

導入事例

株式会社ネクスウェイ様

顧客管理・課金・請求ソリューション

BSSsymphony

B2Bの複雑な課金システムへ柔軟に対応 運用作業削減と利用部門からの リクエストへのスムーズな対応を可能に

約9,000社にFAX一斉同報などのサービスを提供している株式会社ネクスウェイ。そのための課金システムとして同社が選んだのは、「BSSsymphony」をクラウド上で稼働させる形態でした。B2B特有の複雑な課金処理に対応し、運用管理作業の削減と新商品・サービスの追加、利用部門からのリクエストや環境変化へのスムーズな対応が可能になりました。

BSSsymphony



NEXWAY

TIS INTEC Group

課題

- データが複数クラウドに分散配置されていて、システム変更の対応にコストと時間がかかっていた
- 課金・請求業務が複雑であり、イレギュラー作業の発生が多く、システム運用作業に時間を要していた
- 機能の追加・変更を繰り返した結果、「巨大なスパゲッティ状態」のシステムが長年運用され、利用部門からの新規リクエストを受けるには限界がきていた

データを一本化したことで、運用コストと作業時間を削減

運用項目を見直し、あるべき手順を整理・簡素化することで運用管理作業を1/4に削減

変則的な方法で設定していた小数単価設定や、新たな機能の短期実装を可能にし、ビジネスのスピードを向上

効果

従来からの課題

複数のクラウドにまたがるシステム 運用の作業時間削減が課題

「当社は、以前から社内管理システムのほとんどをクラウドに移行していました。課金システムはフルスクラッチで開発したシステムを使っていたのですが、オンプレミスのサーバーがサポート切れになったタイミングで、そのシステムをクラウドに載せ替えました。」(森田氏)

FAX一斉同報などの情報通信サービスを企業向けに提供するネクスウェイにとって、重要な業務システムの1つとなるのが、9,000社を超える顧客企業に毎月の利用料金を請求する課金システムです。長い歴史を持つFAXだけでなく、メール配信やダイレクトメール送付など多様なサービスの請求を一元的に管理していることから、課金システムはかなり複雑な仕組みになっていました。

「課金体系には、割引パターンが特殊であったり、距離や曜日によって単価や計算法が異なったりと、計算ロジックは非常に複雑です。そのため、クラウドに載せ替える際に、バックエンドのデータベースやバッチ処理については、ほぼそのまま移行しました。」(森田氏)

こうしてクラウド化された課金システムを稼働させて、約2年。使い込むにつれて、多くの課題も見えてきました。

「最大の課題は、運用管理に多くの作業を必要とすること、業務課題への対応に時間がかかることの2点でした。」(森田氏)

その根本的な原因は、1つの課金システムのデータなのに、画面回りのフロント部分とデータ処理のバッチ部分を分けて2つのクラウド基盤に置いたことにありました。データ同期やバックアップなど、既存機能のメンテナンスや新機能の追加をする際は、その都度双方の影響範囲を考慮し、必要に応じて両方のクラウド基盤やデータに対して変更を加える必要があったのです。

導入の経緯

ソフトウェアのカスタマイズと ツールの拡張で、B2B特有の 複雑なニーズに対応

このような背景から、ネクスウェイは課金システムを全面的に組み替えることを2015年秋に決断しました。「市販の課金ソフトウェアパッケージ製品をベースにして、小数点以下の桁がある単価への対応

Interview



株式会社ネクスウェイ
共通基盤センター
グループマネジャー
森田 記和 氏

などを含み、フロントとデータベース・バッチの両方の部分を単一のパブリッククラウド上で稼働させる業務システム」という提案要請(RFP)に対し、SlerやITベンダーなど5社から提案がありました。

「ソフトウェアパッケージということで、カスタマイズ部分を最小限に絞った会社もありましたし、その逆に、カスタマイズ部分がほとんどでソフトウェアパッケージの機能はコア部分のみという提案もありました。そうした中で、日立ソリューションズの顧客管理・課金・請求ソリューション『BSSsymphony』とラピッドアプリケーション開発(RAD)ツール、データ連携用のETLツールを組み合わせた提案は、構築して終わりではなく、その後の運用のことも考慮した、こちらが求めていたものでした。」(森田氏)

「BSSsymphony」は個人客向け(B2C)の課金

システムで多くの実績を持つソフトウェアパッケージですが、開発・販売元の日立ソリューションズでは法人客向け(B2B)の機能拡張も行っていました。

「今後のネクスウェイのビジネス展開に追従できるRADツールの拡張性と、請求というミスの許されない仕組みであるべきパッケージの信頼性ととのバランスの良さ、これならうまくいきそうだ、と直感しました」(森田氏)

導入時の取り組み

要件定義とともに ビジネスロジックを明確化

ネクスウェイは2015年11月に「BSSsymphony」をベースとする提案を採用しました。日立ソリューションズは、ソフトウェアパッケージの開発元という立場でネクスウェイの課金システム組み替えプロジェクトに参画。早速、ネクスウェイを含めたプロジェクトチームが編成され、要件定義に始まるシステム開発作業がスタートしました。

