



四国電力株式会社 村上 祐之氏

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。

裏付けに基づいた論理的かつ 具体的なアシストの技術サポート リスク提示もあり判断に迷わない

データベースのパフォーマンス悪化に直面した四国電力株式会社では、技術サポートに定評のあるアシストに支援を依頼。統計情報や稼働データ、他社実績に基づいた確かな分析結果など、具体的な改善策を提示され、パフォーマンスを6倍以上改善することができました。

POINT

安定運用が必須の電力会社なので、製品選定には稼働実績やサポート体制を最優先

統計情報や他社事例などに基づき、論理的、定量的に原因を分析してくれるアシストの技術支援

具体的な対応策でかつリスクも含めて提示されるため、判断に迷わない

IT 課題

- SAP R/3のバージョンアップに伴い、帳票システムを検討
- 電力自由化対応のシステムで、データベースのパフォーマンスが低下
- 安定運用のため、他社での稼働実績とサポート体制を最優先

導入製品／サービス

- SAP R/3と親和性が高く、アドオン・プログラムなしに帳票開発できる点を評価し、WebFOCUSを選択
- 統計情報や他社実績に基づき、論理的な分析結果と具体的な対策がリスク込みで提示
- 両社の頻繁なやり取りで、アシストの提案の質が向上

導入効果


- WebFOCUSの研修や技術サービスをフル活用して帳票を開発し、平均2秒の応答時間を達成
- システムのパフォーマンスは6倍以上に改善
- チューニングだけでなく、データベース設計に関する耳の痛くなるような改善点までアシストは指摘

Customer Profile

四国電力株式会社

(取材日: 2017年5月)

しあわせのチカラになりたい。

 四国電力株式会社
YONDEN

四国電力株式会社は、電力の安定供給やきめ細かな営業サービス、社会貢献や地域共生活動によって、培われてきた安心と信頼感を礎に、エネルギーはもちろん、情報通信、ビジネス・生活サポートまで、多様なサービスをワンストップで提供している四国のリーディング・カンパニーです。

本社 : 香川県高松市丸の内2番5号
設立 : 1951年5月1日
資本金 : 1,455億円
従業員数 : 4,644名 (2017年3月31日現在)
URL : <http://www.yonden.co.jp/>

サポートサービス事例

サポート体制を最重視して WebFOCUSを選択

四国電力は、電力の安定供給やきめ細やかな営業サービス、社会貢献や地域共生活動によって培われてきた安心と信頼を礎に、四国の暮らしを支えるマルチ・ユーティリティ企業です。2004年、よんでんグループの新経営管理システムとしてSAP R/3を採用。2007年にはSAP R/3のバージョンアップを機に、帳票出力基盤の強化を図ることになり、アシストからWebFOCUSを導入しました。

SAP R/3との親和性が高く、アドオン・プログラムを追加することなく帳票開発ができる点を高く評価して、WebFOCUSを選択しましたが、何よりも重視したのはサポート体制でした。当時を振り返って、情報システム対応プロジェクトチーム プロジェクトリーダー 村上祐之氏は次のように言います。

村上氏 事前に当社が望むような定型帳票が作れるか、パフォーマンスはどうかなど、じっくり検証しました。実際に定型帳票の開発を行ったのは、IT系グループ会社STNetの入社2~3年目の若手でしたが、WebFOCUSの習得は容易だったようで、アシストの研修を受けただけで問題なく開発できました。特定の帳票出力でパフォーマンス低下という場面もありましたが、アシストの技術サポートが迅速かつ的確に答えてくれたので、これならうまく運用していけるだろうと決断しました。

以来、WebFOCUSは、よんでんグループ約9,000名の社員が利用する定型出力基盤となっており、高品質な帳票をいつでも平均2秒というスピードで活用できます。

製品売りではない、ユーザーに「寄り添った対応」を評価

四国電力は今では、WebFOCUS、Oracle Databaseなど多数の製品やサービスをアシストから導入し、活用しています。

村上氏 もちろん、アシストから提案される製品をすべて導入しているわけではありません。まずはこちらのニーズにあっているかの判断は当然ですが、当社の場合、安定供給が要求される「電力」を提供していることから、システムも「安定稼働」を重視しています。他社での稼働実績はどうか、継続的な技術サポートが確実に受けられるかを評価した上で、製品の購入先を決定しています。製品売りに特化して、その後のサポートが十分で

