



サポートの究極のミッションは、お客様に真摯に接し、「解決」すること。問題を「解決」することで、お客様に「快く」感じていただき、それがきっかけでお客様と深く結ばれることをアシストは望んでいます。

重要なのは、お客様に「快く」思っただけのよう「解決すること」。それがアシストのサポートが目標にしている「解決、快結」です。

## POINT

社会インフラを支える重要システムの安定稼働を担保できる万全の技術サポート体制を実現

レスポンスが早く、柔軟な対応をしてくれるサポートサービスを導入し、システム品質に対する意識が向上

技術サポートに対する不安が解消し、新たな技術へのチャレンジ意欲が向上

## アシストのCitrix製品 サポートサービスを採用し、 “攻め”のインフラ運用へ

全国120以上の事業体の水道料金徴収業務を受託している第一環境株式会社は、水道事業システムの開発・保守・運用の中でCitrix XenAppを利用しています。アシストのCitrix製品のサポートサービスを採用し、信頼のおける技術サポート依頼先ができたことで、現場の担当者のシステムをより良くしようという意識が高まり、システムのインフラ運用全般の質が大幅に向上しました。

## IT 課題

- 以前の代理店のサポートサービスは、問い合わせ件数に制限がある上、問い合わせにかかる労力と得られる結果のバランスが悪く、サービスの利用に消極的だった
- WindowsサーバOSのリプレイス時、設定変更等の自力調査は時間がかかり、効率が悪かったため、安心して相談できるサポート先を探していた

## 導入製品／サービス

- アシストのサポートサービスを試し、従来のサポートサービスとの違いを体感
- 問題解決への意識が高いアシストのサポートサービスへの切り替えを実施

## 導入効果

- ミッションクリティカルなシステムを支えるにふさわしい質の高い体制を実現
- 問い合わせの敷居が低くなったことで、現場担当者が積極的にサポートサービスを利用するようになり、インフラ運用全般の意識が向上
- 技術サポートの不安が解消し、最新技術の導入も前向きに検討

# 第一環境株式会社

## ミッションクリティカルな 水道インフラシステムを支える Citrix XenApp

第一環境株式会社（以下、第一環境）は、市民生活に欠かせない必須インフラである水道の料金徴収業務を40年以上にわたり、日本全国の事業体から受託している企業です。水道メーターの検針から料金の計算・請求・徴収に至るまで、すべての業務を水道事業体から一括で請け負っている他、料金徴収業務を下支えする水道料金徴収システムも独自に開発・提供しています。

第一環境 システムソリューション部 部長 深山智弘氏によれば、特に近年はシステム関連の事業に力を入れていると言います。

深山氏 当社ではメインフレーム時代から全国の事業体に水道事業システムを提供してきた実績があり、現在では料金徴収システムを中心とした各種システム群を「AQUA-V」というWindowsアプリケーションパッケージとして提供しています。現在、当社は120以上の事業体から業務を受託していますが、そのうち40以上の事業体で当社のシステムをご利用いただいています。



深山智弘氏

第一環境では、機能とコスト効率の向上を狙ってWindowsベースのC/Sシステムの開発に踏み切った際、ネットワーク帯域の課題への対応として、Citrix社のアプリケーション仮想化プラットフォーム「Citrix XenApp」を採用しました。以来15年以上にわたってこの仕組みでシステムを運用しています。AQUA-Vは社会インフラである水道の基幹業務を担うシステムだけに、極めて高い可用性が求められています。そのため、そのシステムを支えるCitrix XenAppにも、高い安定性と堅牢性が求められます。

## サポートサービス切り替え のきっかけ

水道料金徴収システムの安定稼働を担保するために、第一環境では、ある代理店が提供するサポートサービスを長年利用していました。同社システムソリューション部 運用グループ リプレースメントチーム長 田村成氏は、「必ずしも満足

いくサポートを受けられていたわけではない」と当時を振り返ります。

田村氏 その代理店のサポート窓口にお問い合わせをし、担当者の指示に従って情報を収集・提供しても、問題を解決できないことも少なくありませんでした。このため、現場担当者も徐々に問い合わせをしなくなりました。また、その代理店のサポートサービスはインシデント制で、問い合わせ件数の制限もあったことから1年間で数回ほどしか利用していないのが実状でした。



田村成氏

それでも、長年Citrix XenAppを利用してきた実績と、社内に蓄積したノウハウを生かし、安定稼働を実現してきましたが、定期的に発生するWindows OSのバージョンアップに伴う影響調査など、いざという時に頼りになるサポートサービスが必要だと考えていました。

そんな折、たまたまCitrix製品で発生した問題の対応に追われていた最中に、アシストからサポートサービスの提案を受けました。当初は「これまで利用してきたサポートサービスと、さほど差はないのでは」と思ったものの、ものは試しにと、同じ内容を従来のサポートサービスとアシストのサポートサービスの両方に問い合わせしてみました。

## アシストのサポートサービス採用で インフラ運用の質が大幅に向上

その結果、両社の回答の質に歴然とした差を感じたと言います。

田村氏 トラブルが発生したサーバは本番系であり、調査に必要な情報が取得できなかったため、結果的にはどちらのサポートサービスでも問題の根本解決には至りませんでした。しかし、従来のサポートサービスが「情報が得られないために解決できません」で対応を終えたのに対して、アシストのサポートサービスからは「過去にこういう類似事例があるので、こんな対応を試していただけませんか」と提案いただき、問題解決への姿勢の差を強く感じました。

こうした点を高く評価し、2017年6月より、アシストのCitrix製品サポートサービスに切り替えまし

た。サービス品質の高さと、問い合わせ件数に上限がないという点も相まって、年間で数件だった問い合わせは、アシストのサポートサービスに切り替え後、4か月間で15件に増加しました。

田村氏 サポートサービスへの信頼感が高まるとともに、レスポンスが早く杓子定規な対応ではないため、話せば何とかかなという印象を持っています。問い合わせのハードルがぐっと低くなったことで、現場担当者も分からないことや不安に思うことをどんどん問い合わせるようになりました。その結果、部門全体で「インフラ運用に前向きに取り組んでいこう」という機運が高まってきたと感じています。

## 万全のサポートサービス体制を バックに、攻めのインフラ運用へ

こうしてCitrix XenAppに関する技術的な不安が払拭されたことで、今後は「守りのインフラ運用」から「攻めの運用」へと転じていきたいと深山氏は抱負を述べます。

深山氏 これまでは過去の稼働実績を重視し、枯れたインフラ技術を採用することが多かったのですが、アシストのサポートサービスを利用し始めてからは新しい技術にも積極的にチャレンジできるようになりました。例えば、今まではあえて古いバージョンのCitrix XenAppを利用してきましたが、今後はなるべく最新のバージョンを採用し、安定性やセキュリティなどの面で高い価値をお客様に提供したいと考えています。

またこの他にも、仮想環境上で水道料金徴収システムを稼働させる計画も進めており、これを実現する上でもアシストのサポートサービスは欠かせない存在になるだろうと同氏は話します。さらには、今後のビジネス拡大やユーザー数増加によるデータベース負荷の増大を見込み、アシストのOracle Databaseサポートサービスも近く利用を始める予定だと言います。

深山氏 今後、当社のシステム事業を成長させていくためにも、アシストのサポートサービスは欠かせない存在になると考えています。これまで通り、ぜひ高いクオリティのサポートをお願いできればと思います。さらに今後は、サポートサービスだけでなく、当社エンジニアのスキルアップのための研修サービスの利用なども前向きに検討していきたいと考えています。