

株式会社インテリジェント ウェーブ

徹底して運用を変えずに、 保守コストを1/4にした方法

クレジットカードなどのインフラ構築、銀行や証券会社向けのシステム開発を行っているインテリジェントウェーブは、2004年に情報漏えい対策製品「CWAT」をリリース。翌年の2005年、顧客からの問い合わせに対応するため、CWAT専用のインシデントシステムを構築し、安定的に運用していた。ところが、予想もしなかったアクシデントが発生。インシデントシステムをリプレイスし、システムを再構築する必要に迫られた。プロジェクトの中心となった担当者に、その経緯とプロジェクトの詳細について話をお聞きした。

■運用が安定的に回り始めた矢先の問題

インテリジェントウェーブは、クレジットカードやキャッシュカードなどのインフラ構築、銀行や証券会社向けのシステム開発、「CWAT」という情報漏えい対策製品を中心とするセキュリティビジネスの3つを大きな柱とするシステム開発会社である。

もともと金融関連のシステム開発に強かった同社だが、昨今はセキュリティ事業にも注力。特に自社開発したCWATは、企業内ネットワークと端末操作の両方を集中監視・制御し、内部からの情報漏えいを未然に防止できるシステムとして、大手企業を中心に約600社に導入されている。

CWATの販売を開始したのは2004年。ちょうど個人情報保護法の施行直前ということもあり、販売は好調だった。ただし、大手企業のシステム開発事業を中心にビジネス展開してきた同社にとって、パッケージ販売に対する内部統制管理には課題もあったと、セキュリティシステム開発本部 カスタマーサポート課長 梶原洋一氏は振り返る。

「当時は、パッケージ製品の保守に対するインシデント管理や製品の不具合管理などをバラバラに行っていました。このため、問い合わせ対応が二重になったり、誤った情報を流してしまったりというトラブルが発生してしまいました。そこで、翌年の2005年、海外製のサービスデスクツールをフルカスタマイズして導入したのです。」(梶原氏)

こうして導入されたシステムによって、人間系を含めた運用も順調に回り始め、保守品質も改善した。そのため、ハードウェアの償却期限が近づいた5年後も、ハードウェアを刷新して同じシステムを引き続き利用する計画だったという。ところが、そのタイミングで思わぬアクシデントが起きたとセキュリティシステム開発本部 カスタマーサポート課 主任 足立和俊氏は語る。

「実は、利用していたツールを開発していた外資系企業のトップが変わり、導入していたサービスデスクツールの保守に関する考え方が大きく変わったのです。その結果、そのまま使い続けても、新しいシステムを構築しても、ほぼ同じコストがかかることになってしまったのです。」(足立氏)

■最も重視した選定条件は「現行の運用を変えない」こと

CWAT®

そこで同社は急遽、ゼロベースで新しいサービスデスクツールの選定に着手。このときに最も重視した選定条件は「現在の運用を変えない」ことであった。「インシデントシステムで最もコストがかかるのはツールではありません。運用を設計し、その運用を人に周知させることにコストがかかるのです。」

今回のシステムの場合、すでに運用は順調に回っていましたので、あくまで運用を変えないツールであることが、最大の要件だったのです。」(梶原氏)

ただし、「運用を変えない」ためにはクリアすべき課題があった。じつは同社は、インシデントシステムのフロントに、「MAST」と呼ばれる独自システムを開発し、活用していた。これは、入力漏れを防ぐためにメール



株式会社インテリジェント ウェーブ

〔本 社〕 東京都中央区新川1-21-2

茅場町タワー

〔創 立〕 1984年(昭和59年)12月27日

〔従業員数〕 連結:268名 単体:257名

(2012年3月31日現在)

〔U R L〕 <http://www.iwi.co.jp/>



インテリジェントウェーブ
セキュリティシステム
開発本部
カスタマーサポート課長
梶原洋一氏



インテリジェントウェーブ
セキュリティシステム
開発本部
カスタマーサポート課
主任
足立和俊氏

Senju Family User Reports

株式会社インテリジェント ウェーブ

を使ってインシデントを自動登録するシステムで、インシデントシステム全体の運用を支えるコアとなるシステムである。したがって、新しいツールは、このMASTと連携できることが不可欠だった。

この2つの重要な条件をもとにツール選定は一次と二次の2段階で実施。一次選定では、候補となった4製品について、同社がメーカーや代理店に出向き、機能や価格とともに「運用を変えないこと」「MASTとの連携が可能であること」を確認した。その結果、製品を2つに絞り込み、この2製品で二次選定を実施した。

