

事例紹介 株式会社エヌ・ティ・ティ・ソルコ様

BCP、コスト削減などを目指して コミュニケーション基盤をOffice 365へ移行 使いやすく、管理しやすい統合環境へ

国内に数十拠点を展開する株式会社エヌ・ティ・ティ・ソルコ（以下、NTTソルコ）様は、同社にとって重要なオンラインコミュニケーションの基盤として、2013年7月よりOffice 365®の運用を開始しました。社内のサーバールームで個別のシステムとして運用されていたメール、スケジュールなどをひとつのプラットフォームに統合することで管理性、利用者の生産性を向上。BCPからワークスタイル変革まで多くの効果を得ています。

< SUMMARY >

- ・ BCP、コスト削減、生産性向上のためコミュニケーション基盤を統合
- ・ 機密性などの要件に応じてクラウドとデータセンタを組み合わせ活用
- ・ フリーアドレス化、ペーパーレス化によるワークスタイル変革にも大きな効果

導入の背景

本社移転を機に コミュニケーション基盤を再構築

NTTソルコはコンタクトセンター業務の受託を中心に成長してきた企業で、全国に数十の拠点を展開しています。近年ではBPO事業の拡大、新たな事業分野への進出にも積極的に取り組んでいます。こうした事業拡大に取り組む一方で、競争力強化を目的にコスト削減にも注力してきました。

「低コストで良質なサービスを提供

< USER PROFILE >



株式会社エヌ・ティ・ティ・ソルコ
創業：1986年1月20日
資本金：1億円
本店所在地：東京都港区虎ノ門3-8-21
従業員数：12,700名
事業内容：コンタクトセンター及びコンタクトセンター周辺に関わるサービスを提供
NTTソルコ ホームページ
<http://www.solco.co.jp/>

するためには、間接コストの削減が欠かせません。中でも施設やITシステムにかかるコストは大きく、抜本的な対策が必要でした。そこで実施したのが、3つに分かれていた本社ビルの統合であり、今回のコミュニケーション基盤の再構築でした」と語るのは取締役 開発本部長 川路立美氏。NTTソルコの社内向けIT基盤は、必要に応じて新たなシステムを導入しながら拡張されてきました。そのため、メールやスケジュール管理、ファイル共有など、システムが増えるにつれてシステム運用管理者と利用者の双方の負担が増えていったのです。

「個別に導入した複数のシステムを使い分けるため、多くの運用管理コストがかかっていました。これらを統合したコミュニケーション環境に移行できれば、運用管理コストの削減と従業員の生産性向上が望めます」(川路氏)

こうした背景からNTTソルコは、2013年9月には本社ビルを移転し、

あわせてコミュニケーション基盤の再構築を図ったのです。

選定理由と導入経緯

ハイブリッドクラウドで コストと機密性を両立

新たなコミュニケーション基盤を選ぶにあたってのNTTソルコの要件は明確でした。可能な限りクラウドサービスを活用し、災害などの影響を受けずにビジネスを継続できるシステムにすること。ひとつのプラットフォームでメールやスケジュールなど、業務に関する基本的なコミュニケーションを完結できること。選定時には、2010年頃から取り組んできたBCP（事業継続計画）確保に向けた情報収集が役立ちました。

「災害時にもデータを保全し、ビジネスの継続を可能にするため、堅牢なデータセンタやクラウドの活用を模索してきました。その当時から様々な提案をしてきていたのが、日本ユニシスグループのユニアデックスでした」

そう当時を振り返るのは、開発本部長の細谷和隆氏です。社内のサーバールームで運用するシステムをより堅牢にするため、様々なソリューション



川路立美氏
取締役 COE 本部長
開発本部長 兼務

を検討したと言います。そこで選ばれたのが、マイクロソフト社のOffice 365でした。

「そもそも、コミュニケーションを統合できるクラウドプラットフォームは多くありません。その中でも使い慣れたOfficeのインターフェイスを利用できることが、決め手のひとつでした」(細谷氏)

Office 365を採用するもうひとつの決め手となったのは、クラウドとデータセンタを組み合わせ活用できるという点です。NTTソルコでは、メールやスケジュールなど高い利便性を求めコスト削減に大きく寄与するシステムにはクラウドサービスであるExchange OnlineやLync® Onlineを、顧客情報など高い機密性が求め



