

富士電機 IT ソリューション株式会社 様

統合 CRM「CSStream」のデータベースをリプレース。全社システムの基盤発展を見据え、PostgreSQL 搭載製品導入でコスト削減と安定稼働を実現

導入商品 データベース「FUJITSU Software Symfoware Server (Postgres)」

シンフォウェア サーバ ポストgres

課 題

- 既存の外資系データベースの導入費高騰によるお客様負担への対応が必須
- OSS 版データベースではサポートが得られず、トラブル時の対応が不安
- 将来のミッションクリティカル要件に対応可能なデータベースが必須

効 果

- 導入コストが従来のデータベースと比較して約 1/3 に
- 富士通サポートで迅速な対応とデータベース起因のトラブル 0 を実現
- 将来必要となる暗号化や冗長化などの機能を標準搭載

富士電機 IT ソリューションが顧客の各種業務をサポートするソリューションとして注力しているのが、統合 CRM ソリューションパッケージ「CSStream」だ。そのデータベースを「FUJITSU Software Symfoware Server (Postgres)」にリプレースしたことで、導入コストを大幅に削減すると共に、フロントシステムとしての CRM から営業部門や開発部門でも活用できる全社的なシステム基盤に必要なパフォーマンスと信頼性の向上を実現した。

導入の背景

よりコストパフォーマンスの優れたデータベースへのリプレースが急務に

富士電機総設の情報事業が分割独立する形で 2004 年に設立された富士電機 IT ソリューション。製造業や金融業、流通業を中心とした民需分野、官公庁を中心に自治体を含めた公共分野、小中学校や高等学校、大学、専門学校などの文教分野を 3 本柱とするソリューションサービスを展開している。

ICT インフラ構築がビジネスの主力となっているが、近年は顧客の各種業務をサポートするアプリケーションパッケージビジネスの成長も著しい。このビジネスをさらに拡大すべく注力している製品の 1 つが、統合 CRM ソリューションパッケージ「CSStream」である。カスタマーセンターなどに寄せられた問い合わせやクレームなどの情報を全社レベルで共有し、迅速でスムーズな対応を実現するもので、食品業界を中心とした企

業のフロント業務に広く使われている。

だが、さらに幅広い業種にソリューション展開していくには大きな課題も抱えていた。同社 インテグレーションサービス本部 開発ソリューション統括部の統括部長を務める松田 真氏は、「CSStream で利用してきた外資系データベースのライセンス制度が改定され、導入コストが実質的に値上げとなったのです。このままではお客様の負担が大きくなってしまいうことから、よりコストパフォーマンスに優れたデータベースへのリプレースを行う必要がありました」と語る。

まず注目したのは、オープンソースソフトウェア (OSS) の PostgreSQL である。もっとも、基本的に無償で利用できるのが OSS のメリットとはいえ、商用製品と比べるとどうしてもサポート面で不安があった。そうした中で出会ったのが、「FUJITSU Software Symfoware Server (Postgres)」(以下、Symfoware) である。PostgreSQL をベースとしつつ、富士通が信頼性や手厚いサポート体制など OSS に足りない部分を強化したデータベースだ。



富士電機 IT ソリューション株式会社
インテグレーションサービス本部
開発ソリューション統括部
統括部長 兼 品質管理部 部長
松田 真氏



富士電機 IT ソリューション株式会社
インテグレーションサービス本部
開発ソリューション統括部
第一ソリューション開発部
マネージャー
穴井 達郎氏



富士電機 IT ソリューション株式会社
インテグレーションサービス本部
開発ソリューション統括部
第一ソリューション開発部
藤間 魁人氏

お客様プロフィール

富士電機 IT ソリューション株式会社

本社所在地 東京都千代田区外神田 6-15-12
設 立 2004 年 4 月 1 日
代表取締役社長 及川 弘
従業員数 675 人 (2019 年 3 月 31 日現在)
ホームページ <https://www.fujielectric.co.jp/fsl/>

事業概要
「その想い、未来をつくる。」
をスローガンに、社会に貢
献する ICT ソリューション
を提供。顧客は教育機関、
公共機関、民間企業と多岐
にわたっている。

導入のポイント

OSS の PostgreSQL をベースとしつつ
富士通のサポートを得られる大きな安心感

CSStream はカスタマーセンターなどで受けた情報を関連部門に流通させ、共有するシステムの基盤であるため、データベースにはエンタープライズクラスの処理性能が要求される。

「Symfware は、お客様のコスト負担を増やすことなく、パフォーマンス要件を高度なレベルで満たすことができる最適なデータベースと判断しました」と語る松田氏は、「もともと当社と富士通はビジネスパートナーです。なおかつ富士通は PostgreSQL コミュニティにも積極的に貢献しているので、そういう企業からサポートを得られるという点でも、非常に大きな安心感がありました」と強調する。

さらに、同社 インテグレーションサービス本部 開発ソリューション統括部 第一ソリューション開発部のマネージャーを務める穴井 達郎氏が言及するのが、ミッションクリティカルな運用にも耐えられる信頼性だ。「今後のお客様のご要望に応じて、冗長構成やデータベース暗号化などの機能を提案できる点も、Symfware を選定した重要なポイントです」と語る。

