

富士ソフト株式会社 様

User Profile



富士ソフト株式会社様

本社所在地：〒231-8008
神奈川県横浜市中区桜木町1-1
事業概要：ソフトウェア開発
システムインテグレーター
導入時期：2012年4月
URL：http://www.fsi.co.jp

富士ソフト株式会社は組み込み系アプリ、業務アプリからコンシューマ向けアプリの開発、販売を行っており、年賀状作成ソフト「筆ぐるめ」などで知られる。自社で実践的に蓄積したノウハウを裏付けとして、顧客目線のサービス開発を行っている。



富士ソフト株式会社
技術本部
ITマネジメント部
部長
山岡 寛典 氏



富士ソフト株式会社
技術本部
ITマネジメント部
情報システム室
主任
梅田 陽一 氏

グローバル展開の一步として海外への 業務委託に踏み出した富士ソフト 「IVEX MetaLogger」を採用し業務品質を担保、 業務状況の透明化で不正抑止力としても活用

POINT

- ログの取得により委託先の業務品質を担保
- 仮想デスクトップ環境での業務の安全性向上
- 不正を防ぐためHTTPSを含めたWeb閲覧履歴を記録

企業の海外展開支援を目指し、 社内システムでグローバル展開、 ノウハウを蓄積

あらゆる企業にとって、海外展開はごく当たり前の選択肢になりつつある。場所の制約が少ない業務を海外に委託することでコスト削減を実現しようと、多くの企業が取り組み始めている。富士ソフト株式会社も、そうした取り組みを本格的に開始した企業のひとつだ。積極的に海外進出に打って出る理由を、富士ソフト株式会社 技術本部の山岡 寛典氏は次のように語る。

「多くの企業が、海外進出に意欲を持っています。そうした企業の海外展開を支援するためには、私たちがまず海外での業務を経験し、ノウハウとして蓄積する必要があります。自社の実際の業務として経験し、課題と解決策を見つけることができれば、顧客企業の海外進出を効果的にサポートできるようになるはずですよ」

富士ソフトはベンダにこだわらない独立系インテグレーターとして、常にニュートラルな視点から顧客へサービスを提供している。プロダクトを中心にサービスを考えるのではなく、本当に顧客に必要なものを考えてサービスを提供するため、自社での経験を大切にしているのだ。

海外委託業務の最初の一步として富士ソフトが選んだのは、業務システムの稼働監視やインシデントを行なうシステムオペレーション業務と、ヘルプデスク業務だった。いずれも社内を対象としたものであり、自社でノウハウを蓄積するのに適していると考えられたためだ。同じグループ企業に日本企業に向けたヘルプデスク業務の経験を持つ

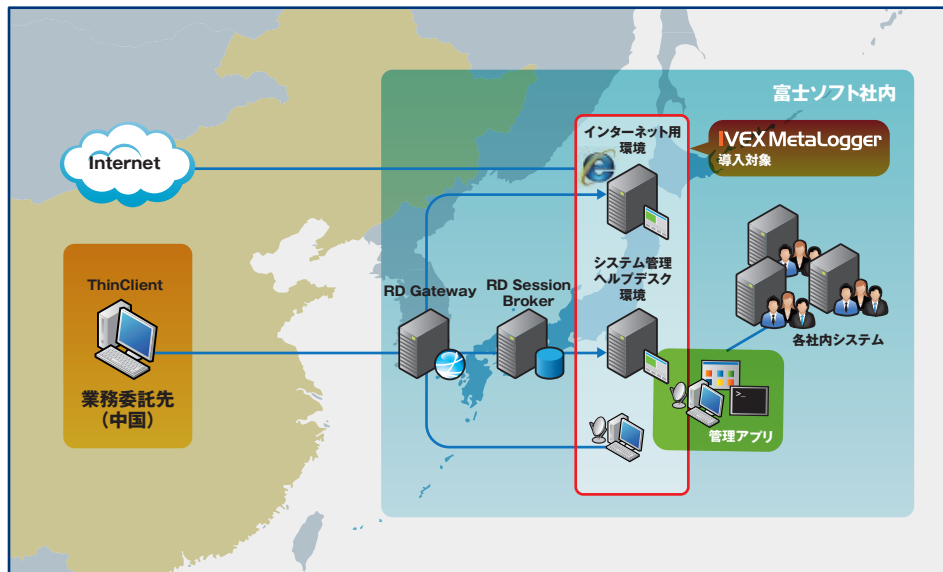
中国子会社があったことも、委託業務選定の一因となった。

暗黙の日本ルールにとらわれず 業務品質を担保するための仕組みづくり

業務を海外委託するにあたり、いくつかの課題が考えられた。その中で最も大きなものが、業務品質をどう担保するかというポイントだった。

「同じグループの子会社とはいえ、ビジネス習慣や文化背景がまったく異なるスタッフに業務を委託する訳ですから、日本の常識だけでは進められません。しかも業務の場所が離れているので、なかなか管理の目も行き届かないでしょう。そうした課題を解決して、業務品質を担保しなければなりませんでした」

