

# カスタマーセンターの サポートシステムに シングルサインオン環境を導入

ソフトバンクBB株式会社は、同社が提供するブロードバンド総合サービス「Yahoo! BB」の  
カスタマーサービスシステムに、「Entrust GetAccess」を導入。

シングルサインオンの実現で、円滑かつ柔軟なカスタマーサービスの展開に寄与している。

## ブロードバンド総合サービス 「Yahoo! BB」を支える カスタマーサポートシステム

ソフトバンクBB株式会社（以下、ソフトバンクBB）では、ブロードバンド総合サービス「Yahoo! BB」の提供を中核事業としており、2009年7月からは、回線部分をNTT東日本またはNTT西日本が提供し、ISP部分を「Yahoo! BB」が提供する「Yahoo! BB 光 with フレッツ」が新たなサービスとして全国展開された。

ソフトバンクBBでは、より一層のシステム化／自動化を推進し、サービスの運用コストを軽減することで、状況に左右されず高いレベルでサービスレベルを維持できるような取り組みを進めている。同社の持ち味である「低価格」と「市場の変化への迅速な対応」を実現するためにも、効果的なITシステムの導入が鍵となっているわけだ。効果的なITソリューションの導入による運用コストの削減に一役買っているのが、EntrustのWebシングルサインオン・ソフトウェアである「Entrust GetAccess」だ。

現在ソフトバンクBBでは、カスタマーサポート業務でGetAccessを運用中だ。

同社のカスタマーセンターは全国5ヶ所7拠点に分散しており、総人員数では2,000名に達する規模だ。ただし、この人数は効率化による人員削減の結果だという。同社の情報システム本部 BB顧客開発部 部長 青山雄一氏によれば「2004年頃には約8,000名を擁していた」とい、その時点から比べると1/4に縮小されたことになる。より多くの業務をより少ない人数で遂行するためには、ITによる効果的な支援が欠かせないわけだ。

## 手厚いサービスを提供する多数の 業務システムをアカウント管理の 一元化で効率的に活用

カスタマーセンターでは、新規契約の受付や、それに伴うサービス提供エリアの状況確認、接続機器の出荷管理、新規ユーザのための「回線敷設予約」といった業務や、既存顧客の契約内容変更（オプション追加やサービス変更）やトラブル対応（ユーザの状態参照）、キャンペーンの実施に伴う一時的な料金変更など、さまざまな業務を行っている。ネットワーク自体の運用管理と並び、極めて重要な業務である。カスタマーセンターの業務を支えるITシステムは、社内LANに接続された多数のWebアプリケーション・サーバで実行される形となっている。

同社では、低コストを追求することと同時に、「スピード感を重視するという点も企業文化として根付いている」と、青山氏は話す。高度なサービスを迅速に提供することで顧客満足度を高め、競争力を維持するという戦略にも繋がる重要なポイントだ。とはいえ、新たなサービスを迅速に提供するためには、ITシステム側が相応の負担を覚悟せざるを得ない面もある。結果として同社のシステムは、さまざまなプラットフォームが多数並列する複雑な構成となった。そこで、実際に業務を担当するカスタマーセンターの各オペレータの負担を軽減し、システム構成の複雑さを隠蔽して使いやすい環境を実現することが、IT部門にとっての重要課題となる。これを解決するために、シングルサインオン・ソリューションとして導入されたのがGetAccessというわけだ。

同社のシステムは、業務ごとに分かれた20以上のアプリケーション・サーバで構成されている。



ソフトバンクBB株式会社  
情報システム・CS統括 情報システム本部  
顧客料金システム統括部  
BB顧客システム開発部 部長

青山 雄一 氏

## Profile

### ソフトバンクBB株式会社

2000年5月にビー・ビー・テクノロジー株式会社として設立。2003年にはソフトバンク系の4社が合併してソフトバンクBB株式会社と名前を変え、現在に至る。2001年9月にはブロードバンド総合サービス「Yahoo! BB」を開始。驚異的な低価格と大胆なプロモーション手法で急成長した。比較的高額だったブロードバンドサービスのあり方を根本から変え、誰もが使える手軽なサービスと位置づけ直したことで、日本を世界に冠たるブロードバンド大国に育てる原動力の1つとして大きな役割を果たした。資本金120,300百万円、従業員数3,700人（2009年8月現在）。

