

コニカミノルタが Office 365の運用を 戦略的アウトソーシングで 安定運用へ

顧客: コニカミノルタ株式会社

本社: 東京

業種: 製造





チャレンジ

- 日本・アジアパシフィックと北米・中南米23,000ユーザーが利用するメール環境の安定運用
- グローバル共通のサポートデスクの体制強化
- IT投資コストの最適化と今後のMicrosoft Office 365のサービス追加に対する柔軟な運用拡張性の確保



ソリューション

- 運用開始に向けた準備プロジェクトを短時間で提供
- 24時間365日の英語・日本語によるサポートの構築
- プロアクティブな環境監視、SLAによる障害対応
- シンプルな料金体系と柔軟な拡張料金メニューの提供



ベネフィット

- グローバルレベルでの安定的なメールサービスの実現
- 迅速かつ確実なインシデント対応・問題解決によるサービスレベルの向上
- システム運用負荷と維持管理コストの削減



DXC Service for Office 365 運用サービスを採用し 世界23,000ユーザーに 高品質なサポートを提供

コニカミノルタは世界約150カ国でサービス展開しており、ビジネス規模は10,313億円を超える。オフィス事業、商業産業印刷、ヘルスケア、産業用光学システム、機能材料などの5分野それぞれでコニカミノルタブランドの存在感は際立っている。

「コニカミノルタのグローバル拠点に対して均質な技術サポートを提供できること。グローバル規模でのOffice 365のサポート実績があり、経験と知見が豊富なこと。合理的にコストを抑制できること。この3つを特に重視して、運用パートナーの選定を進めました」

ー コニカミノルタ情報システム株式会社
システム開発・サービス本部
エンハンスシステム部
コミュニケーションシステムグループ
グループリーダー
河上 剛氏

コニカミノルタが、日本・アジア圏、北米・中南米の23,000ユーザーが活用するMicrosoft Exchange Online の運用をアウトソーシングすることで大きな成果をあげている。「DXC Service for Office 365運用サービス」を採用し、24時間365日体制の英語・日本語によるグローバルサポートデスク、マイクロソフト社と緊密に連携した確実なインシデント対応、予防保守による安定的なサービス提供を実現。コニカミノルタのグローバルなコミュニケーション基盤を高品質な技術サポートで支えているのは、DXCテクノロジーのエキスペートチームである。

Office 365を グローバル23,000 ユーザーに導入

コニカミノルタの中期経営計画「SHINKA 2019」では、社会的な課題や顧客の潜在的課題をも先取りして共に解を生み出し、ビジネス社会・人間社会の進化を支える『課題提起型デジタルカンパニー』へと変革する意思が強く示されている。情報機器事業では、複合機の製品提供だけでなく、顧客の働き方に合わせたクラウド利用サービスのソリューション「Workplace Hub」を立ち上げ、グローバル展開を本格化させている。同社 IT 企画部 ITセキュリティグループ マネジャー代理の山田篤司氏は次のように話す。

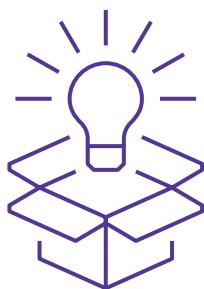
「この革新的なプラットフォーム型ビジネスを具現化するために、グローバルITカンパニーとの協力関係の強化を積極的に推進してきました。デジタルトランスフォーメーションという世界的な潮流の中で、コニカミノルタは『進化』をキーワードに全社を挙げてチャレンジを進めています。『Workplace Hub』はこれを象徴する取り組みのひとつです」

コニカミノルタは世界約150カ国でサービス展開しており、ビジネス規模は10,313億円を超える。オフィス事業、商業産業印刷、ヘルスケア、産業用光学システム、機能材料などの5分野それぞれでコニカミノルタブランドの存在感は際立っている。

2017年8月、コニカミノルタはOffice 365の採用を決め、8カ国約23,000ユーザーが使うメール基盤を、ホスティングサービスのExchange環境からExchange Onlineに移行した。SHINKA 2019で示された「ITを活用した生産性向上」の一環として、コミュニケーション環境の強化を果たしたのである。

「メール基盤の移行完了がおおよそ見通せたタイミングで、次のテーマに着手しました。Exchange Onlineによるメールサービスを安定的に提供し、インシデント対応やサポートデスク運営を効率よく行うための体制作りと、運用を支援してくれるパートナーの選定です」(山田氏)

