

株式会社トランスネット 様

JRグループの
システムインテグレーターである同社が
「@nyplace(エニプレイス)」を採用

株式会社トランスネット

導入企業紹介



- 設立 : 1985年8月26日
- 所在地 : 東京都千代田区
- 事業内容 : ●情報システムの開発
 - 情報システム・ネットワークの運用及び保守
 - 電気設備・電気通信設備の工事の請負、設計、施工、監理及び保全
 - システム関連機器・ツールの販売及びリース
 - インターネットによる各種サービス(ホテル・旅館の予約サービスなど)
 - 労働者派遣事業
 - 前各号に関するコンサルティング
- 資本金 : 11億5,300万円(2010年6月現在)
- URL : <http://www.tni.co.jp/>

システム事業部
ネットワークシステム
主任
池川 勇人氏

システム事業部
ネットワークシステム
課長(ネットワーク運用
グループリーダー)
三井 達夫氏

システム事業部
ネットワークシステム
鎌田 将成氏

概要

株式会社トランスネットは旧国鉄(現JR)の情報システム部門が分離・独立し、1985年に設立された企業だ。

経営理念である「顧客・社会との共栄」をコンセプトに、クライアントをはじめとするステークホルダー重視、コンプライアンス重視、品質重視のトータルソリューションプロバイダーを目指し、旧国鉄(現JR)の情報システム技術とネットワーク技術を活用した情報システム・ネットワーク・ソリューション関連事業を展開、運輸・交通、旅行・観光、情報・通信などの公共性の高い分野を中心にシステムの開発から保守・運用までワンストップで提供している。

運用アウトソーシング事業における運用サポートサービスで使用していた既存システムの老朽化により、コールセンター・システムのリプレースを検討。2010年2月にコラボスへコンタクト、3月末にクラウド型インバウンドコールセンター向け電話系システム『@nyplace(エニプレイス)』(以下、『エニプレイス』)の導入を決定し、5月下旬より利用を開始。準備・構築期間併せて約2ヶ月という短期間で、導入後の経営方針や事業の変化にも柔軟性の高いコールセンター・システムの短期構築を実現した。

選定

「(コラボス社の事は)以前から存じていましたが、予算等との兼ね合いもあり、検討は社内何度か見合わせされていました。」と語るのは、同社のシステム事業部 ネットワークシステム 課長(ネットワーク運用グループリーダー) 三井 達夫氏だ。

株式会社トランスネットは1985年、電気通信事業の自由化を背景に、旧国鉄(現JR)の情報システム技術とネットワーク技術を活用して、事業展開をはかるべく設立された。現在、同社では、システムの設計・

開発を行うシステムソリューション、ネットワークインフラやサーバの構築を行うネットワークソリューション、機器・データの管理を行うIDCソリューション、システム保守・運用代行を行う運用アウトソーシング、Webコンサルティングからコンテンツ企画・制作、Webデザイン、情報システムの構築・運営までトータルに提供するWebソリューションの5事業を展開しており、対象領域は通信業、運輸業、旅行・観光業、物流業、サービス業など広範囲に渡る。

今回、運用アウトソーシング事業における運用サポートサービスで使用していた既存システムの老朽化により、コールセンター・システムのリプレースを検討を開始、2010年2月にコラボスへコンタクトした。

「老朽化で改修が困難になり検討が始まりました。旧CTIシステムは自社開発でしたので当然自社(開発)でどの案も上がりましたが、経費と工数がかかる上に、同様の事態が再発します。話を進めていく中で、クラウド活用案が浮上りました。」(三井氏)

