

株式会社サイサン様

エネルギー事業の多角展開を支えるCRMをIBM Cloudで構築。 マネージド・サービスの活用で運用負担の大幅低減を実現

LPガスや電力小売、都市ガスなどのエネルギー事業を国内外で多角的に展開して成長を続けるサイサンは、事業間の相乗効果を生み出すCRM(お客さま情報システム)の整備を急務としていました。そのインフラとして、同社は従来のオンプレミス環境から脱却し、ベアメタル・サーバーが利用可能な「IBM Cloud」に移行。クラウドのメリットを生かしつつセキュアなお客さま情報管理が可能なインフラを実現するとともに、IBM Cloudの導入と運用に関して豊富な実績を誇るエルテックスのマネージド・サービスを利用することで、インフラの運用コストと情報システム部の負担を大きく低減することに成功しました。

導入製品

IBM Cloud Infrastructure IBM Cloud Kubernetes Service eltex Infrastructure Total Solution



課題

- 複数事業を横断して利用するCRMの基盤として、セキュアかつ低コストで利用でき、事業の成長に合わせて柔軟かつ迅速に拡張可能なインフラを実現する

ソリューション

- IBM Cloud Infrastructureのベアメタル・サーバーを利用してセキュアなお客さま情報管理を実現し、仮想サーバーによって柔軟かつ迅速に構築可能なインフラを確保
- エルテックスのeltex Infrastructure Total Solutionで提供されるマネージド・サービスを利用して、インフラの運用コストと情報システム部の負担を大きく低減

効果

- クラウド上の自社占有環境でお客さま情報をセキュアに管理するための基盤を実現
- クラウド上の仮想サーバーにより、柔軟かつ迅速に構築が可能なインフラを確保
- 以前のオンプレミス環境と比較して、運用コストを大幅に削減
- エルテックスのマネージド・サービスにより、インフラの運用コストと情報システム部の負担を大きく低減
- グローバルに展開する拠点間でシステムや情報を速やかに共有可能な環境を実現

【お客様課題】

多角展開するエネルギー事業の核となる CRMの整備が急務に。 そのインフラとして、オンプレミスに代わる 新インフラを模索

1945年に創業し、埼玉県を拠点に東日本一円をカバーするLPガス事業者として、家庭用LPガスのほか、産業用の一般高圧ガスや医療用高圧ガスなど、さまざまなガスの提供により社会への安定したエネルギー供給に貢献してきた株式会社サイサン(以下、サイサン)。近年はエネルギー自由化の波に乗り、電力の小売事業や都市ガス事業にも参入するなど、事業を大きく拡大しています。また、ベトナムやタイ、インドネシアなど東南アジア各国への進出も進めており、現在はエネルギー全般の小売事業をグローバルに展開するほか、ミネラルウォーターの宅配事業や住宅設備機器の販売や設計施工も手掛けるなど、多角的に事業を展開しています。

同社がさらなる成長を遂げていくうえで大きな課題となっていたのが、各事業のお客さま情報を集約し、統合的に管理するためのCRM(お客さま情報システム)の整備だったと同社 情報システム部 部長の大澤雄一氏は話します。

「それぞれの事業は担当部門が異なることから、お客さまデータベースの構築と運用も別々に行っており、事業部間で円滑に情報共有を行えないという悩みがありました。複数のサービスをご利用中のお客さまへの対応を向上し、クロスセルの強化によって当社がさらなる成長を果たすためには、全事業のお客さま情報を統合的に扱うCRMの整備が急務だったのです」(大澤氏)ただし、この課題に本格的に取り組むに当たり、解決すべき問題が1つありました。それは「CRMをどこに作るか」ということです。当時、サイサンは大手国内ベンダーが運営するデータセンターに自社サーバーを設置して各事業のお客さまデータベースを運用していました。いわゆるオンプレミス型の利用形態ですが、

同社はこの環境に大きな課題を感じていたと情報システム部の高井宏治氏は述懐します。

「事業の拡大や変化に応じてシステムの拡張や変更が必要になるたびに、自社でハードウェアの選定から調達、導入、設定までを行わなければならない、多くの期間と手間、そしてコストがかかっていました。私たちの想定を超えて事業がグローバルに急成長している状況で今後もその環境を使い続けた場合、変化対応力やコスト、運用管理の負担の面で、いずれ限界が来ると予想されたのです」(高井氏)

そこで同社は2016年夏、CRM構築の委託先の選定と合わせて、それを運用するインフラの検討も開始します。

【ソリューション】

ベアメタル・サーバーと仮想サーバーの 組み合わせでセキュアかつスケーラブルな インフラを実現可能なIBM Cloudを採用

CRM用インフラの選定に際して、サイサンは従来と同様のオンプレミスに加えて、クラウドも有力候補と考え、IBMをはじめとするベンダー各社のソリューションを検討します。

