールによる問い合わせが平均40時間から12～18時間へと大幅に減少。お客様の関心を的確に捉えることにも成功し、マーケティングと製品開発力が向上しました。

こちら、現場最前線

グループ企業の精鋭達が語る、MKIの進む道。

MKIテクノロジーズ株式会社
MKIネットワーク・ソリューションズ株式会社

MKIとMKIグループ会社のリアルな姿をお伝えする「こちら、現場最前線」。今回は、技術のスペシャリスト企業であるMKIテクノロジーズ株式会社と、次世代型ICT基盤の提供をめざすMKIネットワーク・ソリューションズ株式会社の4名に、各社の事業内容と強み、これからの展望について語ってもらいました。

MKIテクノロジーズ株式会社
取締役執行役員
経営企画部長
松島 健太郎

MKIテクノロジーズ株式会社
プロダクトサポート1部
チーフエンジニア
都築 光昭

MKIネットワーク・ソリューションズ株式会社
サービス事業部 部長
飯島 栄介

MKIネットワーク・ソリューションズ株式会社
iDC事業部 技術営業グループ
運用・保守担当 リーダー
三笠 敦司

MKIと緊密に連携する、技術のスペシャリスト集団

MKIテクノロジーズ株式会社

技術力に自信を持つMKItecの経営企画部長・松島(左)と、プロダクトサポート1部チーフエンジニア・都築(右)

アウトソーシング事業とプロダクトサポート事業を展開

MKIグループでシステムの運用・保守を行う2つの会社MKIテクノサービスとエムケイアイソフトウェアサービスが合併して2007年10月に誕生した会社、それがMKIテクノロジーズ（以下、MKItec）です。これにより、インフラからアプリケーションに至るまで、シームレスな運用・保守サービスを提供する体制が整備されました。MKIと緊密な連携を保ちながら、システムライフサイクルの後半工程である運用・保守を力強く支えています。

具体的には、アウトソーシング事業とプロダクトサポート事業という2つの分野のビジネスを展開しています。

前者における強みは、戦略的アウトソーシングが実現可能であること。高い技術力を備えた人材、事業分野に精通した業務ノウハウ、最先端のシステム技術という運用・保守ビジネスで最も重要な3要素を備え、文字通りトータルサービスを提供します。ISOシリーズに代表される品質マネジメントシステムQMS (Quality Management System)や、情報セキュリティマネジメントシステムであるISMS (Information Security Management System)の認証取得に裏づけられた安全で確実な業務運営は定評のあるところで、ITIL (Information Technology Infrastructure Library) もいち早く適用し、業務の「見える化」と「高品質化」を実現させています。

経営企画部長の松島は、「当社は、運用・保守業務の品質向上と“見える化”を目的として、早い段階でITILの導入を決断し、実践に力を入れてきました。その結果、米国SOX法へも素早く対応することができました。今ではシステムトラブルは目に見えて減少し、運用品質の大幅な向上が実現しています」と、その優位性を語ります。さらに「今後は、より一層、業務の標準化を進め、ノウハウを知財化し、高品質で均一化されたサービスの提供をめざします」と付け足しました。

一方、プロダクトサポート事業では、Cisco、Avaya、Nortel、Foundry、NICE、BT、F5、Extremeなど世界トップクラスの音声機器、ネットワーク機器を組み合わせた情報通信システムのソリューションを提案しています。コンタクトセンターシステム、金融機関に必須のディーリングシステム、IVR（音声応答）システム、ボイスレコーディングシステム構築などにも強みを持っています。チーフエンジニアの都築は「音声機器、ネットワーク機器を扱う企業は数々ありますが、Cisco、Avaya、Nortel、BT、Foundry、Nokia、F5といったメジャーベンダーの製品すべてを高いレベルで技術サポートできるのは、当社ぐらいでしょう」と胸を張ります。

顧客視点に立った、真のワンストップサービスを実現

また、MKItecは各ベンダー機器の異機種を組み合わせて評価・検証できる、マルチベンダー試験環境を保有しており、顧客視点に立った最適かつ実践的なマルチベンダーソリューションが設計・提供できることも特筆すべき点です。

