

株式会社ノーリツ 様

# 既存資産を活かし、高い拡張性を備えた次世代のシステム基盤確立 モバイル活用による現場の作業品質向上と業務の効率化を実現

**商品名** アプリケーションサーバ「FUJITSU Software Interstage Application Server」

課 題	効 果
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ビジネスの変化に追従できる拡張性、保守性の高いシステムを構築したい</li> <li>■ 顧客窓口業務のレスポンスを大幅に向上させたい</li> <li>■ 業務には手を入れず計画的に移行したい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ ■ アプリケーションの標準化で高い拡張性・保守性のシステムを実現</li> <li>→ ■ 自動負荷分散とクラスタ構成で安定レスポンスの高信頼システムを実現</li> <li>→ ■ アセスメントツールの利用と高い互換性で業務を円滑に移行</li> </ul>

ガス給湯器などの製品開発・生産・販売で知られるノーリツは、CRMシステムの拡張性や保守性の低下、顧客窓口業務のレスポンス低下などの喫緊の課題解決に迫られていた。そこで業務機能はそのままに、アプリケーションサーバ「FUJITSU Software Interstage Application Server」はじめ、富士通製品を軸にインフラを刷新。システムの段階的な再構築に取り組んだ。既存資産も富士通のアセスメントツールと互換性保証によって円滑に移行。アプリケーションの標準化による高い拡張性と保守性の実現、レスポンスの大幅な向上を達成し、最適な次世代のシステム基盤を確立した。

## 導入の背景

### 拡張性や保守性の向上などを目指し システムの段階的な再構築に取り組む

温水空調分野をはじめ、新エネルギー、厨房、住宅設備システムの分野で事業を展開するノーリツ。主力商品である高効率なガス給湯器の「エコジョーズ」は、さらなる省エネ化や集合住宅向けのスリム化を推し進め、近年競争力をより高めている。加えて、商品ラインナップの拡充や環境・省エネルギーのニーズへの対応、「スマートコンロ」などの新商品投入のほか、生活をより豊かにする機器の普及に取り組んでいる。

充実したサービス体制も同社の強み。修理依頼受付などを担うコンタクトセンターの24時間365日対応はノーリツが業界初である。230のオペレーター席で年間約130万件にのぼる問い合わせに回答する。同社のサービスを支える重要なシステムの一つがCRMシステムだ。主な機能は顧客情報の管理、コンタクトセンターでの修理受付やお客様相談・問い合わせ対応、

修理・点検のフィールドサービス、契約管理など広範囲にわたる。

基幹システムの一つであるCRMシステムは元々オフコンで構築し、その後Web化。ビジネス環境の変化などから多くのシステムニーズを抱え、それらを解決すべく再構築を決めた。株式会社ノーリツ 総合企画部 IT推進部 CRMシステム構築チーム リーダー 宮崎 俊彰氏は「インフラは次世代まで使い続けられる拡張性が肝要です。段階的に再構築する方針を定め、まず業務アプリケーションはそのままに、インフラを優先して刷新することにしました」と話す。

従来のCRMシステムはプログラミングの標準化がなされないまま機能追加・変更を繰り返し、複雑化していた。「システム利用部門の要望に応えようにも、エンハンスによる影響が多岐にわたるなどリスクが高く、品質や保守に擁する多大な時間とコストに悩んでいました」と宮崎氏は語る。

CRMシステムのレスポンス低下も大きな改善要素だった。株式会社ノーリツ 総合企画部 IT推進部 CRMシステム構築チーム リーダー 徳永 貴司氏は「お客様から問い合わせをいただいてもコンタクトセンターでは作業進捗が分からず対応に時間がかかるケースが発生していました。真冬の繁忙期に発生するレスポンス低下は、顧客満足度の低下が懸念されていまし



株式会社ノーリツ  
総合企画部  
IT推進部 CRMシステム構築  
チーム リーダー  
宮崎 俊彰氏

株式会社ノーリツ  
総合企画部  
IT推進部 CRMシステム構築  
チーム リーダー  
徳永 貴司氏

株式会社ノーリツ  
総合企画部  
IT推進部 CRMシステム構築  
チーム  
藤城 千春氏

## お客様プロフィール

<p><b>株式会社ノーリツ</b></p> <p>本社所在地 神戸市中央区江戸町93番(栄光ビル)</p> <p>設 立 1951年3月</p> <p>資 本 金 201億6,700万円</p> <p>代表取締役社長 兼代表執行役員 國井総一郎</p> <p>従 業 員 数 3,042人(単体 2014年12月31日現在)</p> <p>ホームページ <a href="http://www.noritz.co.jp/">http://www.noritz.co.jp/</a></p>	<p><b>事業概要</b></p> <p>エネルギーベストミックス機器と湯まわりを軸としたネットワーク商品・サービス関連事業。環境省の「エコ・ファースト企業」を2009年3月9日にガス石油機器業界で初めて認証。海外事業では、商品開発と環境・省エネ商材の普及促進に注力。</p>
---	---

た」と振り返る。

レスポンス低下対策の一つとして、システム管理者が各 Web サーバの負荷状況を見ながら接続先を分散していたが、限界を迎えていた。

また、長期使用製品安全点検制度により、2009年4月1日以降に製造された特定保守製品の法定点検を促すため、顧客情報から瞬時に購入製品を確認できなければならない。「受付・手配を担う CRM システムの刷新を早期にかつ計画的に遂行する必要がありました。その上、コンタクトセンターの業務は止めることができないため、Java で開発された既存の業務アプリケーションのスムーズな移行が必須でした」と株式会社ノーリツ 総合企画部 IT 推進部 CRM システム構築チーム 藤城 千春氏は話す。