ないベンダーも多い中、アシストは我々に寄り添った対応をしてくれます。

アシストは、パッケージ・ソフトウェアの販売を中心に、実装や運用フェーズまでサポートしています。45年にわたるサポート・ノウハウの蓄積、毎年6,000社以上の対応経験を基に、製品導入時の支援や導入後のサポートも的確に行っています。

アシストの提案の中には採用されないものもたくさんあるものの、頻りに四国電力を訪問し、課題を多く聞く中で、アシスト側にも同社に関する情報が蓄積され、より同社のニーズを汲んだ的確な提案が提供できる確率も高まってきています。

村上氏 アシストの提案内容を聞くことがこちらの知識の蓄積にもなりますし、お互い会話をする中で、当社側のニーズもご理解いただけていると感ずることがあります。近頃は当社の課題に沿った提案をしていただくケースが増えました。

パフォーマンス改善へ！ 技術サポートの重要性を実感

現在、四国電力の情報通信部が最優先で取り組んでいるのは電力システム改革に対応したシステム環境の整備です。2016年からの電力小売自由化対応として各種システムを次々にカットオーバーしている中、パフォーマンスが十分出ない状況に度々直面しました。

村上氏 特に問題となったのがOracle Databaseのパフォーマンスでした。ライセンスは他のベンダーから購入したもので、保守は通常のメーカー・サポートのみで対応できると考えていました。ところが、自由化に伴うデータ増加を見越してOracle Database SE1からEnterprise Editionに切り替えたところ、想定どおりのパフォーマンスが出ない状況に陥りました。しかし、我々にはパフォーマンス改善ノウハウが少なく、そもそもどこが問題なのか分からないことも多々ありました。そこで、パフォーマンス改善を他社に依頼することにし、「Oracleのサポートならアシストだ」と思い、アシストに連絡しました。

実際にアシストの技術支援を受けた村上氏は、技術サービスの提供年数、対応社数やシステム数が圧倒的に多く、大規模データベースのチューニングの経験も豊富にある点が他社とはまったく異なると言います。

村上氏 実際の稼働データや統計情報などから定量的に分析した上で、対策を提案してくれます。そもそもどこに問題がありそうか、その問題に対してこのパラメーターをこういう風に変えればうまく動くのではないかと、メモリをこれくらい増やせばどうかということも、アシストはかなり具体的に提案してくれるので、運用サイドからすると、提案内容が理解しやすく、採用してみようという気になります。

支援経験が少ないうちは、提案された案を実施するのに不安はつきものですが、村上氏はアシストを次のように評価します。

村上氏 アシストからの提案が最適解だという確証はありませんでしたが、定量的な評価や具体的な対策の説明に加えて提案を採用することに伴うリスクまできっちり提示してもらえました。最終的に判断する上での拠り所が非常にわかりやすかったので、不安に感じることはありませんでした。アシストにお願いしていてよかったと感じるのは、こうした部分です。

アシストのチューニング支援を受け、プログラムの一部修正を行った結果、処理時間は6時間から1時間未満まで短縮しました。

村上氏 チューニングによる改善後も、データベースの設計や運用について、当社にとっては耳の痛くなるような改善点や根本的な課題までアドバイスをもらい、大変参考になりました。

取り巻く環境が大きく変化中、踏み込んだ提案に期待

スマートメーターの導入や電力の自由化、IoT、AIなど、電力業界を取り巻く環境は日々大きく変化しています。これに伴いIT部門では、扱うデータ量の爆発的な増加やシステム連携先の増加など、運用面で考慮すべき事項が増えています。

村上氏 アシストには、データの適切な維持管理方法、システムの安定／効率的な運用管理方法について、有効な対応策の提示や支援を行っていただきたいです。また、これからは蓄積したデータをうまく活用しないと競争に勝ち残るのが難しくなります。情報活用ツールはすでに導入済みですが、今後はデータの有効な活用方法と組み合わせたご提案をいただければと思います。様々な業界を支援されているアシストならではの客観的な提案をこれまで以上に期待しています。