さらに、システム設計だけではなく、配線工事から機器の搬入・据付工事、運用試験、顧客トレーニングまで、すべてのステップに対応できる、ワンストップサービスを提供しています。さらなる成長のためには人材の確保が不可欠と、採用活動も果敢に展開しており、今後の飛躍に期待が持てそうです。

企業プロフィール

MKIテクノロジーズ株式会社

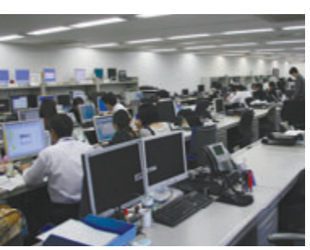
本社所在地:
東京都中野区東中野2-7-14
(三井情報東中野オフィスビル内)

設立年月日:1987年7月1日

代表者:河内 健次

資本金:4,800万円

事業内容:
企業システムの運用・保守サービスおよび受託開発、並びに情報通信ネットワーク設備の設計・施工・保守および電気工事、通信設備工事、配管工事業務



「安心して任せられるiDC」から、「付加価値のあるiDC」へ

MKIネットワーク・ソリューションズ株式会社

三井の伝統と、ベンチャーのフットワークを併せ持つ企業風土

三井グループの伝統とブランド力、ITベンチャーのフットワーク。MKIネットワーク・ソリューションズ（以下、MKInet）は、その両方を合わせ持っています。同社は2005年、三井情報と三井物産セキュアディレクションの合同出資により誕生した、MKIグループ会社です。社員の平均年齢は30歳以下。制約にとらわれない発想の柔軟さ、情熱を支えてあまりある体力が身上のフレッシュな会社です。

データセンタ事業者であり、システムインテグレータでもあるMKInetは、システムにとって最適な条件が整った都心型データセンタをベースに、「監視・オペレーション」「セキュリティ」「ホスティング」「アウトソース」「ITマネジメント・ソリューション」といった5つの事業分野を展開しています。

そのスローガンは「Beyond iDC!」。他のiDCとの大きな差別化ポイントは、システムを構築したSEがiDCのそばに常駐しているということ。問題が発生しても、システムを熟知したSEが、すぐに適切なアクションを取ることが可能です。これは、ビジネスのインフラと化した情報システムを同社に託す顧客企業にとって、何よりの安心材料となるでしょう。

また、「攻めの運用・保守」を標榜しており、運用環境のさらなる堅牢性を追求しています。現場の最前線に立つ運用保守担当リーダーの三笠は、「常に有用なサービスを開拓して、顧客企業に提案しています」と語ります。直近では、内部統制強化を支援する情報漏えい対策ソフトウェアを紹介、たちまち数社から利用したいという声を得ました。

「日々システムのすぐそばでその稼働を見ているからこそ、わかることがあります。それを積極的にお客さまにお伝えしていきたいと思っています」(三笠)

MKIグループを牽引する、SaaSと仮想化サービスを展開

2007年5月に発表したMKIの中期経営計画の施策の1つに、「iDC事業から付加価値創造事業への進化」という項目を掲げていますが、この責務を担うのがMKInetです。具体的には、アプリケーションサービス事業、仮想化技術を用いた次世代ICT基盤サービス事業を展開していきます。

アプリケーションサービス事業の柱は、ソフトウェアをサービスとして提供するというSaaS (Software as a Service) の開始です。2008年第1四半期より、様々なアプリケーションベンダーと協業しながら、新サービスをリリースしていき、基幹業務系、コミュニケーション系ソフトウェアなどと範囲を広げていく予定です。

その後アプリケーションベンダーとも協業しながら、基幹業務系、コミュニケーション系ソフトウェアなどと範囲を広げていきます。目標は、この分野での売上高を全体の半分にまで引き上げること。これを達成するため、サービス事業部部長の飯島は「展示会などで露出度を高め、PR活動に力を入れています」と語ります。プレマーケティングにおいて、すでに大きな反響があり、ニーズの高さを実感しているようです。

「まずはシステム構築で個々のお客さまのニーズをしっかり見極める。これは何より大事なことだと考えています。その上で、汎用的に通じるものをサービス化するという流れができれば理想ですね」(飯島)

