

ソフトバンクテレコム株式会社

わずか3ヶ月という短期間で申請システムを構築 変化の激しいテレコム市場の基幹システムを支えるASTERIA

日本における大手通信事業者の1つであるソフトバンクテレコム株式会社(旧日本テレコム株式会社)。国内の電話網やデータ通信網はもとより、国際電話事業やISP事業など、ビジネスや生活に欠かすことのできない通信インフラを始め、企業の経営課題を解決するために、ITと通信技術を活用したソリューションサービスを提供し続けている。中でも音声・ソリューションサービスの中心的なサービスの1つが、ソフトバンクテレコムが2004年12月に開始した直収型電話サービス「おとくライン」だ。この「おとくライン」の受付申請・手配業務を支えるインフラ基盤に、柔軟なデータ連携を実現するツール「ASTERIA」が採用されている。



情報システム本部
開発第4部
部長

藤田 邦彦 氏
ふじた くにひこ



情報システム本部
開発第4部
アシスタントマネージャー

菊地 正行 氏
きくち まさゆき

激変する市場ニーズに対応するための、 短期開発の必然性

ソフトバンクテレコムが提供する「おとくライン」は、NTTが使用していないドライカッパ(銅線)を活用し、NTT設備を経由せずとも電話網を構築することができる直収型電話サービス。これまでお客様がNTTに支払っていた基本料金分が割安になり、新たに電話を敷設する際にも電話加入権が不要になるなど、企業における通信コスト削減に寄与するサービスだ。この直収型電話サービスは、各通信事業者が今後注力するサービスとしても期待されており、ソフトバンクテレコムは2004年12月にサービスを開始して以来、現在でも着実に契約数を伸ばしている。

ソフトバンクテレコムの音声サービス事業の柱である「おとくライン」を支えているのは、法人・個人に関わらず、回線の申し込みからNTTへの工事申請、開通までの工事管理、交換機への情報提供、さらに契約後に発生する請求処理など一連の作業を行う基幹システムだ。この基幹システムに入力するためのインターフェースにはWebシステムが採用され、回線ごとにオプションを細かく指定しながら、回線申し込みから開通までの手続きが可能となっている。しかし、サービス開始以前から、1つの懸念事項があったと情報システム本部の菊地正行氏は語る。それは、営業が専任で対応している大手企業に対する回線申し込み方法だ。「1回線をご契約いただく際には、入力作業にさほど問題は生じません。しかし、例えば100回線も同時にご申請いただく大手の企業では、1つの回線ごとに用意されたオプションを40~50項目ほど選択しなければならない場合があります。これをすべてWebで入力するには大変な労力が伴います。」

この大手法人向けの回線申し込みに関しては、サービス開始以前からExcelによる自動申請システムを検討していたと菊地氏。しかし、昨今のテレコム市場においては、ビジネスの変化が激しく、そのスピードに対応するために、システムのカットオーバーまでにはわずか3ヶ月という短い期間でのシステム開発が必須命題となっていたという。そのため、メールシステムとして活用しているNotesにExcelで作ったヒアリングシートを添付し、それを基幹システムに自動投入するシステムを一次フェーズとして開発、その後WebによるExcelアップロードのシステム「Web申請システム」を構築するという2段階でのシステム開発を実施。結果として、短期間で受付申請・手配業務システムを立ち上げることに成功した。柔軟なシステム連携と簡易なプログラミングが可能なASTERIAだからこそ、短期開発を実現できたといえる。



選定ポイントは既存システムとの相性・ 直轄改修・トラッキングが可能なこと

システム選定のポイントは、大きく3つ挙げることができる。まずは、Notesや申請情報が入力されたExcelとの相性。これは、Notesに添付されたExcelシートをCSVで開き、基幹システムにデータを自動投入できる形にする必要があったからだ。ASTERIAの場合、既存システムと連携するためのアダプターが数多く提供されており、各種データフォーマットに対応している。「元々ExcelやNotesと連携するためのアダプターが用意されていたため、相性という意味では問題ありませんでした。各種システムとの豊富な連携実績も十分評価できたポイントです。」と菊地氏。もちろん、「Web申請システム」は短期開発が条件であったため、検証期間をできるだけ短縮できるという観点からも、既存システムとの相性は重要だったという。

