

S&I NEWS LETTER

2024
WINTER | VOL. 05

加速するコミュニケーションツールのクラウド化。 多様化する音声基盤の運用はどうあるべきか？

エス・アンド・アイ株式会社

西山 純一

エス・アンド・アイ株式会社

加藤 竜一

2024年が始まりました。

昨年は、長く続いた新型コロナウイルス感染防止のための活動自粛が終了し、経済活動が正常化したことで、2024年は経済成長率も回復すると見込まれています。

今回は、従来の人材不足の課題に加え、コロナ禍を経て一気に加速したデジタルシフトを背景に注目が集まるマネージドサービスについて、最近の動向とS&Iの取り組みについてご紹介します。特に、近年クラウド化が目覚ましい音声基盤を対象とした新たな取り組みにフォーカスします。

INDEX

1. デジタルシフトで高まるマネージドサービスへのニーズ
2. S&Iのマネージドサービス「sandī Managed Services」
 - ①【シェアードタイプ事例】平日夜間 / 休日のみアウトソースすることで、負担とコストを抑制しながら安定した運用体制を実現
 - ②【プライベートタイプ事例】日々の運用はもちろん、クラウド移行や運用設計までまるっとアウトソースすることで、コアなDX推進業務に集中
3. 加速するコミュニケーションツールのクラウド移行を背景に、音声系基盤のマネージドサービスを提供開始

1 | デジタルシフトで高まるマネージドサービスへのニーズ

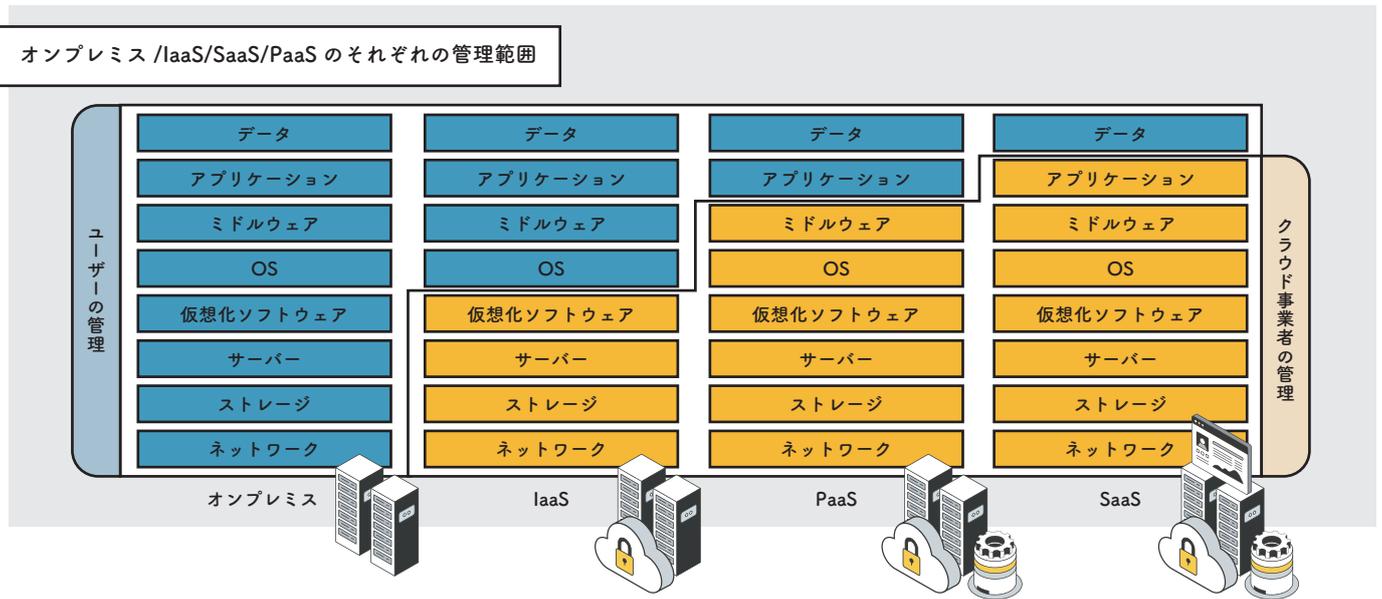
コロナ禍をきっかけとしたテレワークの導入など、ITシステムのクラウド移行が一気に加速しました。さらに、継続的なDX推進も相まって、管理しなければならないシステムやサービスは増加傾向にあります。