仮想化技術を用いた次世代ICT基盤サービスも、開始予定は2008年第1四半期。そのためにサーバテクノロジーに精通した“仮想化技術特化部隊”を組織し、準備を整えています。MKInetのiDCのスペースとリソースを最大活用するこのサービスが開始されれば、お客さまのITコストをさらに削減することができそうです。

若い力でMKInetを支えるサービス事業部部長・飯島(左)と、iDC事業部技術営業グループ・三笠(右)

企業プロフィール

MKIネットワーク・ソリューションズ株式会社

本社所在地:
東京都中野区東中野2-7-14
(三井情報東中野オフィスビル内)

設立年月日:2005年12月7日

代表者:高橋 明良

資本金:2億円

事業内容:
iDC設備を活用したハウジング、ホスティング、リモート監視など各種ITマネジメントサービスの提供

NI & SI総合連携事例

ネットワークとシステムを統合的に構築することにより、新規ビジネスのすばやい立ち上げを実現

オフィシア株式会社 OFFICIA

レンタルオフィス会社のオフィシア株式会社（以降、オフィシア）は、2008年1月21日、浜松町駅から徒歩3分という絶好の立地に、第1号サービスオフィス「オフィシア汐留」を開業しました。IP電話、パソコン、高速インターネット回線などが整った利便性の高いサービスオフィス環境を実現するために、三井情報（以降、MKI）が、NI（ネットワークインテグレーション）とSI（システムインテグレーション）の総合力を発揮。オフィシア汐留の意気揚々のサービス開始を支えました。

ハイクオリティなサービスオフィスが好立地の汐留にオープン

「オフィシアが目指しているのは、ベンチャー企業の成長支援です。新会社法でLLP（有限責任事業組合）やLLC（合同会社）によって、日本でも起業がしやすくなりました。日本企業の6〜7割を占める中小規模企業がこれから大きく成長していくためには、インフラが不可欠です。地方企業の東京支店として、また、羽田空港に近いサテライトオフィスとして、クオリティの高いインフラである『オフィシア汐留』を最大限に活用していただきたい」と、オフィシア株式会社　代表取締役社長　岡嶋伸仁氏は語ります。

従来、中小企業が小規模オフィスを構えるとなると、ビルの1室を賃貸契約して、デスクや電話などは自分で揃える必要があります。これに対して、オフィシア汐留は、耐震構造を持つ先進のビルに、IP電話、パソコン、高速インターネット回線などのICT環境が完備したサービスオフィスを81室備えています。留守中にかかってきた電話は、オペレーターがCTIシステムを使いスムーズに代理応答を行います。また内装は、高級ホテル感覚でシックかつリッチ。エントランス、ロビー、120名まで対応の大会議室など、パブリックスペースも充実しており、来客対応・宅配便受け取り・新幹線予約など、ホテルのコンシェルジュのようにきめ細かなサービスも提供します。