グローバル23,000ユーザー向けのサポートデスク



コニカミノルタの中期経営計画「SHINKA 2019」では、社会的な課題や顧客の潜在的課題をも先取りして共に解を生み出し、ビジネス社会・人間社会の進化を支える『課題提起型デジタルカンパニー』へと変革する意思が強く示されている

Exchange Onlineは、日本・アジアパシフィックと北米・中南米、およそ23,000ユーザーが利用する「止められない環境」だ。コニカミノルタは、新たなグローバルコミュニケーション基盤であるOffice 365 Exchange Onlineの運用サポートパートナーの選定に際し、次のような要件を求めた。

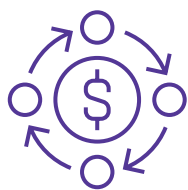
- グローバルサポートデスク：8カ国23,000ユーザー向けに24時間365日の英語・日本語対応
- 迅速なインシデント対応：パブリッククラウドならではのブラックボックス化した環境での問題解決力
- コスト抑制：既存運用を上回るコストパフォーマンスの高いサービスと、サービス拡張に柔軟な運用拡張性
- 短期間でのサービス開始：運用準備からサービス提供開始まで1ヵ月あまりで整備

移行プロジェクトをリードしたのは、コニカミノルタ情報システムである。同社は、基幹業務システムやR&Dシステム的设计・構築・運用をはじめ、コニカミノルタグループ全体のIT環境の最適化に幅広く貢献している。システム開発・サービス本部 エンハンスシステム部 コミュニケーションシステムグループでグループリーダーを務める河上剛氏は次のように話す。

「コニカミノルタのグローバル拠点に対して均質な技術サポートを提供できること。グローバル規模でのOffice 365のサポート実績があり、経験と知見が豊富なこと。合理的にコストを抑制できること。この3つを特に重視して、運用パートナーの選定を進めました」

「DXCは、ヒアリングシートへの回答と設計書の共有、
数回の打合せだけでこの大規模かつ複雑な要件を把握し、
グローバルデリバリーチームを含めた体制を整えてくれました。
DXCのこの対応には本当に感謝しています」

ー コニカミノルタ情報システム株式会社 システム開発・サービス本部
エンハンスシステム部 コミュニケーションシステムグループ
グループリーダー 河上 剛氏



運用にかかるコストを抑制することは至上命題だった。DXCのOffice 365運用サービスなら、想定外のコストを発生させることはない

DXC Service for Office 365運用サービスを採用

コニカミノルタが示した要件に対し、DXCは次のような提案で応えた。提案の中核をなすのは、グローバル企業向けに370万ユーザーの運用実績を誇る「DXC Service for Office 365運用サービス」である。

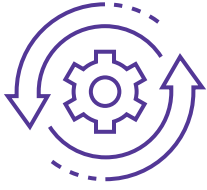
- DXCグローバルデリバリーセンターによる24時間365日の多言語対応
- マイクロソフト社の標準SLAよりも対応時間が短く迅速な問題解決が可能、重度障害に対しては同社と緊密に連携
- アクティブユーザー数とサービス選択によるシンプルかつ合理的な課金体系

DXCでは、すでに国内のグローバル企業数十社向けにOffice 365運用サービスを提供している。

導入企業では、エンドユーザーへのサービス品質を高めるとともに、自社IT人材の最適配置を実現するなど大きな成果をあげている。

98%

DXCはOffice 365運用における広範なナレッジを蓄積しており、DXCグローバルデリバリーセンターのサービスデスクでの自社回答率は98%に達するという



「一般的な運用サービスは、私たちが行う運用業務を代行してくれるに過ぎません。これに対してDXCのOffice 365運用サービスは、運用手順を改善し、問題発生の可能性を先回りして低減し、ITサービスの品質を継続的に向上させることを指向しています。当然、私たちが得られるメリットも大きなものとなります。今後、Office 365サービスの利用範囲を拡大していく中でも、DXCによる継続的なサポートを期待しています」

