



## 株式会社サイバード

株式会社サイバードホームページ <http://www.cybird.co.jp/>

サイボウズ デヂエ <http://d.cybozu.co.jp/>

携帯電話の普及により、今やたいのみのサービスが携帯電話で受けられるようになってい  
る。そのような中、数多くのモバイルコンテンツとソリューションを世に提供しているのが、株式  
会社サイバードだ。中でも、モバイルコンテンツにおいては、携帯電話のインターネット接続サ  
ービスが始まった当初からその提供を行っており、2003年12月末現在で97コンテンツ、365  
万人の会員を抱える。1998年9月設立の若い会社ながら、年々順調に業績を伸ばしている。

いつもユーザーの心をつかんで離さない、ブランド力の高いコンテンツを企画し、最新技術を  
いち早く取り込んでいることを強みとしているサイバード社のコンテンツは、その高いユーザビ  
リティでも定評がある。

最先端の技術に囲まれたサイバードでは、一体どのように デヂエ が利用されているのだろ  
うか。



## 情報の一元管理を！ デヂエなら低コスト かつ ミニマムで スタートできる



サイバードで デヂエ が導入されたきっかけは、携帯電話に関する膨大な情報管理からだった。携帯電話の新機種は、NTT ドコモなどの主要移動体通信事業者(以下、通信キャリア) 3 社で、年間に 80 機種近く発売され、市場には現在 280 機種が存在すると言われている。デヂエ 導入以前は、この膨大な携帯電話端末に関する仕様情報などが一元管理されておらず、効果的な利用ができていなかったという。

モバイルコンテンツ事業部の技術部 DB&システム基盤グループ(以下 DBSI と記す)の萩原氏は、当時をこう語る。

「携帯電話端末の情報は、当時 Excel 化してファイルサーバーに格納し、各開発担当者はそれを参照するという運用をしていました。しかし、機種ごとにファイルが存在したうえ、ファイルサーバーへのアクセスの煩わしさもあり、管理する方も利用する方も決して快適な状況ではありませんでした。」

端末情報の管理以外でも、サーバー購入依頼やソフトウェア見積依頼など、日々発生する各種申請の窓口が統一されていなかったのも課題となっていた。内製ツールでの運用も行っていたが、その開発と保守に相当の工数を費やしていたのだ。

端末情報の一元管理と同時に、各申請窓口の一元化できるツールを探していたところ、設立当初よりグループウェアとして導入していたサイボウズから、ナレッジマネジメントツールが提供されていることを知ったという。

デヂエ 導入の決めてとなったのは、以下の 4 点だった。

- 導入から開発、保守の作業が容易にできる
- メール通知機能がある
- アクセス権の設定が容易である
- パッケージソフトのため、内製ツールと異なり利用者からのカスタマイズ要望が少なく済む

低コストかつミニマムでスタートできるということもあり、試験的に デヂエ の試用を開始したところ、導入のしやすさと操作が簡単だという点で社内での評価も高く、実際に デヂエ の運用が始まったという。



実際に、デヂエ はどのように運用されているのだろうか。

萩原氏が所属するサイバード モバイルコンテンツ事業部では、モバイルコンテンツの企画・開発・運用にあたり、複数のコンテンツを企画担当者や開発担当で構成する「チーム」で担当し業務を進めているが、各チームが共通に使う情報があるため、全ての担当者が利用できるシステムがあるという。それら事業部共通システムの管理を行う DBSI グループは、デヂエ の管理も任されており、システム管理者、ライブラリ管理者も DBSI グループの担当者が割り当てられている。DBSI グループはライブラリの作成、社内からのさまざまな要望への対応を行っている。

ライブラリの作成について聞いてみた。

「時間もかからず簡単でした。みんなが業務で不都合を感じているな、と思うことがあれば、すぐにライブラリを作ろうと検討を始め、フローを思いついたらすぐに デヂエ 化するという感じですね。実際にライブラリを作る時は簡単な運用フローを考え、デヂエ にどのようなフィールドが必要か、どのタイミングでメールを通知し、誰に通知するのかを考え、それを元にライブラリを作成します。全部で 1 時間もかからず終了しますよ。」( DBSI 萩原氏 )

新機種が発売される前には、オペレーション担当チームがコンテンツの対応状況を検証するそうだが、デヂエ をはじめて触る人でも、ログイン方法を教え、必要なライブラリについて説明を行うだけで、問題なく利用できているとのことだ。