オフィシア株式会社
代表取締役社長
岡嶋 伸仁氏

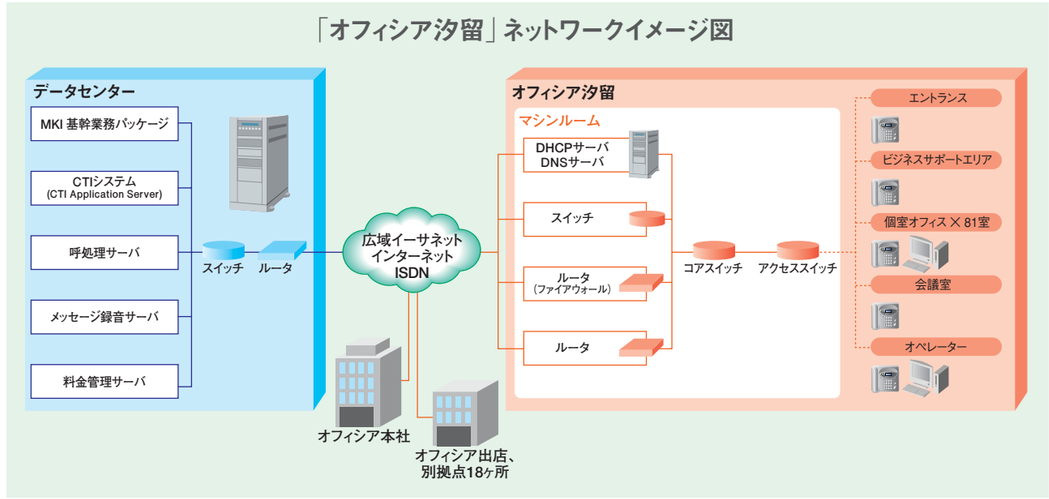
オフィシア株式会社
営業推進部長
岡村 賢氏

オフィシア汐留は、契約をしたらすぐに使い始めることのできる、ビジネス拡大のためのスプリングボードなのです。

スムーズな代理応答を実現したCTIと、不動産基幹業務システムの連携

オフィシアは、三井物産グループの物産不動産とリゾートトラストが出資して設立した会社で、賃貸オフィスと会員制ホテルのノウハウを組み合わせた、独自の特徴を出しています。「サービスオフィス事業へは初めての参入ですから、サービス内容の決定、内装、レイアウト、室内の作り込み、すべてが試行錯誤の連続でした。お客様の利便性を支えるという重要な役割を担うICTシステムについては、特に知恵を絞って作り上げました」と、オフィシア株式会社　営業推進部長　岡村賢氏は当時を振り返って語ります。

汐留は好立地であるだけに、システムはできるだけ短期間で開発して、すばやく開業することが優先課題となっていました。サービス内容を試行錯誤しながら短期開発を実現するために、システム系とネットワーク系をまとめて一括して構築できるベンダーの存在が求められていたのです。



岡嶋氏は、「ベンダー5社の提案を検討しましたが、IP電話、代理応答のCTI、契約請求管理のソリューションを組み合わせて、総合的なソリューションとして提案したのはMKIだけでした。また、オフィシアは5年間で20ヵ所にサービスオフィスをオープンする計画ですが、短期開発であるうえに拡張性まで配慮した提案も、MKIだけだったのです」と、微笑みを浮かべます。

MKIはまず、信頼性の高い広域イーサネットをベースに、冗長化が行き届いたネットワークを構築。IP電話も安定して利用できる環境を実現しました。IP電話機は、室内に合わせた高級感のある機種をセレクト。代理応答を支援するCTIシステムも、見やすい画面の設計にこだわりつつ、短期間での開発に成功。さらに、MKIの不動産業界向け基幹業務パッケージを導入して、きめ細かい契約請求管理を実現しました。CTIシステムとMKI基幹業務パッケージは相互に連携しています。

「標準的なCTIシステムは、発信者番号を検知して、かけてきた人の情報をポップアップ表示します。オフィシアの場合は、かかってきた対象の電話番号と契約者がヒモづけてあり、契約者のデータベースをポップアップ表示します。だからこそ、81室の契約者宛にかかってきたすべての電話に対して、本社の住所を聞かれれば即答するなど、きめ細かい代理応答ができるのです」と、三井情報株式会社 システム開発本部 ITプロダクトセクション アーキテクトの安孫子浩史は解説します。

また20店舗展開に向けて短期間で大きく拡張することも考慮し、まず、5店舗対応のキャパシティで全体を設計しています。

NIとSIの統合で短期開発を実現ビジネスの早期スタートを支援

短期開発の実現において、MKIはNIとSIの総合力を発揮しました。

「『1月オープン』は厳守しなければならない締め切りですから、カスタマイズなど、開発工数が増えてしまう機能は取捨選択しなければなりませんでした。サービス内容もギリギリまで確定しない部分がありました。それでも、MKIは的確なプロジェクト管理をしてくれましたから、『とにかく技術のほうは任せた』と言うことができて、やりやすかったです」と岡村氏。

MKIでは、ネットワーク部隊、電話部隊、システム開発部隊が混成された、オフィシアのためのプロジェクトチームを組んで、力を合わせて取り組みました。

「ネットワークとシステムを個別に設計したうえで、両者の連携をどうするか、工事の順番はどうするかなどと考えていたら、1月オープンにはとうてい間に合いませんでした。NIとSIを同時にできるということは、短期開発を実現するうえでのキーポイント。今後も、一気通貫のサポートを期待できます」と岡嶋氏も総合力を高く評価しています。