— コニカミノルタ株式会社
IT企画部 ITセキュリティグループ
マネジャー代理
山田 篤司 氏

マイクロソフト社との 緊密な協力関係

「DXCのOffice 365運用サービスは、大規模、グローバル、迅速な問題解決、コスト抑制、短期導入すべての要件に応えるものでした。Office 365は頻繁にアップデートされるので、その度に問合せやインシデントは増大します。DXCの豊富な経験とマイクロソフト社との緊密な協力関係は、私たちにとって大きな安心材料でした」(河上氏)

DXCはOffice 365運用における広範なナレッジを蓄積しており、DXCグローバルデリバリーセンターのサービスデスクでの自社回答率は98%に達するという。クリティカルなインシデントに対しては、「15分以内で対応開始」「1時間ごとのレポート」などを標準サービスレベルとして対応する。さらに、DXCはOffice 365運用においてマイクロソフト社と強力なアライアンスを締結しており、過去に発生したことがない障害に対しては合同チームを編成して問題解決に取り組む。

「『問題解決から逃げない』『原因をうやむやにしない』というのは、DXCのOffice 365運用サービスの大きなメリットですね」(山田氏)

シンプルかつ合理的な 価格体系

運用にかかるコストを抑制することは至上命題だった。DXCのOffice 365運用サービスなら、想定外のコストを発生させることはない。

「問合せ件数や障害対応件数によってコストが変動する運用サービスが多い中、DXCの提案は『サービス単価×ユーザー数』で総コストが決まるシンプルな料金体系でした。コストの上限が固定されることは私たちにとって大きなメリットですが、逆にDXCの立場では売上金額の上限が固定されてしまいます。『だからこそ、運用品質を高めて問合せ件数を減らす改善を追求する』という提案には説得力がありました」(山田氏)

「障害そのものの削減を目指すプロアクティブな運用サービス」というのが、DXCのOffice 365運用サービスの大きな特長だ。Office 365には様々な拡張サービスが提供されているが、DXCではこれらに対応する拡張メニューを用意しており、多くの企業から支持される理由になっている。

わずか1ヵ月余りで 運用サービスを開始

DXCによるOffice 365運用サービスは、計画通り2017年9月にスタートした。DXCは、数多くの実績と経験に基づく標準テンプレートを活用し、短期間で導入プロジェクトを完遂させた。

「DXCの採用を決めてから、新しい運用体制をスタートさせるまで1ヵ月程度の猶予しか残されていませんでした。常識的な手順で引継ぎをしてはとて間に合わないスケジュールです。DXCは、ヒアリングシートへの回答と設計書の共有、数回の打合せだけでこの大規模かつ複雑な要件を把握し、グローバルデリバリーチームを含めた体制を整えてくれました。DXCのこの対応には本当に感謝しています」(河上氏)



DXCでは、すでに国内のグローバル企業数十社向けにOffice 365運用サービスを提供している

Office 365運用をプロアクティブに実施

DXCは、Office 365運用において、24時間365日の英語・日本語でのサービスデスク、プロアクティブな監視、ITILに準拠したインシデント管理、問題管理、変更管理、キャパシティ管理、サービスレベル管理等を、グローバルデリバリーの技術サポートから提供。さらに、インシデント情報をもとに傾向分析を行い、自ら運用効率化や問題解決を図っている。これらは、数多くの企業へのサービス提供実績と、マイクロソフト社との強固なパートナーシップによって支えられている。

「移行直後はエンドユーザーからの問合せが急増しましたが、次第に減少して現在は月100件程度まで落ち着いてきています。およそ1年の経験でスムーズな対応手順が確立されたということです。また、DXCから共有されるグローバルのインシデント情報により、影響が考えられる問題に対して先手を打って対応できるようになったことも大きいですね」と河上氏は評価する。

コミュニケーションではSharePoint やTeams などOffice 365の活用を拡大させている。DXCのOffice 365運用サービスは、すべてのOffice 365サービスに適用可能だ。山田氏が次のように語って締めくくった。

「一般的な運用サービスは、私たちが行う運用業務を代行してくれるに過ぎません。これに対してDXCのOffice 365運用サービスは、運用手順を改善し、問題発生の可能性を先回りして低減し、ITサービスの品質を継続的に向上させることを指向しています。当然、私たちが得られるメリットも大きなものとなります。今後、Office 365サービスの利用範囲を拡大していく中でも、DXCによる継続的なサポートを期待しています」

DXCテクノロジー・ジャパンについてはこちら
dxc.com/jp

Get the insights that matter.
ニュースレター(英語)の登録
dxc.com/optin

