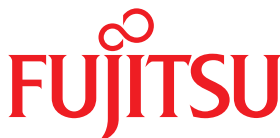


～ クラウド環境の広がりに対応し、システム導入を決断 ～

新サービス導入でまず考えた高いセキュリティ性能 SPIRAL®が実現した「Office 365 マニュアル配信サービス」



Web開発



富士通エフ・オー・エム株式会社

代表者 : 代表取締役社長 大森 康文

本社 : 東京都港区海岸1-16-1ニューピア
竹芝サウスタワー14F

事業内容 : ソリューション最適化ビジネス
パブリッシングビジネス

URL : <http://www.fujitsu.com/jp/group/fom/>

富士通エフ・オー・エム株式会社は、「やさしく・わかりやすく・伝える」をコンセプトに、ICTやシステムなどの定着化支援、プロモーション支援、Web構築といった、さまざまな業務最適化ソリューションを提供する企業です。同社では2016年2月、企業向けにマイクロソフトの「Office 365」のマニュアルをクラウド環境で配布する「Office 365 マニュアル配信サービス」をスタート。そのデータ基盤と配信システムにスパイラル®を採用し、自社でカスタマイズを加え運用しています。ここでは、システム導入に尽力されたソリューションビジネス本部 民需ビジネス事業部 産業・流通サービスグループの一ノ宮 舞氏に導入の経緯や効果についてお聞きしました。

ポイント

課題

マイクロソフトの「Office 365」のアップデートに対応するため、どのように新しい情報を定期的かつ安全にお客様へ伝えるかが課題だった。

解決策

金融機関も採用するセキュリティに定評のあるスパイラル®を導入し、マニュアルデータの管理とセキュアな環境による配信を可能にした。

効果

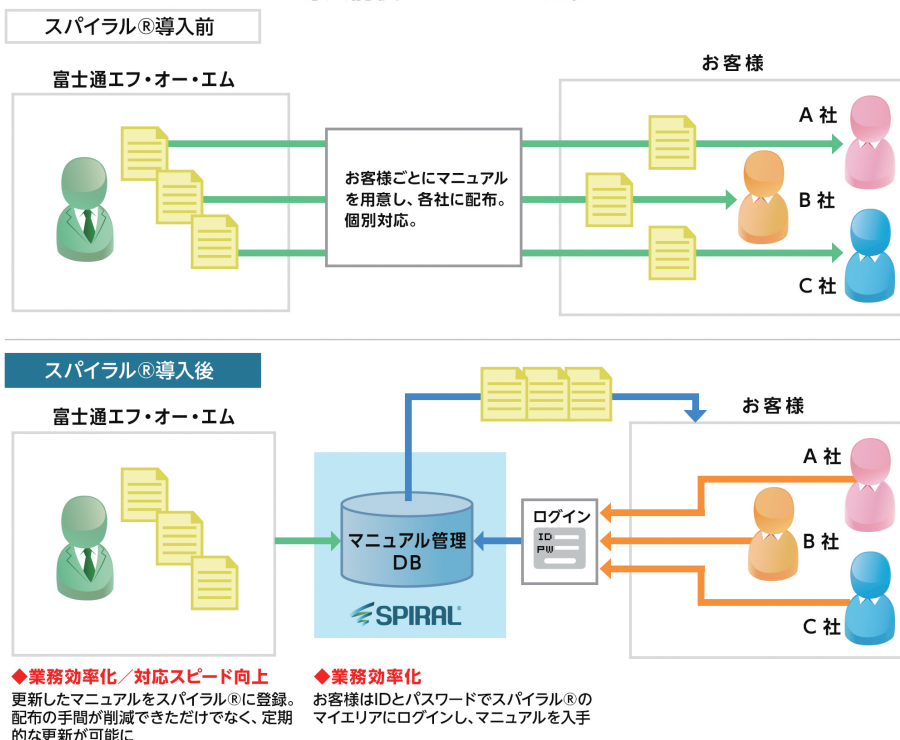
セキュリティ性能が高く、自社でカスタマイズしやすいシステムにより、短い開発期間で、お客様に高く評価されるサービスを提供できた。