「当社では、それまでも一部事業でお客さま向けサービスの提供に利用しており、クラウドを使うことに抵抗はありませんでした。ただし、今回はCRMが対象です。お客さまの情報を社外に置くことの是非は社内でも何度も議論しましたが、そもそもベンダーのデータセンターを使うこととの違いはサーバーを自社で保有するか否かという点だけです。昨今は金融機関でもパブリック・クラウドの積極的な活用を進めており、いつまでも自社保有に固執する必要はないと考えました」(大澤氏)

とはいえ、大切なお客さま情報を預けるクラウド・サービスには、強固なセキュリティが不可欠です。同社は各社のサービスを時間をかけて入念に検討した末、2017年9月にIBM Cloud

IBM Cloudにはベアメタル・サーバーが用意されており、データベース・サーバーは当社が占有する物理サーバーで運用し、その他のサーバーは仮想サーバーで構築するなど、システム全体としての機密性を保ちながらコストを抑えたシステム構成が可能です。

IBM Cloudではエルテックスが全て先回りに対応し、必要に応じて事後報告してくれるなど、まさに至れり尽くせりの状態です。運用面でIBM Cloudのことを特別に意識する必要はありません。

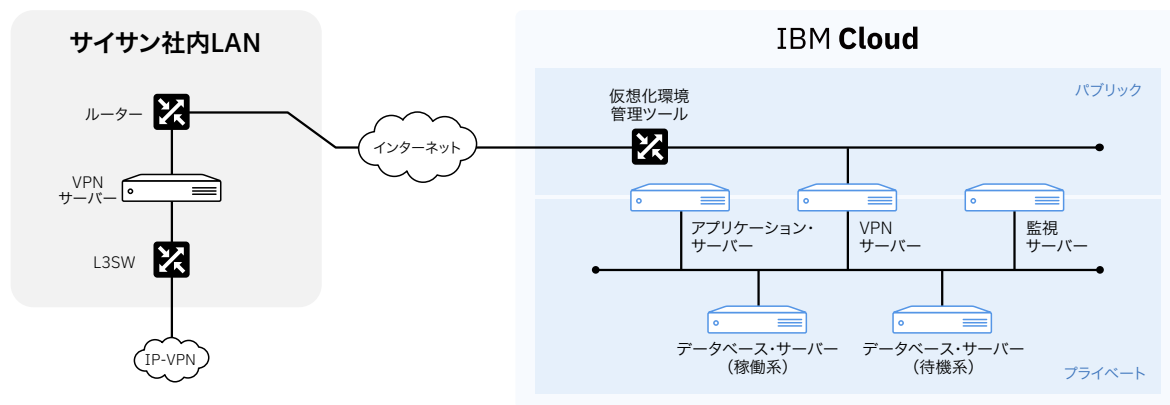
株式会社サイサン
情報システム部 部長
大澤 雄一氏



株式会社サイサン
情報システム部
高井 宏治氏



IBM Cloud 上に構築したCRM用インフラの構成



の導入を決めました。採用の理由を、大澤氏は次のように説明します。

「IBM Cloud にはベアメタル・サーバーが用意されており、データベース・サーバーは当社が占有する物理サーバーで運用し、その他のサーバーは仮想サーバーで構築するなど、システム全体としての機密性を保ちながらコストを抑えたシステム構成が可能です。加えて、5年間でかかるコストを運用コストなども含めてトータルで試算し、比較したところ、IBM Cloud が最も安価だったのです」(大澤氏)

IBM Cloud の導入と運用サポートは、国内有数の実績を誇る株式会社エルテックス(以下、エルテックス)が担当しました。同社クラウドビジネス室 室長の寺田恵一郎氏は、サイサンが IBM Cloud を使うメリットを次のように話します。

「IBM Cloud はグローバルで成長を続けている数少ないクラウド・サービスであり、グローバルで事業を拡大中のサイサン

さまに最適なサービスだと考えました。これを多くのお客さまの EC サイト稼働を24時間365日体制で支えている弊社のマネージド・サービスと組み合わせてご利用いただくことで、インフラに関するサイサンさまの負担と運用コストを大きく抑えることができます」(寺田氏)

また、寺田氏はオンプレミスとの親和性が極めて高い点も IBM Cloud の大きな特徴だと強調します。

「他社のクラウド・サービスでは、独自技術に合わせてシステムを設計、構築しなければならないケースが多いのですが、IBM Cloud はベアメタル・サーバーを使うことで、オンプレミスの既存システムをそのままクラウド上に移したり、逆にクラウド上のシステムをオンプレミスに戻したりといったことが自在に行えるため、多くのお客さまに高くご評価いただいています」(寺田氏)