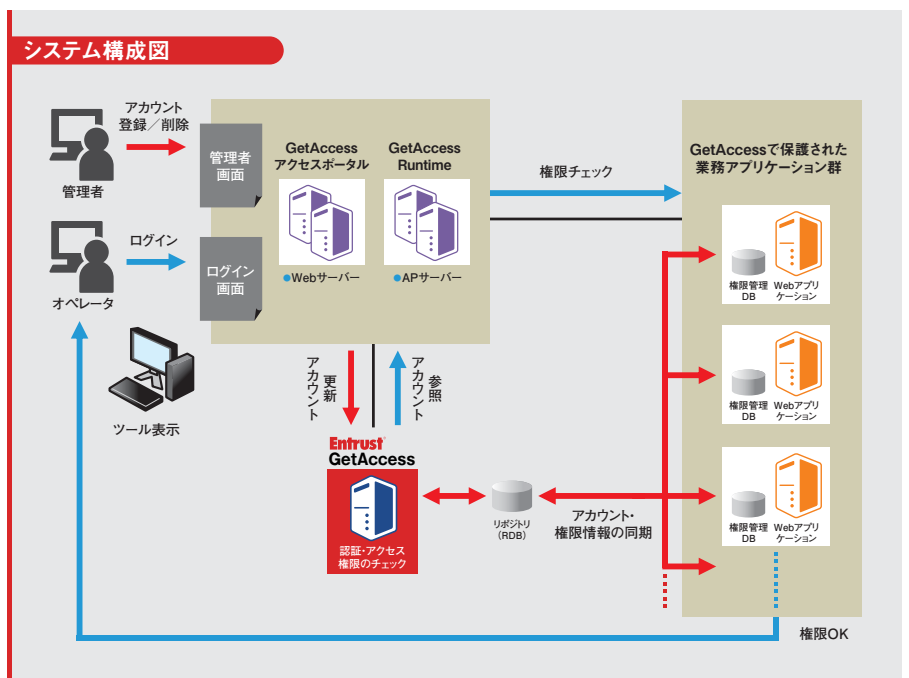


それぞれのアプリケーション・サーバでは異なるアプリケーションが稼働しており、アプリケーションごとにユーザ認証の仕組みもまちまちだ。そのため、煩雑だった当時のパスワード管理について青山氏は「ログインに必要なユーザIDに関しては、各システムで可能な限り共通化するような配慮が行われたが、パスワードに関しては、アプリケーションごとにパスワードに使用できる文字種やパスワード長に違いがあることから共通化も難しい。そのため、オペレータは多数のID／パスワードの組み合わせを使い分けながら業務を行っていた」と説明する。

GetAccessの導入によって、この環境でシングルサインオンが実現した。これにより、オペレータは業務の内容にかかわらず、常に単一のID／パスワードの組み合わせで認証を行うことができるようになり、負担が大幅に軽減されたという。オペレータの役割分担や権限によって利用するアプリケーションにも差があるため、全員が全てのシステムのアカウントを持っていたわけではないが、複数のID／パスワードの組み合わせを憶える負担がなくなったのは間違いない。

### カスタマーセンターのオペレーションコストを大幅に削減

GetAccessの導入によって、カスタマーセンターのオペレータの負担は軽減されたが、システム側でもさまざまなメリットが生まれている。まず、オペレータに対するサポート業務が減少したという。多数のID／パスワードの組み合わせを憶えておくのは大変だが、顧客の個人情報も扱う重要な業務であるため、セキュリティにも厳重な配慮が求められる。パスワードを紙にメモしておく、などということは論外で、導入以前は「とにかく暗記するように」ということになっていた。とはいえ、それでもパスワードを忘れてしまう人が出るのは避けられず、パスワードの再設定やIDの再発行といった業務の負担がITシステム側にかかっていたのだが、GetAccessの導入によってシングルサインオンが実現した結果、この負担は大幅に軽減されたという。「現在、2,000名ほどのカスタマーセンターのオペレータのアカウント管理に携わるIT側の管理者は2名で足りている」(青



山氏)という。この負担軽減も、シングルサインオン導入の大きなメリットといえるだろう。

オペレータの負担軽減には直接的な効果指標を見だしにくい面もあるが、最大規模の時点と比べてオペレータ数を1/4に削減できていることはシステム化の大きな成果だといえるだろう。サービス運営コストの中でも大きな比率を占めるとされる人件費をここまで大きく削減できれば、事業運営面でも無視できない規模の寄与があるはずだ。

なお、GetAccessの選定理由として青山氏は、「豊富な実績を誇る安定した製品であることに加え、短期導入が可能で、クライアント側に設定変更の必要がなかった点が大きい」と説明する。同社のスピード感重視の文化はここでも貫かれており、シングルサインオン導入の検討から導入プロジェクトの完了までわずか1ヶ月しか費やしていないという。迅速に運用開始でき、システム自体の運用負担も少ない点はGetAccessの大きな強みである。

導入後の感想として同社が挙げたのは、まず安定性だ。実際、「運用開始してから現在まで、

GetAccessに起因するトラブルでシステムが止まったことは全くない」(青山氏)という。シングルサインオンシステムでは、全アプリケーションに対するログイン認証を一括で処理するという性格上、万一システムがダウンすると業務が完全にストップしてしまう、という懸念を抱くユーザーもあるだろうが、ことGetAccessに関しては、豊富な実績がその懸念が杞憂であることを証明している。

また同社では、アプリケーション開発の速度が加速され、開発コストも下がったことも指摘している。これは、「GetAccess導入後に開発されたアプリケーションに関しては、アプリケーションごとに個別にユーザ認証機能を組み込む必要がなくなったため」と青山氏は説明する。

同社では今後も、GetAccessのデータベースを活用したシステム改善も検討しているという。現在は、業務アプリケーションの新規開発が最優先であることからなかなかGetAccess側のシステム変更には手が回らないようだが、構想中のシステム発展が完了すれば、さらなる効率化が達成されることは間違いないだろう。