特に、全てがユーザーの責任範囲であった従来のオンプレミス環境に対し、クラウド環境ではサービスによってユーザーの責任範囲が異なります。また、複数のサービスを組み合わせる利用が主流のクラウド環境では、利用するシステムの全体を包括的に把握し、適切に運用するために、これまで以上に高度なスキルや知識が求められています。

一方で、1995年をピークに日本の生産年齢人口（15～64歳）は減少傾向にあり、複雑化、高度化するシステムの運用保守を担える人材の確保も難しい状況にあります。

そうした中で注目が集まるのが、マネージドサービスの活用です。

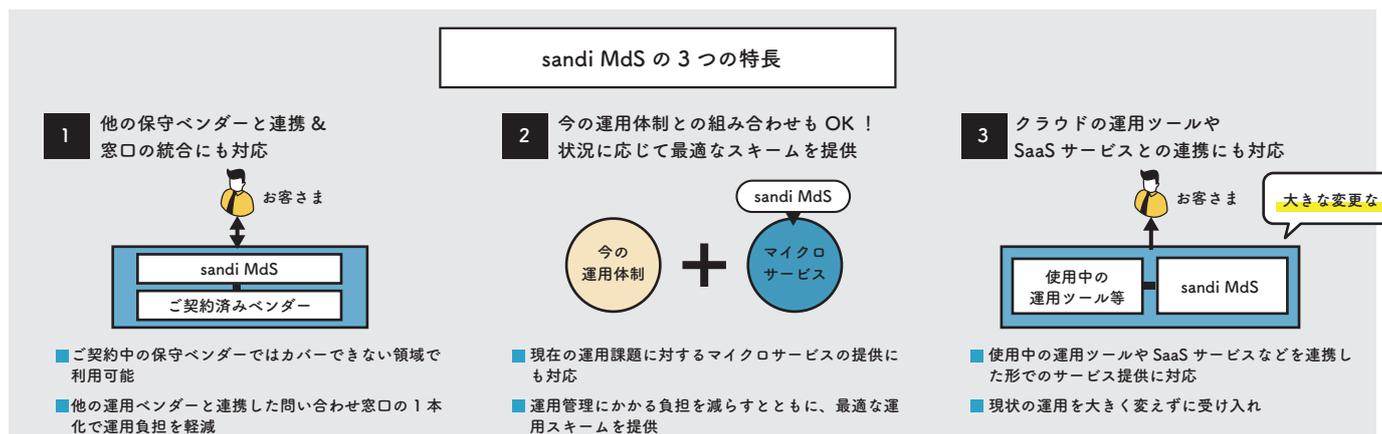
S&Iでは、お客さまのリソースや環境に応じて柔軟にメニューをカスタマイズできるマネージドサービスをご提供、業務の効率化やビジネスの成長をサポートさせていただいています。



2 | S&Iのマネージドサービス「sandi Managed Services」

2006年にネットワークシステムを運用監視する『MIGHTY FORCE』およびサーバーシステムをサポートする『S&I サーバー・レスキュー』を提供開始、2014年にはIBM SoftLayer（現 IBM Cloud）やVMwareなどのクラウドサービスを対象としたクラウドマネージドサービスの提供を開始するなど、市場ニーズに応じた取り組みを進めてきました。