【効果/将来の展望】

高い機密性とスケーラビリティを両立したクラウド・インフラを実現し、運用コストを大幅削減。マネージド・サービスの利用で運用負担も大きく軽減

IBM Cloudでは、セキュリティ上の問題が見つかったと、即座に修正が加えられます。その断固とした対応に最初は戸惑いを感じましたが、今はそれが当たり前になりましたし、システムのあるべき姿を追求するIBMの姿勢には共感を覚えます。

株式会社エルテックス
クラウドビジネス室 室長
寺田 恵一郎氏



サイサンはエルテックスの支援を受け、2017年12月より IBM Cloud の導入および CRM 構築プロジェクトを開始。2018年6月にプロジェクトを完了すると、データベース・サーバー、アプリケーション・サーバー、システム監視用サーバー、他システムとの連携用 VPN サーバーなどから成る CRM が稼働を開始します。これらのサーバーのうち、データベース・サーバーはセキュリティを考慮して「IBM Cloud ベアメタル・サーバー」上で稼働させ、その他のサーバーは仮想サーバーを利用することでコストを抑えています。

さらに、2018年10月からは CRM を用いたお客さま向けポータルを構築中であり、こちらはリソース使用効率や運用管理性をより高める目的で「IBM Cloud Kubernetes Service」を利用しています。

IBM Cloud の導入は、サイサンに多くの恩恵をもたらしました。

最大のメリットは、事業の成長に合わせて柔軟かつ迅速に拡張が可能で、セキュアなインフラを手に入れたことです。

また、コスト削減の面でも大きな効果をもたらしたと大澤氏は話します。

「以前のオンプレミス環境と比べて、運用コストは大幅に下がりました。劇的なコスト削減効果です」(大澤氏)

さらに、エルテックスのフルマネージド・サービスを利用したことで、情報システム部の負担を大きく軽減することにも成功しました。

「他社のクラウド・サービスでは、例えば夜間に障害が発生すると私がエラー・メッセージに気づき、こちらから連絡しようやくクラウド・プロバイダー側も問題に気づくといった状況でした。それに対して、IBM Cloudではエルテックスが全て先回り検知して対応し、必要に応じて事後報告してくれるなど、まさに至れり尽くせりの状態です。運用面でIBM Cloudのことを特別に意識する必要はありません」(高井氏)

エルテックスの寺田氏は、脆弱性対応を含めたIBM Cloudの

運用ポリシーを高く評価します。

「IBM Cloudでは、セキュリティー上の問題が見つかった、即座に修正が加えられます。その断固とした対応に最初は戸惑いを感じましたが、今はそれが当たり前になりましたし、システムのあるべき姿を追求するIBMの姿勢には共感を覚えます」(寺田氏)

こうして、グローバルに拡大する事業を今後も支えていくためのインフラをIBM Cloudによって実現したサイサン。大澤氏は、IBMおよびエルテックスとの関係が今後も同社の成長に大きく寄与すると確信しています。

「当社の将来を担うシステム基盤としてIBM Cloudを採用した背景には、エネルギー業界全般におけるIBMのグローバルかつ豊富な実績を高く評価したこともあります。IBMとエルテックスには、今後も一体となって当社の活動をサポートしていただきたいですね」(大澤氏)

サイサンのグローバルな成長は、今後もIBM Cloudの上で続いていきます。



株式会社サイサン

〒330-0854 埼玉県さいたま市大宮区桜木町一丁目11番地5

<http://www.saisan.net/>

サイサンは1945年の創業以来、東日本一円をカバーするLPガス事業者として、家庭用LPガス、産業用の一般高圧ガス、医療用高圧ガスなど、さまざまなガスを提供しているほか、近年は電力の小売事業や都市ガス事業にも参入するなど、エネルギー事業の多角的な展開と事業拡大を進めています。また、成長著しいベトナムやタイ、インドネシアなど東南アジア各国への展開も積極的に進めるなど、エネルギー小売事業のグローバルプレーヤーを目指して邁進を続けています。



株式会社エルテックス

〒240-0005 神奈川県横浜市保土ヶ谷区神戸町134番地 横浜ビジネスパーク イーストタワー 14階

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

エルテックスは、ECと通販を統合したシステム構築の領域で日本トップクラスの導入、支援実績を誇ります。自社開発のECパッケージの販売と、それを用いたECサイトの構築と運用で多くのお客さまのビジネスを支えているほか、2015年の国内サービス開始時よりIBM Cloudのパートナーとして日本IBMと密接に協業。ECサイト運用で培ったノウハウを生かした24時間365日対応の低コストなマネージド・サービスで多くのお客さまのインフラ運用をご支援しています。