2つめは、自社の開発部門で直接改修作業ができることだ。同部の藤田邦彦氏は「めまぐるしく変化するビジネス環境の中にあるテレコム市場では、経営戦略や方針によってワークフローの変更や追加開発も頻繁に行われることになります。そのため、柔軟に開発できる環境が必要となるのです。」と語る。ASTERIAが提供している「ASTERIAデザイナー」では、各処理をアイコン化したものを利用し、処理手順どおりにそれを線で連結するだけで設計開発が可能になる。JavaやDBの簡単な知識だけでアプリケーション連携が可能であるという、複雑なシステム要件に対しても短期間で開発できるようになるという。

最後に求められた要件は、単体でリアルタイムなトラッキングが可能であるということだ。通信インフラを提供している同社がサービスを停止するということは、ビジネスに多大な影響を及ぼす結果を招いてしま

う。そのため、アプリケーション障害を迅速に発見できる仕掛けが求められていた。現在は、ASTERIAの持つログモニターによって、アプリケーション処理の状況をリアルタイムに確認することができるようになっており、障害に対する備えも万全の状態だ。

このシステムを開発するにあたって、システム構築を担当したのは、インフォテリアの強力なパートナーである松下電工インフォメーションシステムズ株式会社。本来なら自社開発が望ましいものの、わずか3ヶ月という短期開発が求められていたため、初期開発は外部に委託することになった。開発期間の短さに多くのベンダーが辞退していく中、ASTERIAを知り尽くした松下電工ISは、その開発期間で実際にシステムを作り上げることに成功。ソフトバンクテレコムでは、マルチベンダー対応に力を注いでいるシステム開発能力とその提案力を高く評価しているという。

運用場面でも見えてくるASTERIAのメリット

現在の運用では、法人担当の営業が入力したヒアリングシートをWeb画面からASTERIAにアップロードすることで、回線申請を行う。そこから、番号取得やNTTへの顧客情報開示請求、現地調査、工事日の確定を経て、NTTへ変更申請を行い、回線開通を迎えることになる。回線開通までの進捗状況を確認するためには、ASTERIA上に用意されたタスクリストを確認することで、自分の受け持っている顧客の作業状況が一目でわかるようになっている。万が一タスク処理上に問題がある場合、そこから先に処理が進まないようにASTERIAで制御しており、数百人の営業がそれぞれ担当する顧客へのフォローが迅速に行えるのだ。

また、ワークフローの変更やシステムの追加開発が行われるたびに、ASTERIAのメリットを享受していると藤田氏。「効率化を図るために常にワークフローの見直しを行っていますが、ASTERIAが各アプリケーションに対するコンポーネントを持っているため、一般的なパラメータ変更で簡単に変更することができます。検証する範囲も減るし、実装も早いですね。」とASTERIAを高く評価している。特に、視覚的にタスクを変更できる点が使いやすい部分だという。また、実際のシステム開発場面では、わずか3日間の研修を受けるだけで、簡単なアプリケーション開発を実現することができたと驚きを隠せない。

システムにおけるパフォーマンスも、十分に要件を満たしていると菊地氏。現在、「Web申請システム」では、DB連携やURL連携、帳票出力など40種類あまりのインターフェースを活用しているが、パフォーマンスに関して

は良好な状態だ。処理件数も、ヒアリングシートの処理が月間2万件、レコードの処理件数は月間100万処理にも及ぶものの、ネットワーク環境にロードバランスも配置し、快適な環境を維持している。また、導入初期にはExcelによる帳票ダウンロードに時間がかかる場面もあったが、高速化コンポーネントとExcel連携用のコンポーネントそのもののバージョンアップにより、処理時間が30分の1分程度になったケースもある。ASTERIAそのものをこまめにバージョンアップするインフォテリアの製品開発に対する姿勢も高く評価しているポイントだという。

