

ISSUE 01 ▶

3事業連携による「通販業務支援サービス」の提供

CSKグループは、より高度になるITへの要求に対し、単なる利便性の向上だけでなく、お客様の売上の拡大や収益の獲得に貢献するため、お客様の業務そのものを改善するサービスの提供を目指しています。

本特集では、そのサービス事例として、「BPO」「ITマネジメント」「システム開発」の3事業分野の連携による「通販業務支援サービス」について、担当者から話を聞きました。



左:CSK-ITマネジメント 企画本部 サービス推進部 松村 大輔
中:CSKサービスウェア オペレーション本部 関西事業所 廣川 マリ子
右:CSKシステムズ 西日本事業本部 ソリューション営業部 利根 敦範

通販ビジネスが抱える課題

現在、インターネットを利用した通信販売(通販)は、ダイレクトに消費者へアクセスする効率の良い販売手法のひとつとして、多くの企業で展開されています。しかし、通販ビジネスへの参入および同ビジネスでの成功には、さまざまな課題を解決する必要があります。

例えば、「さまざまな決済手段やきめ細やかな物流サービスをどのように実現するのか?」「お客様満足度を下げることなく、注文の変更や商品の交換などに対応するための運用コストをどのように最小化することができるのか?」といった課題が挙げられます。

さらに、日時や季節による受注量の増減や事業規模の変化への対応、モバイル通販の拡大に見られるようなECビジネス^(注1)の多様化への対応も必要となっています。

(注1)ECビジネス(Electronic Commerce ビジネス):インターネット上での通信販売ビジネス。

CSKグループの「通販業務支援サービス」

こうした課題に対応すべく、CSKグループでは、「BPO」「ITマネジメント」「システム開発」の3事業の連携による「通販業務支援サービス」を提供しています。通販ビジネスに関わる一連の業務プロセスを周辺業務も含めてワンストップで提供し、通販ビジネスの立ち上げから成長までを、そのビジネスステージにあわせて支援します。

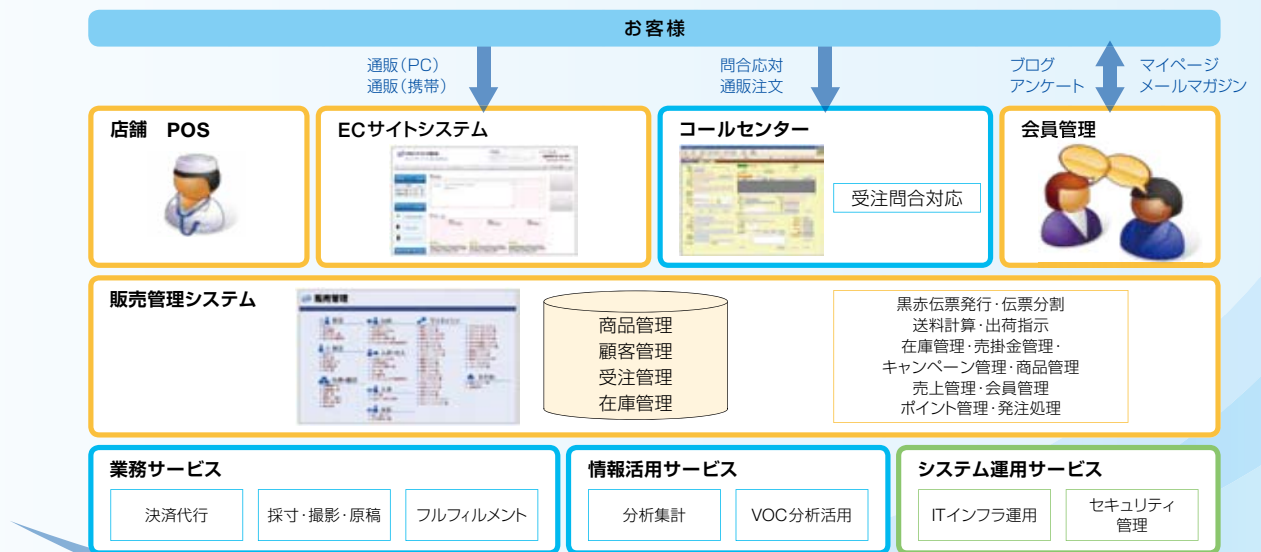
当社グループでは、3事業それぞれにおいて、通販業務における深い業務知識やノウハウを有しています。単にシステム化による受注業務の効率化を追求するのではなく、そのシステムが通販業務全体の流れの中でどう位置付けられるべきなのか、業務エラーのリカバリーをどう吸収できるのかなどを考慮して、業務設計の一部として全体最適を図ります。また、CSKグループでは、発注から入金に至る通販業務全般の業務ルールやフローをまとめた「業務基準書」を作成し、複雑に関連するさまざまな業務や条件を「見える化」することで、確実に矛盾のない業務設計を実施しています。

