



文書管理で業務を効率化する

活文 Contents Lifecycle Manager

導入事例

株式会社 日立システムズ 様

iPadによる保守マニュアル閲覧に適応する ドキュメント管理システムとして「活文」を導入。 巡回保守業務の効率向上とセキュリティ確保を可能に。

業務システムの構築と、多彩なITインフラを生かしたシステム運用・監視・保守が強みのITサービス企業である株式会社日立システムズ（以下、日立システムズ）では、従来システムの老朽化対策の一環として、保守業務に関するドキュメント管理システムのリプレースを検討。既に導入していたiPadからも保守マニュアルを閲覧できるようにすることで、カスタマーエンジニア（CE）の業務負担を一層軽減するとともに、強固なセキュリティを確保するシステムとして、「活文Contents Lifecycle Manager（以下、活文）」を導入しました。



株式会社 日立システムズ

所在地	東京都品川区大崎1-2-1 大崎フロントタワー
設立	1962年10月1日
事業内容	システム構築事業、システム運用・監視・保守事業、ネットワークサービス事業、情報関連機器・ソフトウェアの販売と開発
URL	http://www.hitachi-systems.com/

導入の背景

きっかけはシステムの老朽化対策。
CEの新ツール、iPadに適した管理システムを。

ハードウェアの老朽化に備えて、社内のドキュメント管理システムの見直しを進めていた日立システムズ。中でも、保守業務のマニュアルなどを管理するシステムの利用環境が、サポート終了が迫るWindowsXPであったことから、次期システムの選定と構築が急がれていました。

「今回のリプレースのきっかけは、従来システムの老朽化でした」（岩居氏）

「その背景にあったのは、CEの新ツールとして2013年4月から進めていたiPadの導入です。以前は、分厚い紙のマニュアルやノートPCを持って保守の現場に向かい、必要なページを見ながら作業を行っていました。この負担を減らすために、iPadでマニュアルを閲覧できる環境づくりを進めていたので、iPadからマニュアルを閲覧するには性能が不十分でした。そのほかにも、iPadにダウンロードしたマニュアルのセキュリティ維持に関しても課題がありました。こうした状況から、単なる老朽化対策ではなく、iPadによるマニュアル閲覧を前提とした新たなドキュメント管理システムを検討していました」（村松氏）



IT本部
副本部長 兼 事業基盤システム部長
岩居 亨氏

選定までの経緯

選定のポイントは、強固なセキュリティの確保と
オフラインでも利用できる柔軟性。

各社のドキュメント管理システムを比較検討していくにあたって、選定ポイントとして考えていたのはどういった機能だったのでしょうか。

「まずは各社のドキュメント管理システムについて調べました。その中でポイントとしたのは、iPadからのアクセスがいかにセキュアに行えるかということ。それに関して、『活文』のアプリケーションの評価は非常に高いものがありました。選定の一番の決め手はセキュリティでした」（橋本氏）

「例えば、私たちが気にしていたのは、現場で使用したマニュアルがiPad上にどう残るのかという点でした。万が一CEがiPadを紛失した場合でも、情報が漏えいしないようにするためです。また、オンラインとオフラインという点では、オフラインで利用できることも『活文』が優れていた点の一つでした。オフラインでしか保守作業ができない場所でもダウンロードしておいたデータを素早く立ち上げて、迅速なサービスを提供できるというのは大切なポイントになります。強固なセキュリティの確保と、迅速なサービスへの貢献、この二つがシステム選定の最重要課題でした」（村松氏）

「活文」は、オフラインで利用可能なことに加えて、専用アプリケーション経由でしか文書を参照できない、アクセス権のあるユーザしか文書を参照できないなど、オフライン環境下でのセキュリティ確保に配慮した機能が、これらもシステム選定の要因となったようです。



サービス・ソリューション事業統括本部
プラットフォームソリューション事業推進本部
プラットフォームソリューションインフラ開発部
主任技師 村松 克昭氏

導入時の取り組み

迅速で高品質な保守サービスをサポートするため、導入期間中にいくつかの製品機能を追加。

「活文」の採用が正式決定したのは2014年2月。その後の開発期間には、保守サービスの品質をさらに高められるように、いくつかの機能を追加しました。それらの機能には、具体的にどのような目的があったのでしょうか。

