

UQ コミュニケーションズ株式会社 様

専門知識に頼らない 柔軟なマスタメンテナンス環境が わずか2日間で実現



UQコミュニケーションズ株式会社概要

事業内容 : 無線データ通信サービス
所在地 : 東京都港区港南2-16-1
品川イーストワンタワー
設立 : 2007年8月
資本金 : 1420億円
従業員数 : 328名

世界標準規格であるモバイルWiMAX (ワイマックス) 技術を活用して無線データ通信サービスを提供する日本で唯一の通信事業者。個人向けの高速モバイル通信サービスをはじめ、高速・大容量のデータ通信が可能という特徴を生かしインターネット回線工事が困難な場所でのデジタルサイネージや監視システム、自動販売機等にも利用されている。

無線データ通信サービスを手がけるUQコミュニケーションズでは、法人顧客向けの料金計算システムのリプレースにあたり、マスタデータのメンテナンスを容易にしたいという課題を持っていた。料金体系の変更はしばしばあるが、現状はそれを画面から手入力していたからだ。メンテナンス画面自体も機動的に変更したい。そこで導入したのが、マスタデータのメンテナンス画面を自動で生成するツール、『DBエース データメンテナンスエディション』だ。既存のデータベースにこのツールを導入することにより、データベースの専門知識がなくとも簡単にデータを編集できる環境を実現し、本来の目的であった業務効率化にとどまらず、今後のビジネス展開に向けた新たな気づきといった相乗効果も生まれた。

課題はマスタメンテナンスを容易にすること

UQコミュニケーションズは個人向けサービスが有名だが、法人にも広く利用されている。今回、『DBエース データメンテナンスエディション』(以下、DBエース)を導入したのは、法人顧客への料金請求などを担当するカスタマーサービス部だ。長く使っていた料金請求システムが老朽化したことから、リプレースの方法を検討していた。

競争の激しい通信業界ゆえに料金体系の変更はしばしばあり、システムのマスタデータを変更する頻度は高い。変更情報は法人顧客との窓口となる各営業所から、エクセル(Excel)のデータでカスタマーサービス部に送られてくる。同部では、それを業務担当者が専用のメンテナンス画面から手入力し、毎月の請求処理をしていた。

手入力であるのは、アクセスログを残すために、データベース内のテーブルのデータを直接修正することが禁止されていたからだ。この手間は相当なもので、ヒューマンエラーへの危惧もある。また、メンテナンス画面自体も状況に応じて機動的に変更したい意向もあった。マスタデータのメンテナンスをもっと簡単にできないか。これがリプレースにあたっての最大の課題だった。

時間とコストをかけずに内製で導入

そこで候補に挙がったのがDBエースだった。今回のリプレースでは、内製で新システムを導入するという方針が決まっていた。担当するのは部内のシステム部門だ。専門のデータベースエンジニアを擁しているわけではないので、必然的に「開発工数が少なく、価格もリーズナブルで、環境構築が容易なものを探しました」と、システム担当として今回の導入を主導した同部 業務統括グループ兼システム技術1グループ 課長補佐 日當瀬聡氏は言う。

DBエースは、既存のデータベースに導入し、対象のテーブルを選ぶだけで、そのテーブルをメンテナンスするための画面を自動生成するというツールだ。従来のメンテナンス画面は、一つひとつ手作業で作っていた。内製で同等の仕様を実現しようとするれば、時間もコストもかかる上に、運用開始後に発生する変更などへの対応力も欠く。そう考えたとき、迷うことなくDBエースの導入を決めた。

導入にあたり、一つだけ問題があった。当時、DBエースはMySQLで作られたデータベースに対応していなかったのだ。だが、ほどなくMySQL対応版がリリースされることが判り、その問題も解決する。「これ以外