さらに、イベントやTVドラマなどとの連動通販サービス、レコメンドサービス^(注2)、お客様(消費者)の声(VOC: Voice of Customer)活用サービスなどの幅広いサービスを提供することで、今後ますます通販ビジネスを通して多様化する企業の売上向上、お客様(消費者)満足度の向上を支援しています。

(注2)レコメンドサービス:サイト訪問者の興味に合ったおすすめの商品やサービスを自動で表示する機能。CSKグループでは、SaaS型レコメンドサービス「Baynote」を提供しています。

CSKグループの提供する「通販業務支援サービス」

■ BPO
■ ITマネジメント
■ システム開発



3事業の具体的な役割とは

これらのサービスにおける3事業の具体的な役割を説明します。まず、BPOでは、コンタクトセンターを活用した受注業務や、商品の入荷からコンテンツ制作・管理、出荷、在庫管理、返品交換に至るフルフィルメントサービスを提供しています。そのほか、受注センターやカスタマーセンターに寄せられたお客様(消費者)の声(VOC)をマーケティングレポートとして提供し、商品企画戦略などに役立てていただいています。

ITマネジメントでは、ITインフラの運用やセキュリティ管理などを行い、安全・安心なシステム運営を支えています。また、当社グループのクラウド・コンピューティング環境「USIZE(ユーサイズ)」^(注3)を活用することで、通販ビジネスを展開する企業の業務量や事業規模の増減などに合わせた柔軟なサービス提供を可能としています。

システム開発では、販売管理システム、ECサイトシステム、顧客管理システムなど通販に必要なシステムをテンプレートで提供し、お客様固有の業務に最適な形でシステムを提供しています。これらすべてのサービスを業務プロセスを通して複合的に提供できることは、当社グループの強みです。

(注3)USIZE:CSK-ITマネジメントのデータセンターに設置したITリソース(サーバー/ストレージ、ネットワーク、システム運用)を、お客様ごとの要件に基づいた最適な形で提供する、オーダーメイド型のアウトソーシングサービスです。お客様ごとにITリソースを独立させたプライベートクラウド環境で、お客様のビジネス展開に伴う「ビジネス規模の拡大・縮小」「業務量の増減」「サーバー/ストレージリソースの利用量」に応じて、従量料金での利用が可能です。

お客様(消費者)満足度の向上に向けて

すでに、放送業界、アパレル業界、化粧品業界など複数のお客様の通販ビジネスを支援しており、お客様からは、業務効率の向上のみならず、お客様(消費者)満足度が向上したという喜びの声をいただいています。こうした実績をもとに、今後もさまざまな業界に向けてサービス展開を図っていきます。

「BPO」「ITマネジメント」「システム開発」の3事業の連携をこれまで以上に強化し、お客様の視点に立った、より付加価値の高いサービスを提供することで、お客様に信頼されるパートナーとしてお客様とともに成長していきたいと考えています。

通販事業における3事業分野の提供サービス

セグメント	サービス内容
BPO	受発注業務、決済代行、VOC分析、ネットコンテンツ制作・メンテナンス、ささげ(採寸・撮影・原稿)、フルフィルメントサービス など
IT マネジメント	プライベートクラウド環境構築サービス(USIZE)、データセンター、システム運用 など
システム 開発	販売管理システム、ECサイト・会員管理システム、通販対応システム、コンタクトセンターシステム など