実績ができたことで、 他システムへの展開も視野に

将来的な展望については、まだ具体的な将来像は見えていない。ただ、事業の拡大によってはASTERIAで処理できる件数をさらに増やすことを検討しているという。また、まだシステム化されていない工程が申請ワークフロー内で存在しているため、これらの簡略化・システム化を図ることで、更なる作業負荷の軽減を目指していきたいと藤田氏。さらに、柔軟なシステム連携が可能

になったことで、社内で実績ができたASTERIAを他のWebアプリケーション開発の場面にも活かしていきたいと今度の意欲を語ってくれた。■

Corporate Data ● 会社概要

ソフトバンクテレコム株式会社

1984年設立。翌年、長距離通信事業に参入し、大手通信事業者として日本全国で電話サービス、ISP事業、データ通信サービスを展開。2004年8月ソフトバンクグループ傘下となり、同グループの通信事業者会社の中では法人市場を中心に、ITと通信技術を活用したソリューションサービスを提供している。

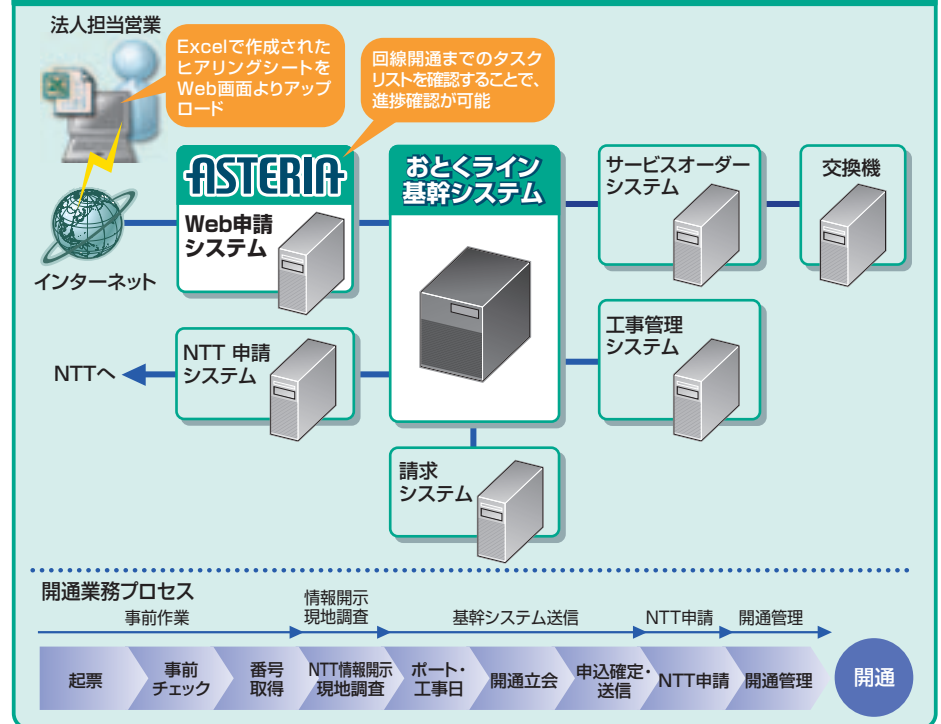
本社所在地

東京都港区東新橋一丁目9番1号

URL

<http://www.softbanktelecom.co.jp/>

ソフトバンクテレコム「おとくライン」基幹システム構成図



infoteria インフォテリア株式会社

〒140-0014 東京都品川区大井1丁目47番1号NTビル10F
TEL. 03-5718-1250 FAX. 03-5718-1261
E-Mail. sales@infoteria.co.jp
URL. <http://www.infoteria.com/>

このカタログに記載された情報は2006年12月現在のものです。内容は予告なしに変更することがあります。
©2006 Infoteria Corporation All Rights Reserved.
Infoteria、インフォテリア、ASTERIAは、インフォテリア株式会社の登録商標です。
その他、各会社名、各製品名は、各社の商標または登録商標です。

お問合せ先：