CTIとMKI基幹業務パッケージの連携は、契約者や見学に来た方からも好評で、ポップアップ画面を見ると多くの方が「これは分りやすくて良い」と納得されるそうです。管理面でも、電話の課金、ICカードを使う複合機の利用料金などが、MKI基幹業務パッケージのデータベースで一元管理され、請求書まで自動的に生成されるため、業務の省力化に役立っています。

「今後の新店舗オープンでも、ビルフロアを確保したらできるだけ早くサービスを開始しなければなりません。われわれには常に時間がない。今後も、NIとSIの総合力を発揮して、クイック対応、クイック開発を進めてほしい」と、岡嶋氏はすでに次の計画に向けての取り組みを始動させています。

三井情報株式会社 システム開発本部
ITプロダクトセクション アーキテクト
安孫子 浩史

MKI Solutions

MKIのおすすめソリューションを、カテゴリー別にご紹介します。

コンサルティング

システム開発、変更・保守から運用管理まで、IT統制全般を支援
「IT統制ソリューション」

内部統制で求められているIT統制を、さまざまなソリューションやツールでサポートします。

●IT統制支援

システムの開発・変更・保守、運用・管理、安全性の確保などを適正に行うための、IT全般統制ソリューション群です。

●ITIL導入支援

IT全般統制に向けて、お客さまがITILのどの部分を優先して導入すべきかの具体的な提案を行います。

●IT成熟度アセスメント

企業のITガバナンス成熟度を、専門家が客観的に診断する簡易アセスメントです。内部統制の標準であるCOBITをベースにマイクロソフトが開発した評価方式です。費用無料。

●資産・障害管理支援ツール『Asset & Incident support tool』

IT統制およびITILで求められる構成管理・インシデント管理・変更管理を支援するツールです。

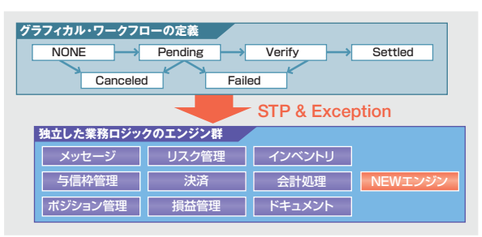
●MS監査ログソリューション

マイクロソフトの「System Center Operations Manager 2007 監査ログソリューション」のログ収集、統合、レポーティング機能を活用し、内部統制監査に耐える監査ログの効率的な管理方法をご提供いたします。

システム構築

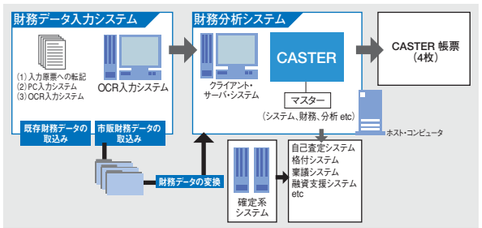
金融機関におけるフロント・バック業務を統合する先進的システム
次世代フロント・バック統合取引管理システム「Calypso」

「Calypso」は、各種金融商品に共通する柔軟なバックオフィス機能により、バックオフィス業務のコスト削減を実現します。グラフィカル・ワークフローによる事務作業の軽減と、取引入力、決済、ポジション管理から会計処理に至るまで、“T+0決済”に対応可能なリアルタイム処理(STP)を実現します。また、100%JAVAによる完全オブジェクト指向プログラムのため、高い信頼性とスケーラビリティを確保することが可能です。



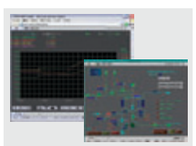
企業の業績と健全性を正確に診断する、金融機関のデファクトスタンダード・パッケージ
財務分析システム「CASTER/CASTERⅢ」

「CASTER」は、企業の財務分析・診断を行うシステムです。財務データを中心とした財務分析と実数分析に基づき、企業の信用状態を正確に把握し、あわせて安全性分析、粉飾チェック等によって企業業績の評価と診断を総合的に行います。約170の金融機関で利用されています。新会計制度に対応し、融資支援システム等の関連システムで必要とされるデータや機能を付加した「CASTER Ⅲ」も提供中です。