高美浩一氏
取締役
総合企画部長

られるファイル共有にはデータセンタに設置したSharePoint® Serverを選択しています。いわゆるオンプレミスとクラウドのハイブリッド型とすることで、コストメリットと機密性のバランスを高い次元で両立させたのです。Outlook® を通じて一体のプラットフォームとして使えるため、統合コミュニケーション基盤としての使い勝手も損ないません。

導入時の課題と取り組み

**両社メンバーが一丸となり
短期間での移行を実現**

従来のシステムからOffice 365への移行は、時間との戦いになりました。本社移転という大プロジェクトと同時に進めたことから、かけられる



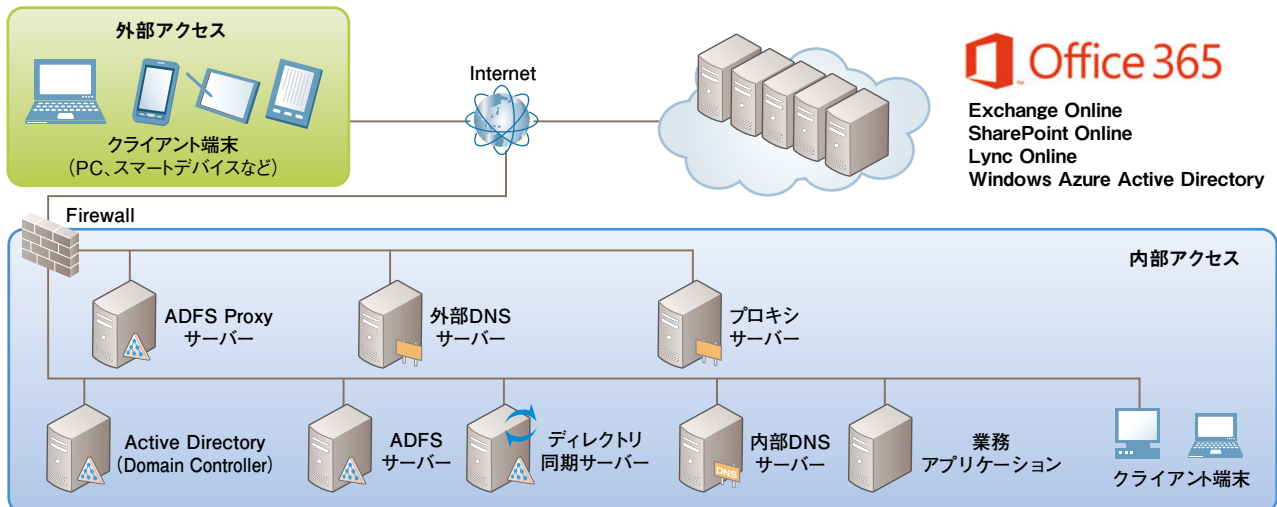
草野正人氏
開発本部
イノベティブ・アライアンス部門 担当部長

時間は少なく、しかし期限から遅れることは絶対に許されない状況でした。

「移転先のビルが決まり、新システムにOffice 365の採用が決まってから、実質3ヵ月程度しかありませんでした。しかも本社移転によりサーバー部屋の機器も撤去されてしまうため、後戻りもできません。ユニアデックス社は『感動を与える保守サービス』をめざしていると伺っていたが、設計、構築のフェーズもまさに“感動”そのもので、短期間で見事にサービス開始にこぎつけました」と、開発本部 イノベティブ・アライアンス部門 担当部長 草野正人氏は当時を振り返ります。

ここでも、BCPという課題に向け

Office 365 導入後の全体構成イメージ



Office 365 導入に必要となったタスク

	要件定義	設計	HW準備 導入テスト	試行	本番 切替	運用
1 Onlineサービス	Onlineサービス:設計、導入、テスト					
2 アカウント連携	AD:設計、導入、テスト					
3 社内システムの準備	OS/プロダクト:設計、導入、テスト DMZ(FW/プロキシ/DNS/中継メール/証明書) :設計、導入、テスト					
4 アカウント・ 利用オブジェクト整理	AD環境整備:Office 365対応 移行対象洗い出し:メール、会議室、外部アドレス、ML					
5 クライアント準備	クライアント端末:要件確認、設計、 セットアップ					
6 エンドユーザー対応	エンドユーザー周知 ヘルプデスク					
7 システム運用	運用ツール:要件検討、設計、作成、テスト システム運用					

