



編集後記

バーチャレクス・コンサルティングは、11月13日、14日と池袋サンシャインシティ・コンベンションセンターで行われた第15回コールセンター / CRM デモ&コンファレンス 2014 in Tokyoに出展いたしました。

今回は当社BPO本部が「1万円の予算で明日から出来る!センター長へ処方する業務改善薬 ～現場スタッフがもがき続けて捻り出した実践アイデアの薬箱!～」と題し、本展示会では初めてのセミナー講演を行いました。

当日、会場では、現場の臨場感がたつぷりと伝わるその内容に満員御礼で立ち見が出るなど、大変好評を博しました。「単なる人材サービスではなく、お客様のビジネスに貢献するBPO」という独自のスタイルが、一般ユーザ企業様でなく同業者様の間でも評価されたようです。

展示ブースでは、コールセンター CRM「InspirX Communication (インスピーリ コミュニケーション)」のほか、お問い合わせ削減ソリューション、AWS構築・導入支援サービス、パートナー企業のDMPなど、新サービスについても幅広く紹介させていただきました。

今後も当社ではお客様の顧客接点構築に貢献するサービスを積極的に提供していきます。ご期待ください。

編集担当:
齋藤 章子 (さいとう ゆきこ)

ご意見・ご感想はこちらまで

バーチャレクス・コンサルティング株式会社
〒105-0001 東京都港区虎ノ門4-3-13
ヒューリック神谷町ビル8階
TEL: 03-3578-5322
FAX: 03-5425-8500
Email: infinity@virtualex.co.jp
www.virtualex.co.jp

VirtualeXROSSWORD

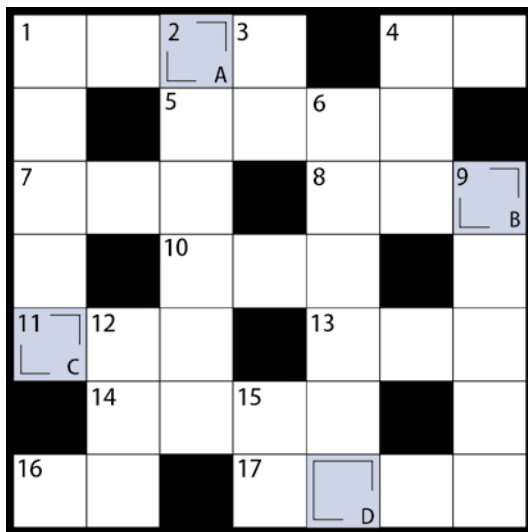
タテのカギとヨコのカギをヒントに、クロスワードパズルを埋め、A欄～D欄に入る文字を順番につなげていくと、バーチャレクス・コンサルティングのソリューションに関連するワードが浮かび上がります。ぜひ挑戦してください!

<タテのカギ>

1. 個人で仕事を始める際に提出する〇〇〇〇〇〇届
2. 取引先のこと
3. 組織の中でのポジション
4. 管の中の弁
6. テニスの逆手打ち
9. 許可したことを証明する文書
12. かつて東西に分裂していた国
15. 真面目な男性の〇〇スタイルは七三分け?

<ヨコのカギ>

1. ビリッと刺激の強いカレーの味
4. 失敗を〇〇にして頑張る
5. 良い競争相手
7. 「おっしゃるとおり」を意味する言葉
8. くっきりとしてまるい〇〇〇な種
10. 「泡」の俗称
11. 小麦粉を練って長く切った太い麺の名称
13. 英語だとExpertなどと訳される知識のある人のこと
14. 「紙」や「網」の部首
16. 営業マンは〇〇の底をすり減らし歩く
17. 仕事用の名刺にはメール〇〇〇〇も載せておく



KEY NOTE

ICT活用による次世代型社会システムの構築へ ～これからの公共政策・公共事業を支えるICT～

自然災害が頻発し、地方経済に課題を抱える現在の日本社会 次世代型の社会システムに必要な要素は何か

2011年3月11日に東日本大震災が発生し、4年の月日が経とうとしている。振り返れば、今年2014年も多くの災害が発生した一年であった。主なものを挙げると、2月には全国的豪雪があり、7月上旬からは大型台風8号、11号、12号が襲った。8月には、広島市で豪雨による土砂災害が発生し、9月には御嶽山噴火。11月には長野県北部で地震が発生、時期を同じくして熊本県阿蘇山ではマグマ噴火が起こり、活発な噴火活動は現在も続いているという。

