

TELstaff クラウド型通報管理サービス

導入事例 | 株式会社アルペン様



Alpen Group

スポーツをもっと身近に

所在地	愛知県名古屋市中区丸の内二丁目 9番40号 アルペン丸の内タワー
設立	1972年7月
従業員数	2,703名(2023年6月現在)
事業内容	各種スポーツ用品、ゴルフ用品、アウトドア用品などの商品開発/販売、ゴルフ場、スキー場、フィットネスクラブの経営
URL	https://store.alpen-group.jp/corporate/

障害発生時に電話で通報することで 迅速な対応を実現し、運用負荷を低減

システム構築や運用管理の内製化を進めているアルペンでは、システム障害や夜間バッチの停止などのトラブルが発生したときに、従来のメール通報だけではアラートに気づきにくく、対応が遅れてしまうという課題を抱えていました。そこで、同社は日立ソリューションズの「TELstaff クラウド型通報管理サービス」を導入。緊急時にも迅速な対応が可能になる体制を整備でき、運用負荷の低減も実現しました。

課題

- メール通報では夜間のトラブルを見落とす可能性がある
- 対応が遅れるとその分リカバリーのための手順が多くなり、作業工数が増える
- 従来の運用管理システムの入れ替えは避けたい

効果

- 電話の通報によって夜間でも確実にトラブルへ対応できる体制を構築
- 迅速な初動対応が可能になったことで、複数の選択肢の中から最適な対応をとれるようになり運用負荷が低減
- JP1など他システムとの親和性が高い「TELstaff」の採用により、従来のシステムを生かした運用を実現

SOLUTION

電話による通報でトラブルへ迅速に対応

- さまざまな通知手段(電話、Eメール、SMSなど)から、より気づきやすい手段を選択可能
- 導入時の設定が容易で操作性に優れる
- 迅速なトラブル対応を可能とすることで業務継続性を向上



株式会社アルペン様 INTERVIEW

情報システム部
ITマネジメントグループマネージャー
尾林 寿隆 氏



情報システム部
デジタルプランニンググループ
玉置 貴洋 氏



背景 障害検知時の電話による通報を検討

スポーツデポ、ゴルフ5、アルペンなど、スポーツ用品のショップを全国で約400店舗展開している株式会社アルペンは、公式オンラインストアも運営し、各ECモールにも出店することで、実店舗とECを融合させながら売り上げを伸ばしています。

「以前はデータセンターを構えて、運用・保守をアウトソーシングしていたのですが、世の中の変化のスピードに対応するためにクラウド化を進め、内製化していく方針に変えました。しかし、トラブルや異常の発生に気づくのが遅れるという課題が出てきたのです」と尾林氏は語ります。

アルペンでは、システムに障害が発生したときにメールで通知されるようにしていましたが、夜間における機器の故障や夜間バッチの停止などの通知が見落とされ、たまたま起きていて目にしたメンバーが気づくか、翌朝になって気づくなどの対応の遅れが発生していたと言います。

この課題を解決するためには、電話による確実な通報を行える仕組みが必要だと考えたアルペンでは、新しいツールの導入を検討し始めました。

取り組み SaaS型で低コストの「TELstaff」を導入

電話で自動通報することが可能なシステムを見つけたものの、導入には至らなかったこともあったと玉置氏は説明します。

「電話通報機能を持つ運用管理システムを見つけたのですが、UIが英語で、設定やコマンドも専用言語で書く必要がありました。また、我々は運用管理システムとしてJP1を使っており、これを入れ替えるとなるとコストが高くなることもあり、導入を見送りました」

そこでアルペンは、シンプルな構成で電話通報が行え、SaaS型でサービスされるツールはないかと株式会社アシストに相談を持ち掛けます。

「アシストはさまざまなシステム・ツールを扱っており、付き合いも長く、小回りが利いたサポートをしてくれるありがたい存在です。今回の相談に対して、日立ソリューションズの『TELstaff クラウド型通報管理サービス(以下、TELstaff)』をすぐに提案してくれました」(尾林氏)