で長期間にわたり情報交換を続けてきたことが、プラスの要因として働きます。NTTソルコが目指すITの将来像について、ユニアデックスと深い意志共有ができていたのです。NTTソルコ、ユニアデックス双方のメンバーからなるチームは丸となって同じゴールに向けて協力し合い、短期間のうちに社内に散在するシステムの統合とクラウド化を成し遂げたのでした。

導入の効果と今後の展望

**ワークスタイル変革や
将来に向けたパートナーシップも**

NTTソルコの採用したOffice 365は、Active Directory®とID連携し、シングルサインオンを実現するフェデレーションIDを採用しています。Outlookを立ち上げるだけで、業務に必要な基本コミュニケーションツールを利用できるようになり、それらと同じインターフェイスでシー

ムレスに扱えるようになったのです。取締役 総合企画部長 高美浩一氏は、コミュニケーション基盤のOffice 365への統合による効果について以下のように語ります。

「コミュニケーション基盤が強化されたことで、フリーアドレス化などワークスタイルの変革にも踏み出せました。ノートパソコンを用いてどこからでも情報にアクセスできるようになったこと、オンデマンドプリンタを導入したことなどの効果から、ペーパーレス化も進んでいます」

社内に複数のシステムが混在していた以前に比べ、ID管理も統合されています。これによりシステム全体のセキュリティレベル底上げにもつながるなど、Office 365への移行は多くの点で評価されています。

「クラウド化による効果と引き換えに、オンプレミスに比べて我慢しなければならない点が出てくるだろうと身構えていましたが、それも杞憂に



細谷和隆氏
開発本部

インベティブ・アライアンス部門

終わりました。想像以上に、柔軟な運用が可能なシステムです。今後はLyncを拡張した社内音声系の統合も視野に入れ、有効なコミュニケーションツールとしての成長に期待しています」(草野氏)

今後は自社でOffice 365の利用経験を積み、Office 365のテクニカルサポートができるほどのプロフェッショナルになっていきたいと、川路氏は将来展望を語ります。

「コンタクトセンター事業で得たノウハウに、自社で実際に利用して得られる経験が加われば、利用者の立場に立った効果的なヘルプデスクも実現できるはず。そうした新たなビジネスの可能性を含めて、Office 365を活用していくうえで貴重なパートナーを得られたことも、今回のシステム移行の大きな成果でした。お互いの発展に向けて、今後もより良い関係を築いていきたいですね」(川路氏)

本事例に掲載された情報は、取材時点のものであり、変更される可能性があります。なお、事例の掲載内容はお客様にご了解いただいておりますが、システムの機密事項に言及するような内容については、当社では、ご質問をお受けできませんのでご了承ください。



日本ユニシス株式会社

〒135-8560 東京都江東区豊洲1-1-1 TEL: 03-5546-4111(大代表)

<http://www.unisys.co.jp/services/microsoft/case/solco/>

※ Office 365, SharePoint, Lync, Outlook, Windows, Active Directoryは、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標または商標です。
 ※ Windowsの正式名称は、Microsoft Windows Operating Systemです。
 ※ その他記載の会社名および商品名は、各社の商標または登録商標です。

クライアント様とお客様を“つなぐ”



+α

NTTソルコは、
高い付加価値を生み出すコンタクトセンターで、
ビジネスを成功に導きます。

「最適な“Solution”で、お客様との最高の“Contact”を実現させる」
私たちの社名“Solco”には、そんな思いがこめられています。だから
私たちは、寄せられたお客様の声がクライアント様の経営戦略に最大
限活用され、クライアント様もお客様も満足する、そんなコンタクトセ
ンターを提案します。そこには「充実した研修・育成体系」によって“人財”
と誇れるスタッフ、「NTTグループの総合力」という“+α”があります。
私たち NTT ソルコは、「コンタクトセンター +α」でクライアント様と
そのお客様の最良のリレーションシップを創造します。

+αがあるコンタクトセンター から。