## 導入のポイント

### 高い提案力、信頼性と拡張性に優れたソフトウェアから富士通のソリューションを採用

ノーリツは CRM システム再構築のために、ベンダー数社から提案を受け、比較検討した結果、富士通のソリューションを採用した。

「当社が望む機能・性能・品質とコストのバランスを鑑みた提案は富士通だけでした。現実的なアプローチに基づくシステム要件実現のための提案力、プロジェクト遂行力のある人材がポイントでした。既存資産を有効活用でき、高い信頼性と拡張性、長期サポートを備えたソフトウェアも魅力でした」と宮崎氏は語る。高性能なハードウェアやオール富士通のサポート体制も採用の後押しとなった。

## システム概要

### 複数世代 Java 実行環境装備の Interstage Application Server 採用 現場の作業品質を向上するモバイルシステムも導入

2013年5月から CRM システムの再構築をスタートし、2014年5月、お客さま相談センターを皮切りに、2015年5月まで3段階に分けてカットオーバーした。システムは、Web 処理を受け付ける負荷分散構成のアプリケーションサーバを中心に構成。アプリケーションサーバは複数世代の Java 実行環境を標準装備する Interstage Application Server にリプレース。Java アプリケーションの改修を最小限に抑えて移行できる上、トラブルの事前回避や自動復旧などシステムの安定稼働を実現する実用化技術を搭載している。また、負荷分散装置「FUJITSU Network IPCOM」も導入した。

既存の Java アプリケーションの移行では、「計画通りスムーズに移行するため、改修を最小限に抑えるとともに、必要な改修箇所をより正確に把握する必要がありました。そのために、富士通が提供する Java アプリケーション向けアセスメントツールを利用しました」と藤城氏は説明する。

また、今後のシステムの拡張性、保守性を維持するため、アプリケーションフレームワーク「FUJITSU Software INTARFRM」を活用して標準化を図っている。さらに、フィールドサービス担当者の作業品質向上と個人情報漏えいリスク低減のためモバイルシステムを新規に導入。紙で運用していた修理伝票を現場で Web にアクセスし即入力可能とした。

Web アプリケーション開発では Interstage Application Server と INTARFRM により、PC 用とモバイル用それぞれのアプリケーションを同一の開発環境、実行環境で利用できるようにした。「開発生産性や実行、保守面で大きなメリットになりました」（藤城氏）。

宮崎氏は「富士通の SE は常に的確な解決策を提示してくれました。なおかつ、対応が迅速で親身なので大変頼りになりましたね」と評価する。

## 導入効果と今後の展望

### 拡張性と保守性の高い CRM システムを実現 レスポンス向上と円滑な既存資産移行も達成

ノーリツは Interstage Application Server と INTARFRM によって、開発量削減や標準化を実現し、拡張性と保守性の高いインフラに刷新した。

「システム利用部門の要求に柔軟かつ迅速に対応可能となり、モバイル活用による業務の効率化も実現し、ビジネスの変化に的確に追従できる次世代のシステム基盤を確立できました」（宮崎氏）

CRM システムのレスポンスは、インフラ刷新に負荷分散やデータベースのオンメモリ化効果も加わり、大幅に向上できた。

「コンタクトセンターの顧客対応は安定したレスポンスによって、2014年冬の繁忙期も安心して乗り切ることができました。信頼性の高いサービス品質を実現できたことで、顧客満足度も向上しました」（徳永氏）

既存資産の移行についても、「富士通独自のアセスメントツールによって、アプリケーションの改修箇所を事前に把握でき、適切な見積もりによる移行計画を立てることができました。その上、Interstage Application Server の高い互換性によって、Java アプリケーションをスムーズに移行できました」と藤城氏は満足気に語る。

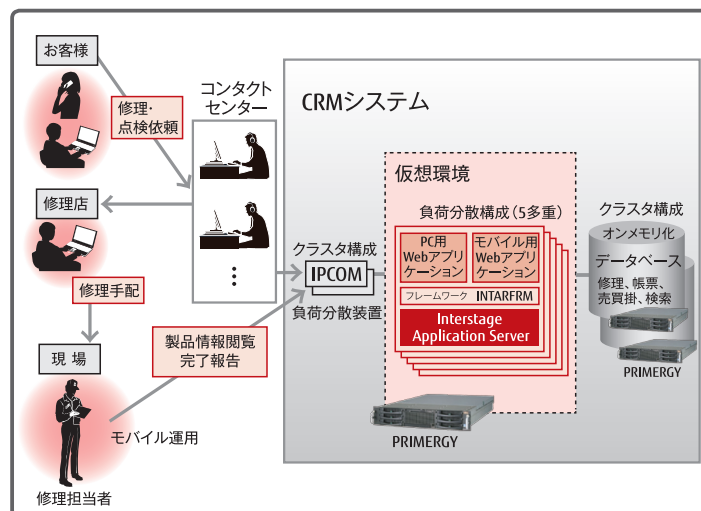
モバイルシステムの導入は期待どおりの効果をもたらし始めている。

「修理現場で必要な情報が得られるようになり、作業品質の向上や業務効率の改善ができています。加えて、作業進捗など現場の状況をコンタクトセンターがリアルタイムで把握できるため、タイムリーに支援できるようになり、さらなるサービスの強化も実現しました」（徳永氏）

ノーリツは今回整備した最適なインフラを強みに、移行した業務アプリケーションの保守やエンハンス、顧客情報を活かした新サービスの投入など、CRM システムのさらなる拡充をスピーディーに進めていく。

「今後は、法定点検業務をサポートするシステム開発にも取り組む予定です。ここでも富士通の支援のもとに最適化していきたいですね」と宮崎氏は展望を語った。

## 【システム構成図】



## 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・祝日を除く)

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

<http://interstage.fujitsu.com/jp/apserver/>