Webページでも詳細を
ご覧いただけます。



<http://www.pi-pe.co.jp/spiral-suite/case/fujitsufofom/>

スパイラル®導入前後のマニュアル配信サービスのフロー



課題

今後、増加していくお客様に対して、 いかに新しい情報を定期的・安全に提供するか？

—— スパイラル®を利用しているサービスの概要を教えてください。

新サービス「Office 365マニュアル配信サービス」は2016年2月にスタートしました。マイクロソフトの「Office 365」は、随時アップデートプログラムが提供されるので、機能追加の他、名称や画面が変更になる場合があります。そのため、「Office 365」を最大限に活用するには、お客様が定期的に新しい情報入手し、自社内に展開することが重要です。本サービスをご利用いただければ、新しい情報を反映した各種マニュアルが定期的にお客様へ提供されるので、ご担当者様の作業負荷を大幅に軽減すること

につながります。

—— 以前のサービスにはどのような課題があったのですか？

以前は、契約している1社、1社に対してマニュアルを作成し、CD-ROMなどでお手元に届けていました。各社個別に対応していたので、広く多くのお客様にサービスを提供するというよりも、1社、1社でいねいに対応してきたサービスと言えます。しかしこの方法では、「Office 365」のユーザーが拡大してきている中で、今後増えていくであろうお客様に対して新しい情報を定期的、かつ安全にどうやって伝えていくか、という課題が出てきました。



富士通エフ・オー・エム株式会社
ソリューションビジネス本部
民需ビジネス事業部
産業・流通サービスグループ
一ノ宮 舞 氏

解決策

マニュアル配布にクラウドサービスの活用を決断し、 セキュリティ性能の高いスパイラル®を選定

—— 課題解決のために、どのような施策を考えましたか？

解決策として、クラウドの活用を考えていました。これまでは個別対応をしてきましたが、お客様の間にクラウド環境が広がってきていることから、今後はこうした個別対応自体のニーズが減ってくるのではないかと予想しています。であれば、当社のサービスもクラウド化する方がいいと判断しました。これまでのやり方を変えようとしたというよりも、世の中の流れがそうってきているという側面の方が強いかもしれません。

—— スパイラル®を選んだ理由は何ですか？

いくつか決め手があったのですが、一番の決め手はセキュリティ性能の高さです。金融機関もスパイラル®を使っているという、セキュリティ面での安心感があります。他社のクラウドサービスも比較検討したのですが、一番安心できるシステムでした。現在、DBにマニュアルを保存し、お客様にはスパイラル®のマイエリアにログインしてファイルをダウンロードしていただくという運用を行っています。

また、柔軟なカスタマイズ性も評価しました。HTMLの知識があればカスタマイズができるというのは他のサービスにはないポイントです。当社のお客様が使いやすいように適宜、変えていきたいという希望があったので、カスタマイズのしやすさは助かります。さらに、価格の面

も決め手となりました。

—— 導入はスムーズに進みましたか？

導入の際は、パイブドビッツさんに迅速に対応いただきました。今回のサービスについて構想から説明させていただいた結果、イメージ通りのサンプルや実現方法の提案などをすぐにいただき、すごく助かりました。トライアルアカウントを利用していろいろ試作しながら本番環境へ移行していったのですが、最初のインターフェイスを作るのに半月もかかっていません。そこから、細かな作り込みを行い、完成までは2カ月弱。非常に短期間で構築することができました。

効果

短期間で効率よく自分達が行いたいサービスを構築 見た目や使いやすさでお客様から高い評価

—— 工夫された点、こだわった点などがあれば教えてください。

こだわったのは「見た目」と「使いやすさ」の2点です。見た目としては、当社のブランドイメージを色やパーツで表現する必要がありましたが、そこはHTMLでカスタマイズすることができたので、問題なく対応することができました。

使いやすさに関しては、いろいろなお客様がいるので、閲覧環境が異なることを考慮しなければなりません。そのため、ブラウザや画面サイズなど、いろいろなパターンを検証しています。さらに、お客様が目的のマニュアルや

探したい情報をすぐに見つけられるように、マニュアル一覧の見せ方や、検索の絞り込み機能などを工夫しました。

—— スパイラル®を導入した結果、どのような成果がありましたか？

クラウドを活用して当社のマニュアルサービスを広くお客様にお届けする、新しい情報をお届けするという点では、当初の目的を達成できています。お客様に画面を見ていただいた際も、こだわった「見た目」や「使いやすさ」という点でも「直感的に使える」と高い評価をいただきました。また、動作速度も快適

に使えているとの評価もあります。

—— 今後、このサービスをどのように発展させていこうとお考えですか？

今後は、サービスを拡充させるため、さまざまな面で開発を進めていきたいと思っています。マニュアルの種類を増やしていくだけでなく、例えばよくある質問集など、マニュアル以外の情報も充実させたいと考えています。そのために、お客様に対するアンケートをスパイラル®で作ってデータを取ってみたいと思っています。

—— 本日は、ありがとうございました。