「今は何でも デヂエ で作っている、という感じですね。」

萩原氏がそう語るように、今では本運用ライブラリ 37 個、仮運用ライブラリ 50 個と、多くのライブラリが活用されている。



多くのライブラリの中から、頻繁に利用されているライブラリの活用方法を聞いてみた。デジエ導入のきっかけとなった携帯電話端末に関連する情報管理は、主に 3 つのライブラリをリレーションで関連付けて運用している。

- 新機種端末対応(1次)

新機種発売前に通信キャリアから提供される端末仕様などのファイルを登録・管理するライブラリ。資料そのもの、あるいはファイルの URL を登録している。登録が終了すると、開発担当者全員に自動的にメールが通知されるよう設定し、コンテンツの対応状況が確認できるようになっている。

- 試験端末在庫状況

試験端末を管理するライブラリ。試験機入手時に端末を登録すると、担当者に自動的にメールが送られ、そのメールが同時に試験開始依頼となる。また試験機の貸出のステータス管理も行っている。ただ デヂエ だけでは予約管理は難しいので、サイボウズ Office の設備管理と併せて運用している。

- 新機種端末対応(2次)

各コンテンツの新機種対応状況を管理するライブラリ。ライブラリに発売日を登録すると、開発担当者に自動的にメールが通知される。担当者は対応したコンテンツごとに、『対応済』の表示を行う。

また、各コンテンツの新機種対応試験の結果を管理するライブラリもあり、複数のオペレーション担当者や開発担当者との情報共有が効率よく行われているという。

「携帯電話実機によるチェック作業は地味ですが、モバイルコンテンツプロバイダにとってはたいへん重要な作業です。有料でコンテンツを提供しているので、それに相応しい品質を保つためには、やはり擬似環境ではなく、280 以上の実機ですべてチェックをしていかななくてはならないのです。その重要な部分で デヂエ が活用されているのです。」(萩原氏)





# デヂエ だから 誰もが簡単に使える。 それが高品質な コンテンツ提供にも つながっている。



携帯電話端末の情報管理においては、端末仕様に関する資料を デヂエ で一元管理することで、効率の良い情報共有が可能となり、より高品質なコンテンツの提供が可能となった。また、新機種発売前にコンテンツの対応チェックが滞りなく完了するようになったことで『新機種を持つユーザーがコンテンツにアクセスした時に、コンテンツが未対応のため、入会しなかった』といった機会ロスの減少にも貢献しているという。

「これまでも同じ情報はサーバー上に存在したのですが、デヂエ だと簡単に使えるのでみんなが自然と見るようになったんです。誰もが簡単に使えること。これが、サービス品質のレベルアップにも貢献してくれていると思います。」(萩原氏)

また各種申請については、申請受付や作業完了などイベントごとにメールが自動送信されるので、申請受付漏れや作業実施漏れが減少した。さらに内製ツールを使用しなくなったため、開発や保守にかかるコスト削減につながっている。



## デヂエで社内の 横のつながりを強化したい

同業他社と異なり、サイバードではコンテンツの企画から開発まで自社内で実施している。今後は『プロジェクト管理』的な利用を考えているという。

「例えば当社では、コンテンツ開発は企画担当が企画を発案しプロジェクトコードを申請することで、それをキーにしてメンバーが動き出します。そのプロジェクトコード発番から、企画・開発・サービスイン、そしてその後の問題管理まで デヂエ でステータスを管理できると良いのでは、と考えています。横のつながりを強化することで、より良いコンテンツを提供できる体制を作る、そんな利用ができるといいなと思っています。」(萩原氏)

モバイルで世界中の人々に『スマイル』を提供していくという夢を描くサイバード。その社内で、デヂエ の活用を通じて今後もさらなるスマイルが生み出されることを期待するばかりだ。



# 基本情報

## システム概要図

|        |   |
|--------|---|
| 利用製品   | サイボウズ デヂエ（プラン 60）<br>サイボウズ Office 6（無制限版）                           |
| 業種別区分  | その他サービス業  |
| 管理者レベル | 兼任管理者   |
| システム概要 | [サーバー]<br>Linux サーバー<br>[クライアント]<br>Windows クライアント、Macintosh クライアント |
| ネットワーク | 本社社内 LAN にサーバー、クライアントとも接続されている。                                     |