「追加した機能の一つは、緊急情報の『お知らせ機能』。マニュアルの更新情報などを、ポップアップで告知する機能で、最新の情報を、CE全員に周知徹底できるようにする機能として加えてもらいました。もう一つは、『ブックマーク機能』。作業に出かける前などに、あらかじめ必要になりそうなページに印を付けておくことで保守作業中にも素早く見たいページに行けるようにする機能で、CEごとに設定できるようにしてもらいました」(橋本氏)

「従来から、緊急情報はメールで一斉通知をしていました。ただ、それは主にオフィスでの確認や連絡を徹底するというもので、今回は特にフィールド業務のために『お知らせ機能』を追加しました。重要なのは、現場作業の直前など、必要なときに最新の情報が見られることで、それによってサービス品質の向上につなげることが目的でした。また『ブックマーク機能』については、分厚いマニュアルの中に見たいページが飛び飛びにあるという状況でも、間違いなく必要なページに移動して、スムーズに作業できるようにサポートする機能として追加してもらいました」(村松氏)



サービス・ソリューション事業統括本部
プラットフォームソリューション事業推進本部
プラットフォームソリューションインフラ開発部
第一グループ
技師 橋本 雅弘氏

導入後の効果

現状は業務の移行中。新環境に期待しているのはドキュメント管理のレベル向上。

追加機能の開発も終えて、2014年10月に稼働を開始した「活文」。第一段階では、新システムの対象者約2,000名のうちの半数にあたる、金融担当のCE約1,000名の業務移行が予定されているといえます。

「現状は、従来システムからの移し替えとともに、新システムを試用している段階です。その移し替え作業においては、従来システムで管理していた検索キーの登録方法などで工夫しなければならない部分もあります。従来システムからの移し替えは思っていたよりスムーズに進んでいます」(橋本氏)

「新しい環境で大切なのは、発信する側が情報の品質を保つことだと考えています。例えば、マニュアルの更新情報などがしっかりと一元管理されれば、高い信頼の基に現場作業が行えるようになるからです。属性をより細かく

設定できることも含めて、『活文』の導入がドキュメント管理レベルのさらなる向上につながることを期待しています」(川村氏)

現在は、業務プロセスの検討も含めて、地域限定で「活文」を試用中。その評価と、データへの移行作業の後に、本格的な稼働が開始されます。



サービス・ソリューション事業統括本部
プラットフォームソリューション事業推進本部
プラットフォームソリューションインフラ開発部
部長 川村 修治氏

今後の展望

将来的には保守マニュアル以外の管理基盤にも。そのためにも、システムのさらなるレベルアップを期待。

今後の「活文」の本格稼働に向けて、要望はあるでしょうか。

「試用期間を終えて実際に1,000名のCEが利用するようになったときに、一番のポイントになるのはレスポンスだと思っています」(村松氏)

「私たちは、将来的には保守マニュアルのためだけの管理基盤ではなく、さまざまなソリューションで現場に持って行く資料の管理基盤としても『活文』を想定しているので、そうしたニーズにも応えてくれることを期待しています」(川村氏)

「ぜひ実現して欲しいのが『URLによるフォルダ指定機能』です。今は、修理をしてくださいという案件指示を受けたとき、CEが自分で必要なマニュアルを探し集めてダウンロードしています。別のシステムで管理している案件と集めたマニュアルの紐付けを『活文』でまとめて行えるようになると、さらに作業効率が向上できると考えています」(和田氏)



IT本部 事業基盤システム部
技師 和田 宇之氏

最後に、今後の構想も見据えて、「活文」への要望はありますか。

「今回の『活文』導入のきっかけは従来システムの老朽化でしたが、背景には目的別になっていた社内のドキュメント管理システムを、コスト対策なども含めて統合していきたいという思いもありました。そうすると、管理対象となるドキュメントの種類も増えますし、必然的にセキュリティの重要性も高まります。そうしたことも見据えて、『活文』という選択がありました。確かに、同じ日立グループなので要望を言いやすいという部分もありましたが、そうしたニーズに応えて実績を積み上げることで『活文』がシステムとしてさらにレベルアップし、市場での地位を高めていってほしいと思っています。そうなれば、私たちの社内でのシステム統合も進めやすくなるので、大いに期待しています」(岩居氏)

※本事例の内容は2015年3月以前の情報です。※活文は、株式会社日立ソリューションズの登録商標です。※iPadは、Apple Inc.の商標です。※その他、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、®マークは表記していません。※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あります。



本事例のwebページはこちら

www.hitachi-solutions.co.jp/katsubun/case20/

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/katsubun/sp/clm/

J14S-21-01

2015.03