

## バーチャレクス・コンサルティング株式会社



バーチャレクス・コンサルティング株式会社

【本社】東京都港区虎ノ門4-3-13 神谷町  
セントラルプレイス8階

【創立】1999年(平成11年)6月

【従業員数】連結:785名

(2012年1月1日現在)

【URL】<http://www.virtualex.co.jp/>



バーチャレクス・コンサルティング株式会社

商品&サービス開発部  
サービス開発グループ  
グループリーダー  
佐々木孝政氏



バーチャレクス・コンサルティング株式会社

商品&サービス開発部  
基盤技術グループ  
恩田浩之氏



バーチャレクス・コンサルティング株式会社

商品&サービス開発部  
基盤技術グループ  
善光寺満氏

## 新規ビジネスに結びつける統合監視 サービスを実現する

バーチャレクス・コンサルティングは、大手アパレルや大手証券会社のコールセンター運営などからスタートし、現在は「コンサルティング」「テクノロジー」「アウトソーシング」の3つをコア領域に手がける企業である。コンサルティングはもちろん、ITにも強い会社にとって、約100社に提供する自社開発ソフトの保守業務は重要なビジネスである。ただし、事後対応になりがちな保守業務の在り方には、改革も必要であると考えていた。

### ■予防的対処を提供できる新しい保守サービスを模索

バーチャレクス・コンサルティングは、コールセンター領域のコンサルティングとアウトソーシング領域に明るいバーチャレクスと、コールセンター領域に特化してソフトウェア開発・販売を行っていたビッツページが2008年に合併してできた会社だ。バーチャレクスとビッツページの経営者は実の兄弟で、1人はアクセンチュア、1人はデロイトトーマツ出身。両社の合併により、コンサルティング(設計)、IT(構築)、アウトソーシング(運用・保守)をワンストップで提供できる会社が誕生したのである。そこに、ゼロックスの開発部隊を統括していた人物が経営陣に加わり、IT部門がさらに強化され、IT領域でのサービス指向が強化された。

合併前のビッツページがソフトウェア開発をしていたこともあり、バーチャレクス・コンサルティングは自社開発ソフトを100社以上に提供。その保守に関わるビジネスは、お客さまの「経営に貢献する」ことを追求している会社において重要な意味を持つ。ただし、これまでの保守のやり方には課題もあったと会社 佐々木孝政氏は説明する。

「従来の保守業務は、障害や問題が起きてからの事後対応がほとんどです。しかし、それでは工数も計画できず、迅速な対応は困難ですし、お客さまの満足度向上にも結びつきません。そこで、事象の迅速な認識と予防的対処をお客さまへのプラスアルファのサービスとして提供することを目的に、システム監視の基盤・体制を模索していました。お客さまのシステムをつねに監視できれば、我々がプロアクティブに動くことが可能となり、トラブルの予防にもつながるからです。」(佐々木氏)

### ■柔軟なフィルタリングと安定した動作が決め手

数十あるプロジェクト個別にカスタマイズされたシステム群は、監視の方式や仕様が統一されていなかった。日々、システムから発せられるメッセージの種類は多岐にわたり、数万にもおよんだ。システムによって求められる品質が異なるため、膨大なメッセージを手作業で切り分けなければならない、顧客は頭を悩ませていたと恩田浩之氏は説明する。

「システムからは、日々、さまざまなメッセージが送られてきますが、それほど重要でないメッセージも少なくありません。そうしたメッセージは次から無視できればよいのですが、メッセージ抑止の仕組みがなかったため、メッセージがずっと飛び続け、それを仕分ける部隊の負荷が一向に減らないという問題が発生していました。」(恩田氏)

そこで、バーチャレクス・コンサルティングはサービスの基盤となり得る統合監視システムの選定に着手。あらかじめ候補となっていた3製品について、システム要件に沿った44の項目に分けて、それぞれ◎、○、△、×の4段階で評価した。その結果、◎が最も多く、×がなかったのが野村総合研究所(以下、NRI)のSenju

# Senju Family User Reports

## バーチャレクス・コンサルティング株式会社

だった。

「今回はフィルタリングの柔軟さが重要でした。現場担当者からは、具体的に行いたいフィルタリングの内容が明示されていたので、それが実現できるかどうかが重要な選定基準でした。また、私が前職でSenjuを使っていたのですが、6年間使っていて障害がゼロだったことも高評価につながっています。」(恩田氏)

### ■不要なメッセージを抑止し、きめ細かなフィルタリングを実現

選考の結果、導入されたのは「Senju Operation Conductor (以下、Senju/OC)」「Senju Enterprise Navigator (以下、Senju/EN)」「Senju Service Manager (以下、Senju/SM)」の3製品である。各製品の役割について、恩田氏は次のように説明する。