ISSUE 02 ▶

3事業分野の連携・融合の未来 ~ハイブリッドクラウドへの取り組み~

経済状況が激変する現在、企業は環境変化への迅速な対応が求められており、その迅速な対応に資するITがこれまで以上に求められています。

そこで、注目されているのがクラウド・コンピューティング。CSKグループは、お客様のビジネス環境の変化に対するITシステムの最適解となりうる「ハイブリッドクラウド」の提供に取り組んでいます。本特集では、CSKグループのハイブリッドクラウドについて、担当者から話を聞きました。



CSKシステムズ 技術開発部
CSKフェロー
黒川 利明

CSKシステムズ 技術開発部
クラウド基盤課 課長
瀧澤 与一

利用型サービスが伸びていますが、企業活動においても「所有から利用へ」の流れが加速し、IT資産も「持たざる経営」へのシフトが進んでいます。

そして、3つ目はグローバル化が新たな段階を迎えていることです。アジアの新興国は、欧米や日本で開発された技術を活用して急成長しており、その市場も急激に拡大しています。

これらの変化に対する迅速な対応、それがクラウドの本質です。新しいビジネスや市場において、プールされているITリソースを活用するクラウドは、迅速な情報基盤を実現します。また、「所有から利用へ」の経済の転換を支援し、情報共有、知識共有、あるいはグローバルな人材の配置などが、クラウドを利用することによって容易になります。さらに、さまざまなITリソースをインターネットや専用回線を経由して利用することにより、急激に発展するアジア市場への迅速な対応が可能となります。

時代の変化が求めるクラウド・コンピューティング

この数年間で「クラウド・コンピューティング」(以下、クラウド)という言葉が急速に浸透していますが、その背景には経済環境の大きな3つの変化があります。

まず1つ目に、世界経済の減速に伴い、企業を取り巻く市場環境がこれまでにないスピードで変化していることが挙げられます。100年に1度といわれる大不況からすでに2年が経ちますが、経済の先行き不透明感が続く中、多くの企業では筋肉質な体質を維持すべく、継続的なコスト削減や業務改革に取り組んでいます。

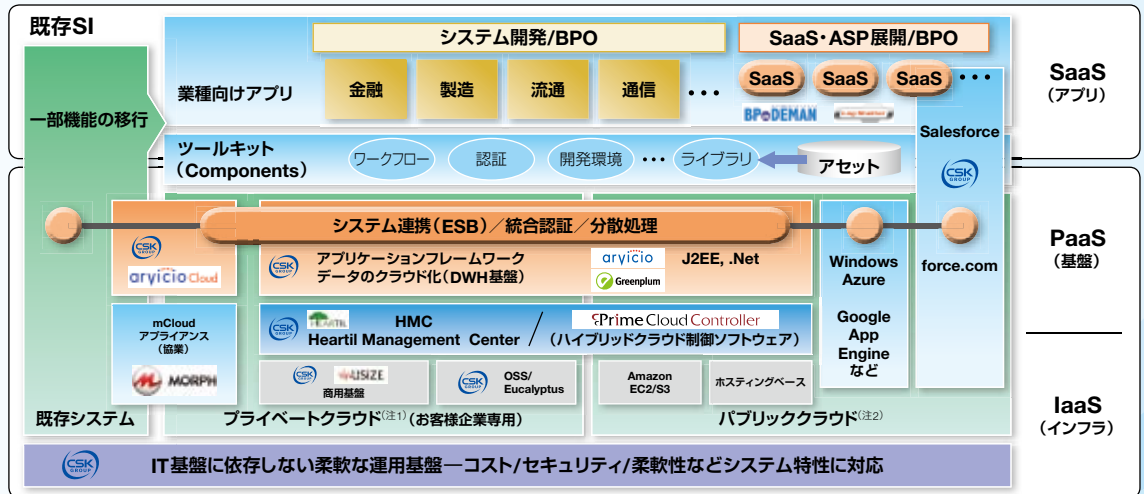
2つ目は、従来の所有することをベースとして、価値を生み出すという経済から、所有の負荷を減らし利用することに主眼を置いた経済が動き出していることです。昨今、環境配慮を切り口としてカーシェアリングなどの

