

株式会社ベネッセコーポレーション 株式会社シンフォーム

課題

- ・ 老朽化した電話窓口システムを搭載するPCのリプレイス
- ・ ハードウェア、OSに依存することなく、継続使用できるシステム環境の実現
- ・ IT投資サイクルの適正化

ソリューション

1,100台のPCから利用する電話窓口システムをVMware ThinAppで仮想化。既存システムの継続利用を可能とすることで、利用者の操作性を損なうことなく、システムのパフォーマンスを大幅に向上。

導入効果

- ・ 従来の操作性は損なわずに、システムのパフォーマンスを大幅に改善
- ・ 前回のシステム移行と比較して、投資コストを約48%削減
- ・ ハードウェア、OS管理とアプリケーション管理の分離によるIT投資サイクルの適正化
- ・ サンドボックスによる障害対策の迅速化を実現

導入環境

- ・ VMware ThinApp

1,100台のコンタクトセンターPCにおける電話窓口システムをVMware ThinAppで仮想化。最新のPCで使い慣れたシステムを継続利用し、業務の効率とパフォーマンスを大幅に向上

「進研ゼミ」で知られる通信教育事業など、幅広いビジネスを展開するベネッセコーポレーション。同社では、お客様の窓口業務を支える「電話窓口システム」を搭載するPCのリプレイスに際し、同システムを継続利用するためのソリューションとして、VMware ThinAppを導入。利用者の操作性はそのままに、業務のパフォーマンスを大幅に向上するとともに、IT投資サイクルの適正化に成功しました。

顧客対応端末のリプレイスを機に アプリケーションの仮想化技術を導入

「進研ゼミ」に代表される通信教育を中心に、教育・生活分野で幅広い事業を展開する株式会社ベネッセコーポレーション。「Benesse = よく生きる」という企業理念の下、新たな未来の創造に向けたさまざまな挑戦と革新に取り組んでいます。

通信教育を事業の柱とする同社のビジネスでは、電話やインターネットを介した多くのやりとりが顧客との間で発生します。進研ゼミのお客様窓口であるカスタマーコミュニケーション部では、窓口業務の効率化と顧客対応の品質向上のため、1999年に「電話窓口システム」を開発し、継続的に利用してきました。しかし、ハードウェアの老朽化による故障率の増加や、PCの起動が遅いなど、パフォーマンスの問題が生じるようになっていました。

このため同社では、電話窓口システム全1,100台に及ぶPCのリプレイスを決定し、具体的な検討に着手。しかし、検討が開始された直後、プロジェクト全体に影響を及ぼす大きな問題が明らかになります。IT戦略部 顧客基盤開発課の河野弘氏は、当時の状況を次のように振り返ります。

「PCのリプレイスについては、Windows 7を前提にプランニングを進めていましたが、肝心の電話窓口システムがWindows XPでしか動かないことが分かりました。その結果、あえてWindows XPを使い続けるか、その他のソリューションを探すかという判断を迫られることになったのです」

こうした中で浮上したのが、仮想化技術によるアプローチという選択肢でした。電話窓口システム自体を仮想化すれば、OSの更新に左右されることなく、継続的なアプリケーション利用が可能になります。そこで同社は、VMware ThinAppのアプリケーションの仮想化技術に注目。Windows 7のXPモードと比較するための検証実験を行い、最終的にVMware ThinAppの採用を決定しました。

「変わらない」操作性のままに パフォーマンスを大幅に向上

2011年3月の検討開始から約6カ月の時間をかけて、VMware ThinAppによる電話窓口システムの稼働試験が完了すると、同社では本番環境への全面展開に先立ち、パイロットプロジェクトを実施。繁忙期である冬の時期に、実環境で100台のPCを使って、仮想化環境におけるパフォーマンスの確認を行いました。この結果、繁忙期の窓口業務でも十分に使用できることを実証。その後、全4拠点、約1,100台の電話窓口システムへの展開が開始され、2012年9月に全拠点カットオーバーを迎えました。



株式会社
ベネッセコーポレーション
基盤本部
カスタマーコミュニケーション部
センター基盤開発ユニット
システム管理課 課長
森田 哲生 氏

「古いシステムには、それまでの業務で蓄積された多くの経験、ノウハウが詰まっています。OSやハードウェアの変化に依存しない“しなやかな基盤”を支える VMware ThinAppは必要不可欠なソリューションです」

株式会社ベネッセコーポレーション
森田 哲生 氏



株式会社
ベネッセコーポレーション
基盤本部
カスタマーコミュニケーション部
センター基盤開発ユニット
ユニットリーダー
神田 博康 氏



株式会社
ベネッセコーポレーション
基盤本部 IT戦略部
顧客基盤開発課
河野 弘 氏



VMware ThinAppの導入プロジェクトに参画した株式会社シンフォームのメンバー

(左から)
ITサービス運用部 ITインフラ運用1課 石川 英治 氏
ITサービス運用部 カスタマーサポート課 李 京愛 氏
ITサービス運用部 副部長 安本 王夫 氏