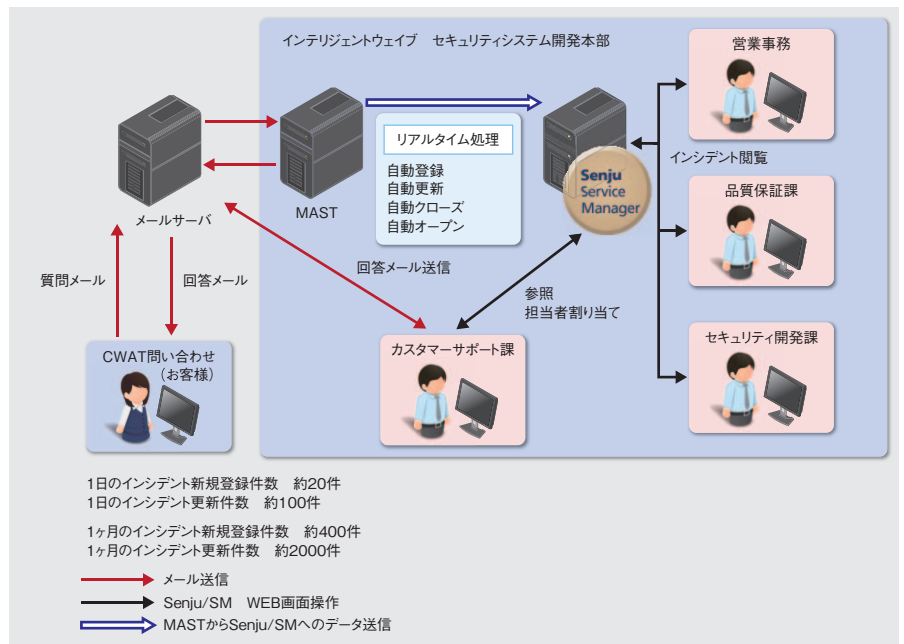
二次選定では、製品ごとにメーカーによるプレゼンおよびインシデントシステム担当者に対するハンズオンを実施。「ツールのコンセプトとメーカーの対応力」「RFPへの回答とハンズオンによる性能評価」などを項目ごとに点数化し、最終的に最も高得点だった野村総合研究所(以下、NRI)のSenju Service Manager(以下、Senju/SM)が選定された。

Senju/SMは、一次選定では160点満点で135点、二次選定では1260点満点で1060点と、ともに1位だった。最後まで競合した製品は、一次選定では130点とSenju/SMと僅差だったものの、二次選定では875点と伸び悩んだ。

「理由はいくつかあります。まずは、Senju/SMが国内製品で、かつ販売代理店とメーカーが同じだったことです。導入時はもちろん、導入後の問い合わせなども考えると、この2つは重要なポイントでした。もちろん、保守料が安かったのも大きかったですね。さらに、人間性も含めたエンジニアのスキルも重視しました。二次選考は約1ヶ月半かけて実施したのですが、システム連携の部分で出てくる提案、製品に対する思いといったところもじっくり検討しました。」(梶原氏)

■運用はそのまま操作性・機能はアップし、保守コストは1/4に低減

エンジニアのスキルも含めて、事前に厳しい選定基準でツールを選定したことも奏功し、システム構築は順調に進んだ。画面については、旧システムの画面をもとにテンプレートを用意し、そこからSenju/SM用の画面を作成した。また、旧システムのデータ移行については、移行プランをインテリジェントウェーブが作り、NRIが移行作業を担当。NRIに旧ツールからSenju/SMへの移行経験があったことも奏功した。唯一、問題が発生したのがMASTとの連携だったという。「MASTとの連携部分では、当初想定していなかったシステム変更が必要となりました。その調整に若干手間取って、少しスケジュールが遅れましたが、この程度のトラブルは想定範囲内で



▲インテリジェントウェーブにおけるシステムのイメージ

したので、全体としては順調なプロジェクトだったと思います。」(足立氏)

こうして、Senju/SMによる新しいインシデントシステムは2012年の2月1日にカットオーバーを迎えた。新システムの効果について、梶原氏は次のように述べる。

「最も大きな効果は保守コストです。年間の保守コストは、旧システムの1/4になりました。これは非常に大きい成果です。また、「運用を変えない」という要件も十分達成できました。MASTとの連携部分でも、Senju/SMの外部インターフェイスの柔軟性が十分に発揮されたと思います。」(梶原氏)

また、実際にSenju/SMの運用を開始してみると、従来よりも使いやすくなった点がいくつもあったという。

「まず、Webベースのシステムになったので、以前のシステムのようにクライアントをインストールする必要がなくなりました。また、以前はエスカラーション先を1つしか指定できなかったのですが、Senju/SMだと複数設定できる点もよくなった点です。その他にも全文検索ができる検索機能、充実したレポート機能など、使い勝手は当初予想していた以上に改善されています。」(足立氏)

■さらなるIT化で人の介在を最小化したシステムを目指す

インテリジェントウェーブは、自身がさまざま

な開発を手がけるシステム開発会社である。今回導入したシステムに関しても、できるだけ人の介在をなくし、ITによる自動化をさらにすすめていきたいという。

「もともとMASTを作ったのも、問い合わせを自動化したかったからです。ユーザーが問い合わせをしたら、システムがその内容を自動判定し、自動的に回答を返すような仕組みが将来のMAST像です。人間は、データを見て、顧客動向や次の製品ですべきことを考えることだけに集中できるシステムが目標です。」(梶原氏)

また、サービスデスクツールの導入を検討している企業に対しては、足立氏は今回の経験をもとに次のようにアドバイスする。

「すでに運用が安定的に回っていて、システムだけをリプレースするのであれば、その運用にアジャストできるかどうかでツールを選ぶのがよいと思います。サービスデスクのシステムで最もコストがかかるのは、運用を設計し、その運用を周知させることだからです。その意味では、柔軟な外部インターフェイスを持つSenju/SMは、カバー範囲が広いツールとしておすすめだと思います。」(足立氏)

高い技術力を持ったエンジニア集団であるインテリジェントウェーブに選択されたSenju/SM。今後、MASTとの連携を深めながら、自動化のレベルをさらに高めたシステムへと進化していくことになるだろう。