そして、2018年から、それまで培ってきた経験をもとに、お客さまのITシステム/体制にあわせてメニューを柔軟にカスタマイズできるオーダーメイド型のマネージドサービスとして「sandi Managed Services（以下、sandi MdS）」の提供を開始しています。



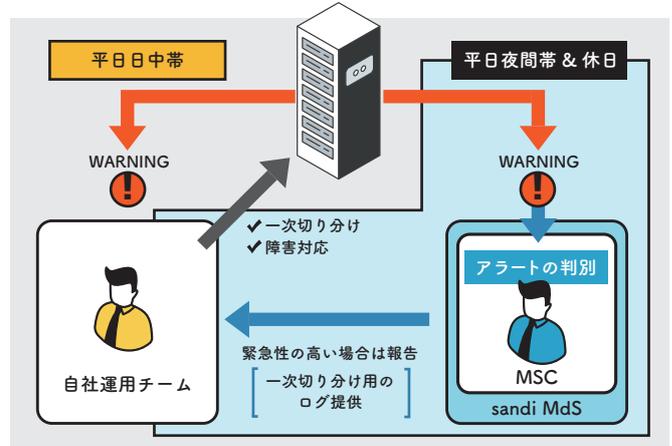
sandi MdS には、センター機能を複数のお客さまにてご利用いただく「シェアードタイプ」と、お客さまごとに体制からメニューまで構築する「プライベートタイプ」があります。いずれもお客さまの運用体制やご要望に応じて、ご提供メニューを自由にカスタマイズできる点が特長です。

シェアードタイプ 事例

平日夜間 / 休日のみアウトソースして、負担とコストを抑制しながら安定した運用体制を実現

FX 事業を展開されるお客さまでは、インハウスで 24 時間 365 日体制の運用を行っていたものの、アラート数が多く、限られたリソースで体制を維持することが困難な状況になっていました。そこで、sandi MdS シェアードタイプでご提供するメニューの中から、平日夜間および休日のアラート受付と切り分けのためのログ収集作業をご利用いただいています。

運用業務の一部ですが、アウトソースしていただくことで、運用負担の軽減とコストの最適化に高い効果が発揮されています。

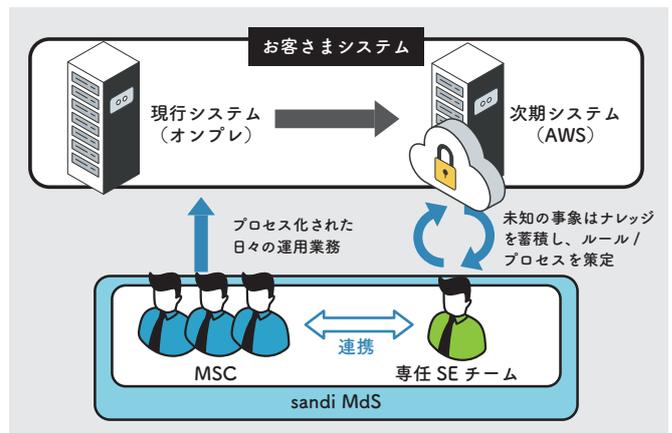


プライベートタイプ 事例

日々の運用はもちろん、クラウド移行や運用設計まで“まるっとアウトソース”でコアな DX 推進業務に集中

ライフサイクルやビジネス状況を見ながら、システム更改のタイミングでオンプレミス環境からクラウド環境 (AWS) の移行をご提案させていただきました。また、新システムにおける運用フローのプロセス化はもちろん、未知の事象もナレッジとして蓄積しながら、運用ルールやプロセスの策定、見直しを継続的に実施しています。