カスタマープロフィール

Benesse®

1955年、岡山で「株式会社福武書店」として創業。1995年に社名を株式会社ベネッセコーポレーションに変更し、現在は教育・生活事業、シニア・介護事業、語学・グローバル人材教育事業など幅広いビジネスを展開する「ベネッセグループ」の一員として、通信教育の「進研ゼミ」、出版事業などを推進。

VMware ThinAppの導入を決定する際も検討課題となったように、システム改変においてしばしば発生するのが、操作性などの変化による利用者の生産性の低下です。本番稼働後の現場の反応について、カスタマーコミュニケーション部 システム管理課 課長の森田哲生氏は、次のように話します。

「電話窓口のオペレーターからは、これまでと変わらないシステム画面の操作性に加えて、新しいPCの快適な動作などにより、業務の効率、生産性が上がったという評価の声が寄せられています。VMware ThinAppによって、ハードウェアのリプレイスによるメリットを最大限に享受し、現場の生産性を高めることができた点は、お客様の満足度向上にもつながる大きな成果といえます」

IT投資サイクルの適正化と トラブル対応の迅速化も実現

この他にも、VMware ThinAppの導入はベネッセコーポレーションの業務に多くの効果をもたらしています。その1つが「IT投資サイクルの適正化」です。この点について、カスタマーコミュニケーション部 ユニットリーダーの神田博康氏は「アプリケーションが継続利用できるにもかかわらず、ハードウェアの老朽化などを理由に、移行のためのシステム改変を行うことは、経営的にも理解を得にくい面があります。このような状況を回避し、適正なアプリケーション改変サイクルを実現する上で、VMware ThinAppは大きな役割を果たしています」と評価します。

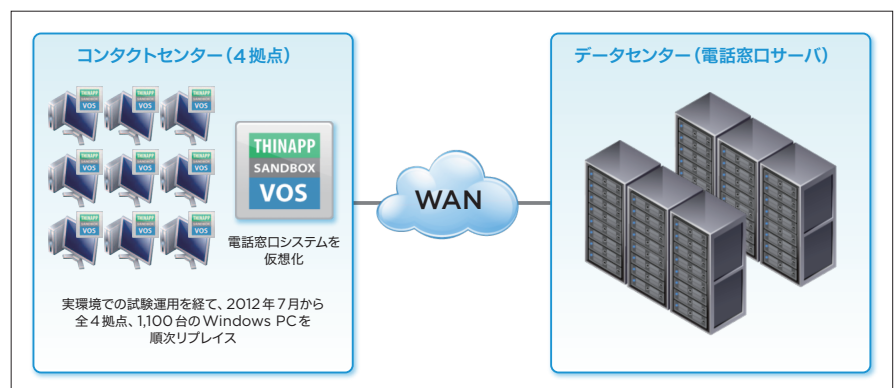
事実、同社では別のOS上で稼働していた電話窓口システムをWindows XPに移行する

際、大きなシステム投資を行っています。しかし、アプリケーションの継続利用が可能となった今回のプロジェクトでは、前回と比較して約48%もの投資コストを削減できたといえます。今後は、ハードウェアやOSの改変とアプリケーションの運用を切り離して管理できるようになったことで、IT投資サイクルの適正化にも大きな期待が持てます。

また現場のサポート面でも、これまでは実現できなかった「変更内容の再現」によって、障害対応の迅速化が可能になった点は大きなメリットです。今回、プロジェクトリーダーを担当したベネッセグループの株式会社シンフォーム ITサービス運用部 カスタマーサポート課の李京愛氏は、次のように話します。

「VMware ThinAppでは、サンドボックスと呼ばれるフォルダ内に、変更履歴などが蓄積されます。オペレーターの方から障害の報告が入った場合には、このサンドボックスを送ってもらえば、サポート側でその事象を再現することができます。これまでは不可能だった“どのような障害が発生しているのか”をサポート側でも即座に確認でき、迅速な対応が可能になりました」

最後に森田氏は、今回のプロジェクトを振り返って「古いシステムには、それまでの業務で蓄積された多くの経験、ノウハウが詰まっています。言い換えれば、企業にとっての資産であるだけに、OSやハードウェアに依存しない“しなやかな基盤”を支えてくれるVMware ThinAppは、これからのビジネスにおいて必要不可欠なソリューションだと実感しました」と締めくくりました。



図：VMware ThinAppを使ったコンタクトセンター運用の概要

vmware®

ヴァイムウェア株式会社 〒105-0013 東京都港区浜松町1-30-5 浜松町スクエア13F URL: www.vmware.com/jp
Copyright © 2012 VMware, Inc. All rights reserved. Protected by U.S. and international copyright and intellectual property laws.
VMwareおよびVMwareロゴはVMware, Inc.の商標です。他のすべての社名および製品名はそれぞれの企業の商標です。Item No. CS_BENESSE_JPQ412