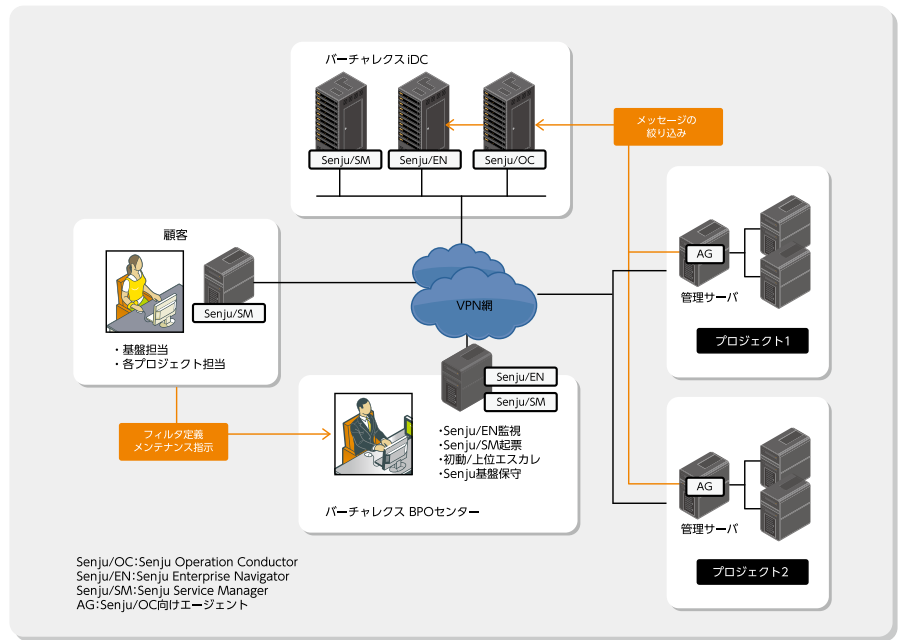
「まず、監視情報をリアルタイムに収集するためにSenju/OCを設置しました。お客さまのところに各システムからの情報を収集するサーバがあり、そこにエージェントを入れて、データセンターのSenju/OCと通信する仕組みです。集められた情報はSenju/ENのフィルタで振り分けられ、重要視すべきメッセージだけがインシデントとしてBPOセンターのSenju/SMに自動起票されます。あとは、BPOセンターのスタッフが必要な対応を行う流れになります。」(恩田氏)

「BPOセンター」とは、人が常駐し、24時間365日体制でシステムの運用・保守、ヘルプデスクなどのサービスを提供している同社の施設のことである。BPOセンターと本社の保守部隊は、テレビ会議でコミュニケーションをとりながら、何かあればすぐに対応できる体制が整えられている。

なお、フィルタリングについては、監視ツール(Senju/OC)で80~85%のメッセージを抑止し、残りの10~15%に対して統合運用管理基盤(Senju/EN)でより高度なフィルタリングを実施。最終的には、メッセージを数%にまで絞り込み、対応が必要なものをサービスデスクに自動起票している。

### ■ユーザーはツールを操作せずにメッセージIDの送信により制御

Senjuのサーバをデータセンターに置いたのは、将来的にクラウドによるサービス提供も念頭に置いたからだ。ユーザーは新たなリソースを



▲バーチャレクス・コンサルティング株式会社のシステム構成図

必要としないメリットがあるが、Senjuのシステムを直接操作することはできない。

実際に今回のシステムでも、ユーザーからSenjuのシステムを自分達である程度制御したいという要望が出たという。対応にあたった善光寺満氏は、次のように語る。

「今回、Senjuの機能をサービスとして提供したので、ユーザーはSenju/OCおよびSenju/ENを直接操作することはできません。しかし、Senjuの機能を一時的に止めてテスト用メッセージを送ったり、インシデントの起票だけ行ってアラートメールを抑止したりといった、細かい制御をしたいという要望がありましたので、特別なメッセージIDを決めて、それを送信していただくことで制御できるようにしました。」(善光寺氏)

### ■新しい保守サービスとしての展開と自社の保守業務への適用

統合監視システムとして構築された今回のシステムだが、バーチャレクス・コンサルティングの保守ビジネスの新たなサービスとしての展開も始まっている。

「今回のシステムは顧客のニーズに合わせて作り込んだものであるため、そのまま他のお客さま

向けに展開できるとは考えていません。しかし、フィルタリングや監視のノウハウ、Senju/SMに起票するまでの処理の流れなど、今回のプロジェクトでは数多くの知見・ノウハウが得られました。今後は、こうした知見・ノウハウを活かして、他のお客さま向けにサービス化していきたいと思っています。」(佐々木氏)

また、自社ソフトのサポート窓口では、すでにSenjuによるフィルタ処理が活用され、成果を上げているという。

「弊社では、自社ソフトのサポート窓口に寄せられる電話やメールのインシデント管理にSenju/SMを活用し、エスカレーションからクローズまで追いかけています。インシデントのオープン/クローズは毎日確認され、滞留を防止するとともにKPIとして月例の社内報告を行っています。保守対応の浅れや滞留時間の把握、生産性の客観視に非常に役立っています。」(善光寺氏)

お客さま向けの統合監視システム用に導入されたSenju製品だが、今後、バーチャレクス・コンサルティング自身の保守業務の効率化、そしてITIL思想による新しい保守サービスの実現に向けて、さらに活躍の場を広げることは間違いなさそうである。