「最も大変だったのは、当社内でもブラックボックスになっていたビジネスロジックをひも解いていくことでした。それまで使っていたシステムでは、信頼性が不十分だったため多くのチェック作業がありました。それを、定例の「運用対応」にしているケースが多かったのです。その多くをシステム化・自動化した結果、RADツールやETLツールで開発するカスタムコードの本数を増やすといった予想外の作業も発生してしまいました」(森田氏)

2016年3月までの約4カ月間、しっかりと要件定義を行ったことで、ブラックボックスになっていたビジネスロジックが明確になっていきました。基本設計フェーズは同年6月に始まり、12月までの約7カ月をかけて詳細設計、コーディング、単体テスト、内部結合テストとシステム開発のプロセスを進めていきました。その後、2017年1月～2月に結合テストを実施。続けて、新旧両方の課金システムを並行稼働させての計算結果の確認作業を同年3月～6月までの期間で行いました。

「並行稼働での確認は、実際のものと同じ内容、同じ件数のデータを新たな課金システムに流し込み、出力される請求データおよび請求書・明細書などを従来の課金システムのものと比較することによって行いました。拡張機能を追加したにもかかわらず『BSSsymphony』にはバグも計算結果の不具

合も少なく、安心して7月の本番移行を決断しました」(森田氏)

導入の効果

運用管理作業を約1/4に削減 環境やビジネスの変化にも素早く対応

新しい課金システムへの切り替えが行われたのは、2017年7月の中旬。7月末締めデータに基づく請求書を作成する月末処理から、画面回りのフロント部分とデータ処理のバッチ部分の両方が同じパブリッククラウド(Amazon Web Services)の上で稼働するようになりました。

「まず評価しているのは、当社からの要求事項が途中で増えたにもかかわらず、ほぼ予定通りのスケジュールで本稼働にこぎ着けられたこと。利用部門からは変則的な設定をしなくても申し込み通りの課金計算ができるようになったという評価が寄せられています。これから使い続けていくにつれて、運用管理の作業も削減できることでしょう。従来はシステムの中身がブラックボックスだったので、無駄な作業もあったかと思います。新システムではビジネスロジックに対応した真に必要な作業だけに絞られています。試算では、運用管理の作業が従来の約1/4になるという結果が出ています」(森田氏)

また、コア部分のソフトウェアパッケージは変更せず、RADツールとETLツールで入出力をつかさどる新しい課金システムでは、機能の追加や拡張も比較的容易です。新たな要望への対応スピードもそれだけ速くなるはずとネクスウェイは期待しています。

「新機能として、新しいサービスが登場したときは、その処理を行っているサービスのログデータを

汎用的に設けたフォーマットに合わせ、自動で取り込むことで、計算処理を行えるようになります。新サービスを提供したときに、手作業で計算して手動登録した結果、間違った請求をしようリスクも低減するはず」(森田氏)

今後の展望

請求処理の日数を短縮し 顧客向けポータルも提供予定

運用管理作業の削減と利用部門からのリクエストへの早期対応が現実のものとなったことを受けて、ネクスウェイは課金システムのさらなる拡張を計画しています。その一つが、業務フローの見直しによるお客さま満足度の向上です。

「今回の課金システムの刷新はプロジェクトとして品質・コスト・納期のすべての面でおおむね100%の評価をしています。ただ、システムはスリムになったものの、システム利用者である経理担当者の業務フローを大きく変えるには至りませんでした。お客さま目線で契約から請求までのフローを今一度見直し、どんなバックオフィスシステムであればお客さまがより満足していただけるのかをもっと検討していきたいと思います。例えば紙の申込書をWEBでも受付可能にする、利用している料金がリアルタイムで参照できるなど、人が行う作業をもっとシステムに寄せ、バックオフィス業務そのものの軽減を期待しています」(森田氏)

日立ソリューションズは、今後も、これまでの通信事業者だけではなく、産業・流通など、サービスビジネスを拡大する企業に向けて「BSSsymphony」を提供していきます。

Company Profile



株式会社ネクスウェイ

本社所在地	東京都港区虎ノ門4-3-13 ヒューリック神谷町ビル
設立	2004年10月1日
従業員数	144人(2017年10月時点)
事業内容	情報通信提供サービス事業。 FAX一斉同報サービスを核とするNEXLINKのほか、 メール送信、ダイレクトメール、 インサイドセールスなどの マーケティング支援サービスを会員企業に提供

<https://www.nexway.co.jp/>

※本事例の内容は取材時点(2017年8月)の情報です。※本文中の会社名、商品名は各社の商標、または登録商標です。※本文中および図中では、TMマーク、®マークは表記しておりません。※製品の仕様は、改良のため、予告なく変更する場合があります。※本製品を輸出される場合には、外国為替及び外国貿易法ならびに米国の輸出管理関連法規などの規制をご確認の上、必要な手続きをお取りください。なお、ご不明な場合は、当社担当営業にお問い合わせください。※本文中の情報は、事例作成時点のものです。



本事例のwebページはこちら

www.hitachi-solutions.co.jp/bsssymphony/case03/

株式会社 日立ソリューションズ

www.hitachi-solutions.co.jp



本カタログ掲載商品・サービスの詳細情報

www.hitachi-solutions.co.jp/bsssymphony/

J17S-09-03

2022.01