クラウドへの高まる関心と課題

企業におけるクラウドへの関心は急速に高まっており、当社グループのお客様においても、明らかに「所有から利用へ」のニーズの変化が見てとれます。この変化は、ある特定のリソースや機能を利用するといった部分的なものではなく、情報基盤そのものの改革、ITシステム全体のクラウド活用にまで及びつつあります。また、これまでクラウド活用に対する懸念点であったセキュリティや

CSKグループ ハイブリッドクラウド

「BPO」「ITマネジメント」「システム開発」を融合した新サービスの創造・利用型の新しいストック型ビジネスモデル



(注1)プライベートクラウド: 自社の管理下にある情報システムに対して、クラウドを構成する種々の技術を活用することにより、運用ポリシーやサービスレベルの保証といったガバナンスを維持したまま、クラウドのメリットを享受しようとするシステム構築・運用の考え方。またはそのようにして構築・運用されるシステム。

(注2)パブリッククラウド: サービス提供事業者が用意する共有型のIT基盤サービスを利用し、インターネット経由で、自社に必要なシステムを利用する形態。自社でシステムインフラを構築する必要がないため、初期費用を少なく、すぐに利用できる一方、データやシステムを外部に置き、ほかのユーザーと設備を共有するため、セキュリティや可用性に対して不安を持つユーザーもいます。

アウトソーシングへの抵抗感は縮小傾向にあり、環境変化に対応するためには、新しい技術を採用したほうが効率的であるとの考え方が広がりはじめています。

一方、ITシステム全体を一気にクラウドへ移行しようとするれば、さまざまな懸念が浮かび上がってくることも事実です。既存のITリソースのリース期間や保守残存期間、移行費用、システム運用業務の変更、自社独自システムの存在など、一足飛びにクラウドへ移行することに対する不安はいまだ大きなものです。

CSKグループのハイブリッドクラウド

こうした課題に対応するため、当社グループではお客様の既存のシステムとパブリッククラウドの長所を活かし、さらに自社専用のプライベートクラウドを活用していく、「ハイブリッドクラウド」の提供に取り組んでいます。

「ハイブリッドクラウド」は、システムの特徴にあわせて、IT基盤を柔軟に選択可能とするものです。お客様のシステムリソースの残存簿価や移行コストを検討のうえ、リース切れや機能追加のタイミングで、可能な範囲で段階的にクラウドへ移行し、投資効果を高めます。また、機密情報や個人情報情報は既存システムやプライベートクラウドに保管し、処理系システムをパブリッククラウドに置くことで、セキュアなシステム構成を実現します。パブリッククラウドは、システムの高負荷時に必要な分だけ従量課

金型で利用することになります。それぞれのIT基盤の柔軟な選択を可能とするのは、CSKシステムズが独自に開発したハイブリッドクラウド制御ソフトウェア「PrimeCloud Controller (プライムクラウドコントローラー)」であり、この制御ソフトウェアにより、複雑な設定作業や制御を自動化した、容易なシステム運用を可能にします。

「ハイブリッドクラウド」のポイントは、既存システムを活用する部分を見極め、プライベートクラウドとパブリッククラウドの長所を活かしながら組み合わせることで、全体のシステム運用業務の負荷軽減およびシステム運用のトータルコストを圧縮することです。

CSKグループの目指すハイブリッドクラウドは、単なるクラウド環境や、その実現技術を提供するものではなく、ビジネスそのものの変革を促します。CSKグループの提供するクラウドサービスは、業務領域 (BPO) を含めたトータルサービスで提供できることが特長です。BPO、ITマネジメント、システム開発のそれぞれの事業において、長年にわたるさまざまなお客様へのサービス提供を通じて、蓄積された業界・業務知識と高度なITを活用し、グループの総合力を発揮して、お客様のIT戦略の支援とビジネスへの貢献を目指していきます。

※本特集に記載の会社組織名は、原稿編集時点の名称です。