そう語るの、富士ソフト株式会社 技術本部の梅田 陽一氏。委託先の業務品質を日本の感覚で担保するために、富士ソフトが取り組んだのは日常的な業務状況の管理だった。遠隔地でありながら、常にお互いが顔を合わせているかのように業務を進められる環境を作り上げようとしたのだ。そのために導入された仕組みは大きく2つあり、ひとつは常時オンラインのテレビ会議、もうひとつがログの記録だ。テレビ会議システムを常時オンラインにしておけば、同じオフィスで仕事をしているかのように様子を確認することができる。用事があるときには呼びかけ、いつでも近くにいることを感じてもらうことで、業務上の不正や怠慢を減らす効果があると期待されている。「テレビ会議システムを使った視覚、聴覚による監



視に加えて、ログの取得にも大きな効果を期待しています。ログの効果は一般的に、インシデント発生後のエビデンスと考えられていますが、富士ソフトではログ取得による抑止力に注目しています。インシデントが起きてから対応しても、起きてしまったことは取り返せません。それよりも、インシデントが発生しない対策を行なう方が効果的と考えています」

山岡氏は、ログ取得への期待をそのように語った。

HTTPSを含めた Web閲覧記録を取得可能な IVEX MetaLoggerを選択

ログ取得の仕組みについては、子会社で使用実績のあるIVEX MetaLoggerをはじめとするいくつかの製品のほか、Windowsのイベントログとオープンソースの管理製品を組み合わせる手法などが候補として挙げられ、比較検討が行われた。ひとつめの要件は、仮想デスクトップでもログを取得できること。今回の業務委託では、中国のオフィスから仮想デスクトップにログインして業務を行なう。そのため、仮想デスクトップでも十分なログを取得できることが最低条件となった。しかし検討した製品の中には仮想デスクトップで取得できるログが限られていたり、一部のハイパーバイザにしか対応していないものもあった。その点IVEX MetaLoggerはゲストOSがWindowsであれば動作環境を選ばないため、将

来の横展開を含めた柔軟な活用が可能と考えられた。

「もうひとつの要件として挙げられたのは、Web閲覧履歴を取得できることでした。イベントログではどのURLを閲覧したかまではわからず、他の製品でもHTTPSのログが取得できない、ブラウザキャッシュが有効になっていると取得できないなどの課題がありました。結局、希望通りのログを取得する機能を持つ製品は、IVEX MetaLoggerのほかには見つかりませんでした」

梅田氏はIVEX MetaLogger選定に至る理由をそのように語ってくれた。さらに、トラッキングしてログを記録するだけでなく、分析、レポートの機能が備わっていることも選定の決め手となったようだ。

ログを活用し声掛けを行なうなど抑止力としての効果維持の工夫も

業務委託をスタートするに当たり、中国子会社のスタッフを日本に招いて研修が行われた。日本企業のルールや日本流の業務の進め方を身に着けた上で、帰国後の業務に当たってもらっている。日本のオフィスとはテレビ会議で常時結ばれ、用があるときにはテレビ会議を通じて声をかけるなど、お互いに顔が見え、会話が聞こえる状況を保っている。

「見られていると感じることで不正や怠慢を防止できますが、見られていることに慣れてしまうと

う問題もあります。そういうときに、ログを取得しているということがもうひとつの抑止力として効いてきます」

山岡氏はそう言い、実際の活用シーンについて話してくれた。まず、どのようなログを取得しているかを伝え、不要なWeb閲覧などをなくするための抑止力として活用する。さらに定期的にログをチェックし、業務外のサイトを見た理由を聞くなどして、見られているという実感を持続させるのだという。

「中国は人材の流動性が高いので、日本で研修を受けたスタッフがいつまでもいるとは限りません。今後新たに入ってくるスタッフのことも考え、業務品質を担保できる仕組みを整え、機能させ続けなければなりません」

効果を持続させ続けることが大切だと、梅田氏も語っている。

ログに基づいた製品品質向上など将来に向けた活用拡大も視野に

抑止力としてだけでなく、せっかく取得したログをさらに活用しようという計画も進められている。個人ごとの業務効率を分析したり、ヘルプデスクの操作ログからアプリケーションの品質評価を行なおうとしているのだと梅田氏は言う。「たとえばヘルプデスクの操作ログを見て、業務アプリの操作説明のために頻繁にアクセスしているURLが見つかったとします。それはつまり、操作に関する問い合わせが頻発している画面だとわかる訳です。そうした分析結果に基づいて画面を改善していけば、ヘルプデスク業務で得た情報を製品品質の向上にも役立てることができるのではないかと期待しています」

こうしたログ取得、ログ活用のノウハウはやがて富士ソフトに蓄積され、顧客へのサービスにも活かされていくことになる。その活用シーンは、まずは海外オフィスでの業務が想定されているが、遠くない将来には国内でも活用されていくだろうと山岡氏は語る。

「これからは日本国内でも、いろいろな国籍、いろいろな文化背景を持った人が混在して業務を行なうようになるでしょう。そのときには日本企業の中でも、こうしたコミュニケーション対策や管理体制の強化に取り組まなければならないと思います。その先駆けとして経験を積み、ノウハウを生かしたサービスを提供できるようになりたいと考えています」

IVEX アイベクス株式会社
http://www.ivex.jp/

本社 | 〒101-0024
東京都千代田区神田和泉町1番地3-3 タイワビル
TEL.03-5835-0268 FAX.03-5835-0264

テクニカルセンター | 〒963-8014
福島県郡山市虎丸町5-8 日宝郡山第一ビル
TEL.024-953-6045

※掲載されている会社名および製品名、ロゴは各社の登録商標または商標です。