このような度重なる災害の中で、「国土強靱化」や「レジリエンス」という言葉を度々耳にするようになった。これらは、災害への防護という発想によるインフラ整備中心の従来型の防災対策を越え、強さとしなやかさを備えた経済社会システムを平時から構築すること、さらにはその構築に向けた取り組みを継続的に進めることを意味している。こうした取り組みは、地方・地域ごとに異なる事情や状況を十分に考慮する必要があるとともに、平時においても有効性・合理性を有すべきという意味合いから、地域経済への好影響も考慮して議論する必要があると言われている。

そうした文脈から「地方創生」という政策との繋がりもあり、現に、地方創生と国土強靱化の連携推進についても議論が進められている。すなわち、強くしなやかな国民生活の実現として、防災・減災等にとどまらず、まち・ひと・しごとを創生し、活力ある社会システムを構築していこうという流れである。このような議論の中で目を引くのが、「ICT」「ビッグデータ」「IOT」といった言葉が飛び交い、それらを有効に活用し、効率的・合理的に取り組みを進めていく方向性が議論の根底に置かれている点である。

一昔前の災害対策や防災対策、あるいは地域振興や地域活性化においては、ハード面でのインフラ整備が中心であった。ハード施策偏重の政策に対して、ソフト面での対策をより重視し、ハード施策とソフト施策を適切に組み合わせるべきという意見はこれまでもあったが、ようやくここに来て、その最適な組み合わせを模索する土壌が整った。すなわち、それが「ICT」「ビッグデータ」「IOT」等を積極的に活用していこうという気運であり、実現可能なレベルとなった技術的進歩という機運である。

3.11以降の電力政策の舵きりにより、電力システム改革が進められている。電力網の多様な機器や家庭の電力メーターを繋ぎ、通信制御機能を活用した次世代型の電力ネットワークの構築が進められているが、これは、先端センサーネットワークと相俟って、公共設備や病院施設の監視・点検、災害危険地域のモニタリングとしての応用活用が進んでいく。また、これまで商用での利活用が中心であったマーケティングテクノロジー等は、地方・地域へのインバウンド観光や地方移住等の促進、地方・地域での戦略的六次産業化の推進に利用されていく。まさに今ICTを活用した、強くしなやかな次世代型社会システムの構築が進められているのである。

当社は現在、末席ながら、こうした領域の議論や実践に参加させていただき、この大きな変革を間近で感じている。強くしなやかな社会、組織、企業、人材が求められる時代に、当社として何ができるのか、しっかりと向き合っていきたい。

ビジネスコンサルティング部 部長
辻 大志（つじ たいし）

FOCUS PROJECT

日本初の試み、近畿大学のハイブリッド・クラウドシステム構築に参画。 AWS導入のメリットと広がる可能性を最大限に支援！

バーチャレクス・コンサルティングでは、近畿大学の移設プロジェクト支援をきっかけに 今後もAWS（アマゾンウェブサービス）構築・導入支援サービスの拡充をさらに推進していく。

「AWSに興味はあるけど、なかなか実際に導入するまでには至っていない…」そんなシステム担当者に朗報だ。

バーチャレクス・コンサルティングでは、このほど事前のコンサルティングも含めたAWS構築・導入支援サービスを開始したのだ。

本サービスメニュー提供のきっかけとなったのは、ある大手IT企業より依頼された近畿大学データセンターのAWS移設プロジェクト支援である。

近畿大学は、国立情報学研究所が運用している大学・研究機関のための情報通信ネットワーク「SINET4」を経由し、近畿大学データセンターとAWSを直接接続する日本初のハイブリッド・クラウドシステムを構築し、2014年9月から本格運用を開始した。

当社のサービス提供内容は、アキテクチャー設計を含む既設インフラからAWSへの移設支援、移設作業、AWSに移設する範囲のネットワークの設定、および移設後の保守・運用であった。そして当社在籍のAWS