システム概要

想定よりはるかに移行が容易
データベース構築も WebAdmin でスムーズに行える

ただ、既存の外資系データベースから Symfware へのリプレースに対して、まったく懸念がなかったわけではない。データ移行に多大な工数が発生し、想像以上のコストがかかってしまうという不安があったのだ。

しかし、これは杞憂にすぎなかった。「実際に進めてみると、想定より移行ははるかに容易でした。既存の外資系データベースでバージョンアップを行うよりも、むしろ Symfware へ移行するほうが問題は少なく、楽に作業が完了すると実感したほどです」と松田氏は振り返る。

「データベースの構築作業そのものも、Symfware で標準提供されているセットアップ支援ツールの WebAdmin を利用することで、非常にスムーズに行うことができます」と穴井氏も語る。

こうしたメリットを高く評価し、同社は CSStream のデータベースエンジンを全面的に切り替えた。これまでは既存の外資系データベースと Symfware を並行利用していたのだが、AI 技術によりフロント機能を強化した CSStream V4 を 2019 年 3 月にリリースしたのを機に、データベースエンジンを Symfware に一本化したのである。

導入効果と今後の展望

従来の外資系データベースと比較して
導入のコストパフォーマンスを 1/3 に低減

実際に導入を進めた結果、「データベースの導入コストは、従来の外資系データベースと比較しておよそ 1/3 に抑えられています」と松田氏はコストパフォーマンスの高さを訴求する。

さらに、すでに Symfware への移行を終えた CSStream では、データベースを起因とするトラブルはゼロで、現在に至るまで安定した稼働を続けて

いる。これも同社と富士通がビジネスパートナーとして長年かけて培った信頼関係があったからこそ実現できたものだ。

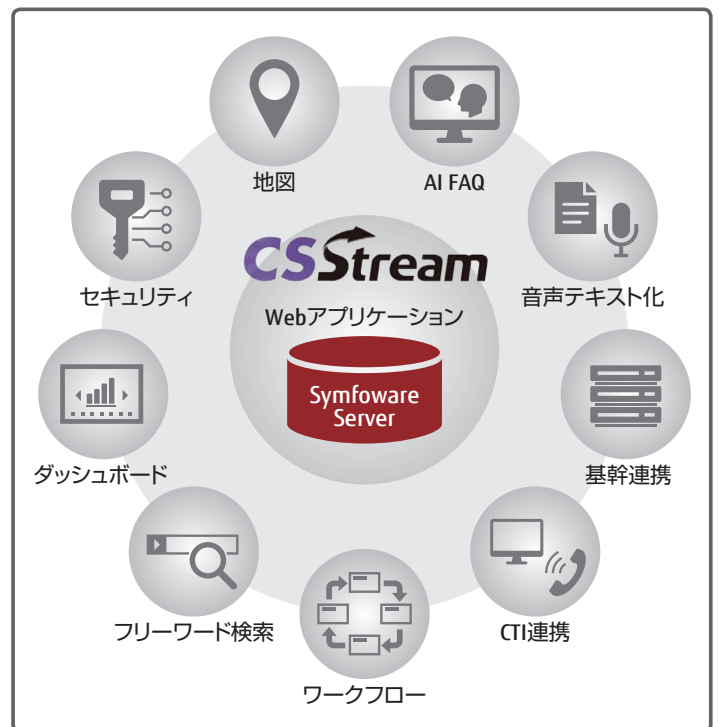
また、同社 インテグレーションサービス本部 開発ソリューション統括部 第一ソリューション開発部の藤間 魁人氏も「Symfware の SQL 文は非常に書きやすく、わかりやすいのもメリットです。結果として、アプリケーション開発やメンテナンスの生産性が向上しています」と語る。

同社は、データベースエンジンを Symfware へリプレースしたことで得られたこれらの効果を踏まえつつ、CSStream のさらなる拡販と利用拡大を進めていく考えだ。

「現在のところ、CSStream が主に使われているのはカスタマーセンターですが、このアプリケーションの基本機能として搭載されたワークフローエンジンを介して業務プロセスやデータを共有し、営業部門や企画部門、品質保証部門などとの連携利用を進めていくことも可能です。この特長を活かして、CSStream を本当の意味での全社システムの基盤に発展させていきます」と松田氏は、今後のビジネス展開を見据えている。

こうした CSStream の利用拡大にあわせ、先述の Symfware の冗長化やデータベース暗号化といった機能も積極的に実装していく構えだ。「特に IaaS などのクラウドや外部データセンターで CSStream を運用することを考えているお客様にとって、これらの機能の活用が強く求められるようになる」と松田氏は語る。同社は今後も CSStream の強化を進め、ニーズを先取りした提案で顧客満足度をさらに向上させ、新たな需要拡大にもつなげていく考えだ。

【システム概要図】



お問い合わせ先

富士通コンタクトライン（総合窓口） 0120-933-200

受付時間 9:00 ~ 17:30（土・日・当社指定の休業日を除く）

富士通株式会社 〒105-7123 東京都港区東新橋 1-5-2 汐留シティセンター

<https://www.fujitsu.com/jp/software/symfware/symfwareserver/>

●記載されている会社名、製品名は各社の登録商標または商標です。

●このカタログには、環境に配慮した用紙、植物油インキ、有害な廃液を出さない水なし印刷方式を採用しています。