複数プラントをリアルタイムで監視・制御
次世代プラントCIMプラットフォーム「Neo-TOPCIM」

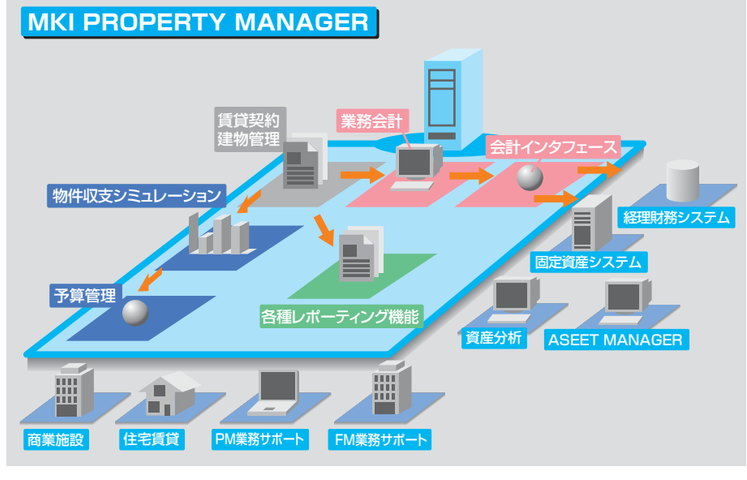
LinuxマシンによるCIM*構築が可能な、次世代のプラント監視・制御用ソフトです。アドバンストモニタリング機能を付加し、DCS(分散計装システム)だけでは実現できない高度なアドバンス監視・制御が可能です。分析計、ローガー、シーケンサや、他のプロセスコンピュータ、ホストコンピュータとの接続もできるため、これまで難しかった複数プラントの運転監視・制御、操業管理、生産管理がリアルタイムで行えます。他のソフトウェアとの組み合わせも容易なため、プロセス解析やシミュレーション、設備異常診断といった適用業務も実現可能です。



*Computer Integrated Manufacturing:コンピュータ統合生産

不動産業界のデファクトスタンダードパッケージへ
プロパティマネジメントシステム「MKI PROPERTY MANAGER」

三井情報が長年にわたり蓄積してきた不動産業界向けシステム構築のノウハウをパッケージ化した、不動産管理業務用ソフトウェアです。各種契約管理機能、業務会計機能、物件収支報告等の各種レポーティング機能、物件収支シミュレーション機能から構成され、原価管理、業務標準化・効率化、ワークフロー制御、損益の明確化などを実現します。また、複数物件・複数オーナーに対するプロジェクト毎の収支管理も可能です。



コミュニケーション手段を統合し、業務効率化を促進
ユニファイドコミュニケーション「MKI マルチベンダ ユニファイドコミュニケーション」

ユニファイドコミュニケーションとは、メール、電話、ボイスメール、チャットなど、さまざまなコミュニケーションツールを統合することで、コストダウンと業務効率化を図ることが可能なソリューションの総称です。そのプラットフォームとして、グローバルで大きなシェアを持ち、高い開発力を持つNortel、Avaya、Cisco、オフィスアプリケーションでは圧倒的シェアをもつMicrosoftのユニファイドコミュニケーションをはじめ、「MKI SmartCommunicator」やPush型配信エンジン「MKI CastIPhone」などを提供します。お客様の既存のコミュニケーションシステムとの親和性、最適な追加インテグレーション、ネットワークも含めたシステム全面更新など、最適かつ効率的なお客様のIPコミュニケーションをご提供いたします。

保守・運用・サービス

MKInetが提供する高信頼・高品質のiDCサービス
データセンタサービス

震度6強の地震にも耐えうる構造の建物内に設置された、万全のセキュリティ体制をもつデータセンタにて、以下の3つのサービスを提供しています。

●コロケーションサービス

電源の完備されたEIA準拠19インチラックを1ラック単位でご提供します。電源容量の拡張や冗長化、マニュアル・メディア等のコンテナ保管も可能です。

●インターネット接続サービス

データセンタに設置されたお客様ラック内のネットワークから、インターネットへの接続に必要なバックボーンの接続をご提供します。お客様の要件に合わせて1Mから1Gまで、専有タイプ、共有タイプなど、用途に適した帯域をご利用いただけます。