2010年2月にコラボスへコンタクト。クラウド・ベンダーを複数社比較・検討した結果、3月末に「エニプレイス」の採用を決定。

「開発を行う場合、サーバやクライアントPC等の設備の初期投資が

導入時の課題

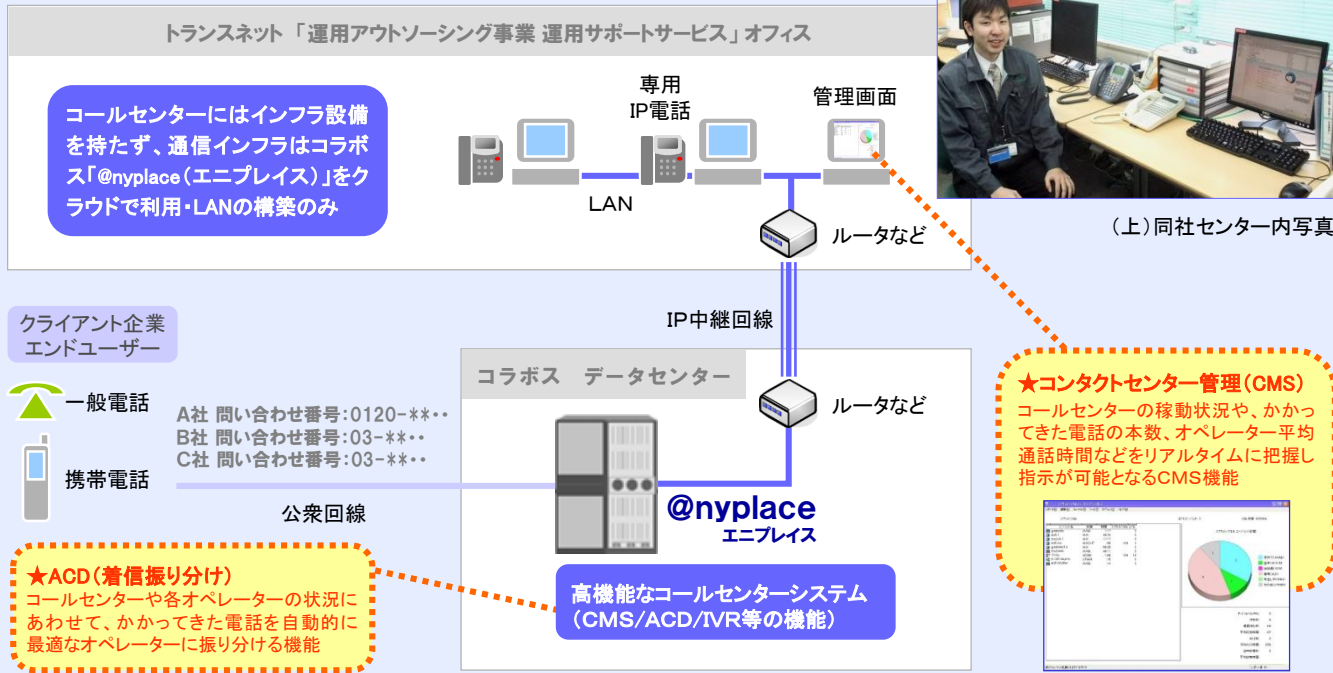
- 既存システムのリプレースの必要性
- 導入後のシステムのメンテナンスや管理
- 受託業務数の増減や導入後の移転の発生

採用理由

- > 高額なシステム投資のリスク回避
- > 保守管理費込の月額料金制によるシステム管理の
人件費や工数の削減
- > 経営方針に合わせた拠点数の分散・統合が容易
- > 業務量の変動や業務内容の変更にも契約変更で
対応できる柔軟性

イニシャルコストや開発工数だけでなく、システム運用の工数も削減したクラウド型コールセンター向けソリューション。導入後の繁閑やオフィス移転にも柔軟性の高いシステムに。

<構成イメージ>



非常にかかります。クラウドを活用すれば、開発を行う場合のイニシャルコストや開発工数だけでなく、システムの運用工数も削減できます。設置場所も必要ない上に今後の移転等にも柔軟性がある。複数社比較してみて、当社の業務運営に最もマッチしていたのが、コラボスでした。」(三井氏)

業務開始

約2ヶ月という短期間でシステムを構築し、2010年5月下旬には利用を開始した。

「(導入決定後は)毎週のようにコラボスの担当者と打ち合わせを行い、メールや電話でもやりとりをさせて頂いたので、準備はスムーズでしたね。」(三井氏)

現場でも、違和感なく旧システムからの利用移行ができたという。クライアントへ提出が必要なレポートの把握も容易だと話す。

「旧システムではレポート内容をSQLを使いピックアップしてくる処理が必要だったのですが、今はCSVでエクスポートできますので楽になりました。」(三井氏)

さらなる進化

創業25年に及ぶ歴史の中で、多様化する企業のITニーズに先駆ける形で進化を続け、技術や対象領域を拡大してきた同社。そのノウハウと実績がクライアントを惹きつけ、運用サポートサービスのクライアントも増え続けている。

「システム・インテグレーターとしての強みを活かし、運用サポートサービスにおいても業務の性質や内容、クライアントのご要望を加味して最適なシステムを活用していますが、今後もサービス品質の向上につながる改善は積極的に行っていきたくと考えています。」(三井氏)

企業の要望に応え新しい価値を創造するソリューションビジネスを展開するため、ノウハウと実績に囚われないこと同社は進化し続ける。

特徴

- ① 席数単位の契約で、増減が自由
- ② 設備投資不要・低コストで導入可能
- ③ 保守管理費込の月額料金制
- ④ システムの陳腐化リスクの回避
- ⑤ 短期構築・速やかな運用が可能
- ⑥ 拠点数の分散や集約が容易
- ⑦ 導入社数100社・2,200席稼働の安心実績

お問い合わせは・・・

株式会社コラボス Collabos

〒101-0065

東京都千代田区西神田3-2-1

住友不動産千代田ファーストビル南館4階

TEL: 03-5623-3391 FAX: 03-3263-5506

URL: <http://www.collabos.com>

Mail: c_info@collabos.com

※記載されている会社名、製品名は各社の商標または登録商標です。