運用に関わるすべての業務を請け負うことで、DX 推進業務への人材集中、強固な体制構築を実現いただいています。



3 | 加速するコミュニケーションツールのクラウド移行を背景に、音声系基盤のマネージドサービスを提供開始

テレワークの増加に伴ってオフィスにかかってくる電話への対応が困難となり、クラウド型の PBX へ移行された方も多いのではないのでしょうか。

実際に、グローバルインフォメーションが 2023 年 10 月に発表した市場調査レポート (※1) によると、クラウド PBX 市場は 2023 年に 171 億 4000 万米ドル、CAGR15.18% と大幅な成長が予測され、2030 年には 461 億 9000 万米ドルの規模に達すると見込まれています。(※1:クラウド PBX 市場:サービス別、組織規模別、エンドユーザー別 -2023 ~ 2030 年の世界予測)

さらに、スケジュール管理や名刺管理、Microsoft 365 や

Google Workspace といったコラボレーションツールなど、さまざまなサービスと連携して使うケースが増えており、利便性が上がった反面、システム全体の運用監視をどうするか、障害発生時の原因切り分けをどのように対処するかが課題となるケースは少なくありません。

こうしたニーズに対応するため、S&I では 2023 年秋から音声系基盤を対象としたマネージドサービス (以下、音声系 MdS) の提供を開始しています。

今回は、sandi MdS の責任者である西山純一と、音声系 MdS の建て付けの中心人物である加藤竜一に話を聞いてみました。

一 西山

音声系 MdS では、お問合せ窓口を MSC (Managed Service Center、以下、MSC) に一本化し、原因切り分け、各サービスベンダーへの連携などの 1 次対応までを担当、復旧作業を担当する各二次支援先のベンダーや S&I 技術者チームにスムーズに連携します。

特に、電話を中心とした音声系システムはそのリアルタイム性が価値であるため、メールやチャットといった別の通信手段があるからといって復旧に時間を要する不具合が許容されるものではありません。そこで、プロダクトごとの専門知識を持つ SE を運用体制に加え、MSC の機能と合わせて、24 時間 365 日体制でプロダクト特有の事象や障害などにもスムーズかつスピーディーな解決を提供できるようにしています。これにより、お客さまは日々の正常動作確認や不具合発生サービスごとの問い合わせから解放され、運用負担を大きく軽減できるとともに、復旧までの時間を大幅に短縮できるようになります。

一加藤

今回もっともポイントとなったのが、セキュリティに対する要件です。運用対象となるシステムやサービスには個人情報や機密情報も含まれるため、生体認証や監視カメラなどを設置したセキュリティエリアを新たに用意しています。運用に携わるメンバーは、このセキュリティエリアで

業務を実施、操作ログもすべて取得、管理しておりますので、安心してお任せいただけます。

今後はクラウド PBX だけではなく、CPaaS (Communications Platform as a Service) の活用ニーズが増加し、API を通じてさまざまなチャネルとの相互接続、そして、その接点に応じた機能を求める動きが加速するものと考えています。こうした時代の流れに適応していくため、これまでのような償却期間を終えるまで大きく変わらないシステムを運用するという意識を変え、「アジャイル思考」を適用したチームづくりを心がけています。これにより、随時生じる変化に対し柔軟にシステムや運用を変更できる対応を実践しています。

一 西山

キャリアの音声基盤は国の重要インフラに分類されるシステムであり、その重要性からさまざまなステークホルダーが登場します。S&I では、よりお客さまの業務や運用に求められる要件を理解しながら、お客さま社内関係部門はもちろん社外の各ステークホルダーとの調整役を担うとともに、改善提案を行うことで経営課題の解決に貢献していきたいと考えています。そして、テクノロジーや市場変化にあわせて、自動化や AI を活用することで、より良いサービスをご提供できるように進化していきます。



S&I デジタルインテグレーション本部 アカウントサービス マネージドサービス #1 加藤 竜一



S&I デジタルエンゲージメント本部 デジタルプラットフォーム マネージドサービスソリューション 部長 西山 純一

音声系 MdS の提供イメージとアジャイル思考を取り入れたチームづくり