認定ソリューションアーキテクトのもとAWSのメリットを活かし、①夜間稼働率の低いサーバを自動的に縮小もしくは停止し、コストを削減する、②システム障害を検知して、サーバ切替（自動フェールオーバー）するなど複雑な操作を可能にする、③AWSの特長であるスナップショット機能を活用した自動バックアップ、世代管理等のAWS標準機能のみでは不可能な運用自動化システムの構築を行った。

現在、当社では主力製品であるコールセンター CRM「inspirX Communication（インスピリー コミュニケーション）」をAWSに展開したクラウド版の提供や、AWS認定ソリューションアーキテクトの増員を目指し、エンジニアへの社内技術トレーニングなどにより充実させていく。

当社では今後もワールドワイドに利用することができ、時間単位の課金、必要に応じたオートスケーリングなど、さまざまメリットを持つAWSの構築・導入支援サービスのさらなる拡充を目指している。

今回のキーパーソン



ソリューション&エンジニアリング部
ゼネラルマネージャー

飯岡 英明（いいおか ひであき）

AWSを用いたシステムというと、Elastic Load BalancerとAuto ScalingでEC2インスタンスをどんどん自動起動したり、User Dataからの起動時にGit Hubからソースを取得して自動デプロイなどという印象があったのですが、本案件は真逆のものでした。

例えば、負荷が低い時間帯にはサーバーを縮小する、それも単にインスタンス数を減らすのではなく、サービスを途切れさせないよう工夫しながらインスタンスタイプそのものをより小さいものへ変更するなどというように、随所にお客様の強いコスト削減意識が感じられる要件がありました。

AWSそのものについては社内の勉強会で触れていたのですが、多少の前提知識を持っていましたが、APIで操作可能な機能の詳細については英文SDKドキュメントを読まなければならない場合もあり、困ったときにはAmazon.com社の手厚いサポートに頼ったりしながら、なんとかお客様の期待に応えることができたと思います。今後はこの経験を活かして、当社ならではの、きめ細かいサービスをお客様に提供できるよう努力する所存です。

MANAGEMENT VIEW

コールセンター業務の難易度は高まっている

最近、ネットを利用していると、盛んに自分向けの広告が出てくる。うっとうしく感じたり、的外れと思ったりもするが、時間が経つにはクリックしてしまう。コールセンターでも、DMP等の技術を活用し、マーケティング要素を業務に組み込むような相談が増えてきた。ネットなどでは、人間が対応するわけではないので、多少の違和感があっても許されるが、コールセンターでの人的対応は、そういうわけにはいかない。DMPに蓄積されたデータに基づくプロモーションの指示があったとしても、温度感を察知してアレンジしなければならない。最近の顧客とのやり取り、今回のコンタクトの目的、現在の顧客の感情、その上でデータ分析に基づくシステム側からの指示内容を総合して、その場のコミュニケーションを実現する必要がある。コールセンター業務の難易度は、より高まっている。今後は、アウトソーシングの位置付けを含め、コールセンター運営の在り方が改めて見直されるだろう。



代表取締役 COO
丸山 勇人（まるやま はやと）

■ バーチャレクス・コンサルティング AWS構築・導入支援サービスメニュー

コンサルティング領域		オペレーション領域	
AWS化計画の立案	企業活動の目的に沿って、IT/システム環境におけるクラウド化の計画立案とシステム運用における業務プロセスなどの再設計や、その導入定着化を図る。	AWS環境構築支援	クラウド化(AWS化)計画に基づき、環境の構築作業を行う。また、クライアント自社内で作業を実施する場合の支援を行う。
プログラム/プロジェクトマネジメント	クラウド化プロジェクトにおけるプロジェクトのマネジメントに参画し、プロジェクトの成功に貢献する。	システム監視・運用自動化導入支援	監視センターやの設置や、システム監視ツールの導入により、24/365のシステム監視環境の構築を行う。
システムの運用/監視計画の立案	クラウド化(AWS化)後のシステム運用/監視に関する計画の立案と、その導入定着化を図る。	24時間365日運用監視サービス	24時間365日でAWS環境の運用/メンテナンス、監視を行う。
ユーザー研修等の支援	クライアント企業の情報システム部門担当者様などへのAWS活用支援を行う。	障害対応/復旧サービス	障害が発生した際に決められた手順での障害対応/復旧を行う。