は、特に導入にあたってのハードルはありませんでした」と、日當瀬氏は振り返る。

35テーブルの管理画面がわずか2日で。効率、正確、安全面で大きな効果

実際、導入は極めて簡単だった。メディアを挿入して指示通りに操作するだけだ。導入までにシステムエグゼ側の担当者と顔を合わせたのも、見積もり提出時とメディア納品時のわずか2回。新たにサーバーを立ち上げる必要もなかった。



日當瀬氏は、納品されたDBエースのインストールを終えると早速、様々な設定を業務担当者と共に行った。直感的に操作できるインターフェースのため、データベースやシステムの専門知識を持たない業務担当者でもすぐに対応できると考えたのだ。テーブルの数は35あったが、手分けをしてわずか2日で終了した。設定を一通り終え、約1ヶ月後には業務担当者も皆、不自由なく使えるレベルに達していた。予想以上のスピーディーな展開だった。

その後の本稼動も問題なく終了した。折しも新料金体系がスタートするタイミング。従来の手入力では多大な時間を要したに違いないが、DBエースは操作ログをすべて記録・保存できるため、データベースに一括で修正データを反映することができた。短時間で正確かつ安全に作業を終え、早速大きな効果を発揮している。

簡単な操作がもたらした業務効率化。ビジネスへの展開も期待

「簡単に画面を作れ、業務担当でも自在に編集できることが、様々な利点となっています」。本稼働を終えて、こう感想をもらすのは業務部門の責任者であるカスタマーサービス部 業務統括グループ 課長 川上裕之氏だ。これまでは、システムに手を入れるのはシステム担当で、業務担当の仕事は入力に限られていた。自力で修正などができないために、日々の運用で不便を感じた際もシステム担当者に改修を要望する以外なかった。

だがDBエースを導入したことにより、システム担当者に頼ることなくデータベースのメンテナンスが可能になった。指示通りに入力だけをしていた従来と異なり、業務担当者が自らデータベースの中身を確認したり、インターフェースをカスタマイズして使いやすさを追求したりなどといった、高度な操作も柔軟に簡単に行えるようになった。データベースがシステム担当者だけのものではなくなったことが、業務の幅を広げ、業務品質向上にも繋がった。

「今後は、営業部門にも閲覧や一部の入力を解放するなど、業務フローを見直す可能性は大いにあります。業務の効率化はもちろん、データに触れることで得られる気づきもある。その先に、ビジネスへの様々な展開も期待できるでしょう。操作が簡単になったことでもたらされたものは大きいです」。川上氏は言う。



DBエースの場合、導入後の保守費用はユーザー数ではなく、テーブル数に応じて増減する。そのためコストは変わらずにデータの閲覧権限を広げることが可能であり、多様な活用方法が考えられるのだ。

今回はカスタマーサービス部での導入だったが、同社内には、部署ごとに様々なデータベースが存在する。何よりも時間とコストをかけずに導入でき、簡単操作のデータ編集環境が実現できることから、今後は他の部署への導入も検討していくという。DBエースの導入は、これまでの課題を解決に導いただけではなく、今後のビジネスにおいて新たな可能性を見出すきっかけともなりそうだ。



UQコミュニケーションズ株式会社
コーポレート部門
カスタマーサービス部

(右) 業務統括グループ 兼
システム技術1グループ
課長補佐
日當瀬 聡 氏

(左) 業務統括グループ
課長
川上 裕之 氏

記載されている会社名、製品名、サービス名およびロゴはシステムエグゼおよび各社の商標または登録商標です。製品の仕様・性能は予告なく変更する場合がありますのでご了承ください。 2015年3月現在

 **System EXE**
株式会社システムエグゼ

〒104-0028 東京都中央区八重洲2-7-2 八重洲三井ビルディング5階
TEL: 03-5299-5352 FAX: 03-5299-5354
http://www.system-exe.co.jp
mktg@system-exe.co.jp

お問い合わせ

※本文記載の会社名及び製品名は、それぞれ各社の商標又は登録商標です。