●内部統制支援サービス

米国SOX法に準拠する監査レポートを作成します。データセンタへの入退室履歴や、サーバラックの開閉記録履歴を記載します。

MKI Info

MKIの主要なニュース・イベント情報をお伝えします。

『APJ Best SAP Enterprise SOA Implementation Award』を受賞

SAPジャパン株式会社が優秀パートナー企業に授与する『SAP AWARD OF EXCELLENCE 2008』が2008年2月下旬に発表されました。MKIは、アビーム コンサルティング株式会社と共に手がけた三井物産株式会社「業態変革プロジェクト」におけるエンタープライズSOAベースのグローバル共通テンプレート構築において、その優良性を認められ、『APJ Best SAP Enterprise SOA Implementation Award』（アジアパシフィック地区における最優秀エンタープライズSOAパートナー賞）をアビーム コンサルティングと共同で受賞しました。

▼受賞の楯

▶受賞式で楯を手にする川嶋取締役（右側）

MKInetデータセンタの拡張／設備更新工事が完了

2006年12月より施工中だったMKInetデータセンタ（東中野）の拡張工事が、2008年1月末で完了しました。今回の工事では、設置ラック数の増加と、ラックの増加にともなうスペースの拡張、さらに自家発電機や監視カメラ、電気・空調などの設備面の刷新が行われ、一段と強固な監視レベルや高い信頼性の確保を実現しています。

今後は、仮想化技術なども導入した省スペース／省エネルギー型データセンタとして、コロケーション（ラック貸）ビジネスはもとより、より付加価値の高いサービスの提供につとめてまいります。

三井物産セキュアディレクション株式会社の システム運用管理ソリューション事業を譲り受けることで合意

MKIと三井物産セキュアディレクション株式会社（以下:MBSD）は、MKIがMBSDのシステム運用管理ソリューション事業を2008年4月1日をもって譲り受けることで合意し、事業譲渡契約を締結しました。

MBSDは、ネットワークやサーバ、PC等の統合運用管理を実現するHP Software（旧HP OpenView）ソリューションのHP認定プラチナパートナーとして、10年以上にわたり、当該事業を展開しています。

MKIは、この度の事業譲り受けにより、ICTインフラ分野におけるサーバ、ストレージ、運用管理領域を拡充・強化し、ICTインフラソリューションの一貫提供体制を強化、事業規模の拡大を目指してまいります。また、2009年3月期からのJ-SOX法適用開始に伴い加速が見込まれているIT統制対応を支援するソリューションとして、当該事業を強力に推進していく方針です。

「システム運用管理の実践コンサルティングセミナー」開催 ～安定運用の大変さをホンネで語り、解決方向を探る～

参加無料

主催：三井情報株式会社　協賛：マイクロソフト株式会社

システム運用管理者は、様々な課題を現場に抱えながら、“システムの安定運用”という終わりのない戦いに日々取り組んでいます。当セミナーでは、現場での問題点を総括し、それらに対する答えを運用管理のプロであるMKIコンサルタントがご提示します。

また、マイクロソフトのソリューションスペシャリストをお招きしてのパネルディスカッションも開催します。皆様のご参加を心よりお待ちしております。

開催日	2008年 4月 24日（木）	2008年 5月 12日（月）
時間	14:30～17:00　受付開始14:00より	
会場	ベルサール神田 3F 東京都千代田区神田美土代町7 住友不動産神田ビル	ベルサール九段 3F 東京都千代田区九段北1-8-10 住友不動産九段ビル
定員	200名	100名
対象	ユーザー企業の情報システム責任者、運用管理責任者	

※4/24(木)、5/12(月)は、ほぼ同じプログラム内容となります。
※本セミナーはエンドユーザー企業様を対象としており、個人様および競合他社様のお申し込みはご遠慮ください。
※4/24、5/12開催とも、定員になり次第、お申し込みは終了させていただきますので、お早めにお申し込みください。