早速テスト環境で「TELstaff」を使ってみたところ、「構成がシンプルかつUIが日本語なので連絡網(業務に合わせて連絡先をグルーピングした『TELstaff』の定義情報。連絡順序などを自由に設定できる)なども作りやすく、誰でも簡単に使えると感じました。JP1との親和性が高い点も安心できます」と、玉置氏は良い感触を得たと言います。

3人から5人で構成される10種類程度の連絡網を作り、通報が特定の人に偏らないように工夫。導入はスムーズに進みました。

「日立ソリューションズは検証期間においても柔軟なサポートをしてくださいました」(玉置氏)

効果 障害に迅速に対応して運用負荷を低減

最初に検討した他システムに比べて、「TELstaff」は初期コストが約1/3、ランニングコストが約1/6に抑えられたと明かした玉置氏は、「TELstaff」の効果を次のように話します。「夜中にトラブルがあれば電話で起こしてもらえるので、安心して眠っていただけるというのが一番の効果ですね。電話で話してくれるメッセージの内容も設定できるので、瞬時に最低限の状況を把握でき、初期対応を無駄なく進められます。輪番で複数の人に警告を回すことで、負荷分散しているのも、皆の安心感につながっています」

「TELstaff」によって迅速な障害対応が行えるようになったアルペンでは、運用の手間の低減も実感していると言います。

「素早くトラブルに気づけると、対応の選択肢を増やせます。対応が遅れるとリカバリーの手順が増えていくので、スピーディーに対応できることが作業工数の低減にもなっています」(玉置氏)

経営面でのメリットについては、尾林氏は次のように言います。「導入が極めて容易であること、そして電話による通知を低コストで実現できたことが高く評価されています。また当社では、日中の販売実績をもとに夜間バッチでさまざまな角度から集計・分析したデータから、発注作業や在庫管理などを行っています。前日のデータが遅延なく翌日の業務に活用できることで業務の継続性が向上し、販売機会損失の抑止につながっています」

展望 通報のスタンダードとして「TELstaff」を活用

今後はより効果的に「TELstaff」を使っていきたいと玉置氏は次のように話します。

「『TELstaff』を有効に使うためには、監視のキーとなる情報をどのように集めるかが重要になってきます。運用管理ツールをどこに置くのか、ログ収集ツールをどのように活用して情報を集約していけばよいのかなども今後考えて、さらに運用の手間とコストを抑えられるようにしていきたいですね」

尾林氏も今後の展望を語ります。

「クラウド化を進めていく中で、『TELstaff』を通報のスタンダードとして、適用するシステムを拡大していきたいですね。情報システム部としては、自分たちでできるところはどんどん内製化していき、若いメンバーがシステムの構築や運用管理をできるようにしていきたいと考えています」

運用管理ツールが変わっても、どこに置かれても、他システムとの親和性・連携性の高い「TELstaff」が通報でシステムと人をつなぎます。

誰もが健康で充実した日常を送れる世界をめざし、「スポーツをもっと身近に」をパーパスとするアルペンを、日立ソリューションズはこれからも支援してまいります。

※本事例の内容は公開時点(2024年3月26日)の情報です。※本文中の会社名、商品名は各社の商標、または登録商標です。※本文中および図中では、TMマーク、®マークは表記していません。※製品の仕様は、改良のため、予告なく変更する場合があります。※本製品を輸出される場合には、外国為替及び外国貿易法ならびに米国の輸出管理関連法規などの規制をご確認のうえ、必要な手続きをお取りください。なお、ご不明な場合は、当社担当営業にお問い合わせください。※本文中の情報は、事例作成時点のものであります。

本事例のwebページはこちら



www.hitachi-solutions.co.jp/telstaff/case01/

株式会社 日立ソリューションズ

www.hitachi-solutions.co.jp



本カタログ掲載商品・サービスの詳細情報

www.hitachi-solutions.co.jp/telstaff/

J23S-18-00

2024.03