→ セミナーの参加お申し込みは **http://www.mki.jp/event/system_manage.htm**

NTTドコモのPC向けパケット定額プラン「定額データプラン」に SSL VPNリモートアクセスソリューションを提供

MKIとF5ネットワークスジャパン株式会社（以下:F5）は、NTTドコモのPC向けパケット定額プラン「定額データプラン」でVPN通信が利用可能となったことを受け、F5のFirePass®によるSSL VPNリモートアクセスソリューションの提供を開始します。FOMAの電子認証サービスであるFirstPass®*との組み合わせにより、一層強固なセキュリティ認証を行えることが最大の特徴です。FTPによるファイル送受信や社内の様々なアプリケーションを制限なく、安全に利用することができるため、利用アプリケーションの幅がさらに拡がり、高度なビジネスニーズにも充分に対応することが可能になります。

*:NTTドコモのFirstPassは、従来のID／パスワード認証に代わるPKI（公開鍵暗号基盤）を使用したFOMAの電子認証サービスです。

マイクロソフト製品上で動作可能な資産・障害管理支援ツール 『Asset & Incident support tool』のダウンロードを無償で提供中

MKIでは、マイクロソフト社によるDynamic IT構想の中核であるSystem Center、Forefront製品の戦略発表に伴い、MKIホームページにて資産・障害管理支援ツール『Asset & Incident support tool』の無償ダウンロードを提供しています。本ツールは、IT統制およびITILで求められる構成管理・インシデント管理・変更管理を支援するツールとして、マイクロソフトとMKIのノウハウを結集して開発したものです。

本ツールを活用いただくと、現在、Microsoft System Center Operations Manager 2007と、Microsoft Systems Management Server 2003とで個別に管理されているインシデント情報とインベントリ情報をMicrosoft Office SharePoint Server 2007画面上で一元管理できるようになります。システム運用管理者は、クライアントPCやサーバからのログ情報を一覧することができ、さらにはITIL Service Deskの基本部分の構築も可能になります。

経済産業省の「サービス産業生産性向上支援調査事業」を受託 「医療現場での生産性向上に向けた、アクティブRFIDを用いた実証実験」

MKIは、経済産業省の事業委託先である（財）社会経済生産性本部（サービス産業生産性協議会）から、平成19年度「サービス産業生産性向上支援調査事業（サービスプロセス改善事例開発分野）」に係る調査事業を受託しました。

MKIでは、国立大学法人 信州大学医学部附属病院、長野県工業技術総合センター、株式会社ズーとでコンソーシアムを設立。医療現場での生産性向上の実現に向け、アクティブRFIDを用いた研究開発・適用実証を行います。具体的には、管理が煩雑な貸出し医療機器の80%を占める人工呼吸器、輸液ポンプ、シリンジポンプにアクティブRFIDを装着し、実際の医療現場において機器の所在管理、探査機能の有効性を検証するというもので、医療現場におけるサービスプロセスの改善につながる先導的な実証実験となります。

アビーム コンサルティング、MKI、コンソナ・ジャパン 「三井住友海上メットライフ生命保険」のコールセンターシステムを6ヶ月で構築

アビーム コンサルティング株式会社とMKIは、コンソナ・ジャパン株式会社が提供する「ONYX Adaptive CRM（ONYX）」を基盤とした三井住友海上メットライフ生命保険株式会社のコールセンターシステムを、基本設計から開発、導入に至るまで、わずか6ヵ月という短期間で構築。当システムは、すでに2007年10月17日から安定稼動しています。

急成長を続ける個人年金保険市場にあって、業界をリードする三井住友海上メットライフ生命保険では、契約数の増加に伴い、より迅速できめ細かなお客様への対応が求められるなか、管理性、操作性において機能を強化・充実させたコールセンターシステムへの刷新が急務とされていました。新コールセンターシステムの導入により、顧客データの一元管理が可能となり、入電時に契約内容やコンタクト履歴が即時にオペレーターの操作画面に表示されるなど、正確・迅速な顧客対応が実現。カスタマーサービスの向上に貢献しています。