



「ガルーン SaaS」への移行で全社（1,000名規模）での情報共有に成功！
BCP（事業継続計画）にも効果。



利用人数 : 1,000名
利用製品 : 「サイボウズ ガルーン SaaS」
ホームページ : <http://www.mielparque.jp/>

メルパルク株式会社

システム担当マネージャー 荒井 隆行氏 / システム管理チーム・チームリーダー 皆澤 嘉幸氏

メルパルク株式会社(以下、メルパルク)は、全国11拠点で、ウェディング事業やホテル事業を展開している。2008年の10月にゆうちょ財団から事業を引き継いで、現在は、海外ウェディングやオリジナルドレスの販売で有名なワタベウエディンググループの傘下にある。メルパルクホールを所有する施設では、入学式や卒業式のほか、テレビの公開収録、コンサート、年末ジャンボ宝くじの抽選会会場など各種イベントにも利用され、地域コミュニティに親しまれている。同社が展開する事業の中でも、ワタベグループとしてのノウハウを活かしたウェディング事業には力を入れており、特に結婚式場でオーダーできるオリジナルドレスや、頻りにリニューアルを行っている挙式場や披露宴会場は人気があり、顧客満足度を高めている。



そんなメルパルクでは、ゆうちょ財団時代から約10年にわたり「サイボウズ Office」の運用を続けてきた。グループウェアの活用による情報共有がすでに定着しつつあった同社が、「Office」の次に選んだのは「ガルーン SaaS」だった。導入の決め手や移行後の運用状況などについて、システム担当マネージャーの荒井隆行氏と、システム管理チーム・チームリーダーの皆澤嘉幸氏のお二人に、お話をうかがった。

導入の経緯

【パフォーマンスの向上を目指して、グループウェアの乗り換えを決断】

メルパルク株式会社では、2001年から「サイボウズ Office 4」の利用を開始した。当時は、全国にある施設ごとに電子メールやグループウェアなど情報系のシステムを採用しており、一元的な管理を行っていなかった。「Office 4」は、東京にある本部の従業員だけで利用していた。このため、利用ユーザー数は、30名程度の小規模からスタートした。その後、グループウェアの利用が徐々に浸透。拠点の責任者と本部との連絡手段としても「Office 4」が使われるようになっていった。また、ホテルでは同じ拠点内であっても、事務所が各フロアに点在していることが多く、常に対面でコミュニケーションをとることは難しい。そのため、情報共有の不足を補うツールとして、グループウェアの定着が進んだという。

「これまで、電話だけでは伝えきれない、例えばリストやグラフ、表などの情報を共有する場合、紙を配るしか手段がありませんでした。しかし、「Office 4」導入後は、掲示板にファイルを添付するだけで、社内の情報共有がスムーズに行えるようになりました。加えて、ホテル内の事務所は、一般の企業と比べて業者さんの出入りが多いため、個人情報などが含まれる伝達事項を紙で掲示することは、漏洩するリスクが非常に高いと考えています。グループウェア環境なら閲覧できる者が限られていますので、そのような心配もなく安心して業務に取り組みます。」(皆澤氏)

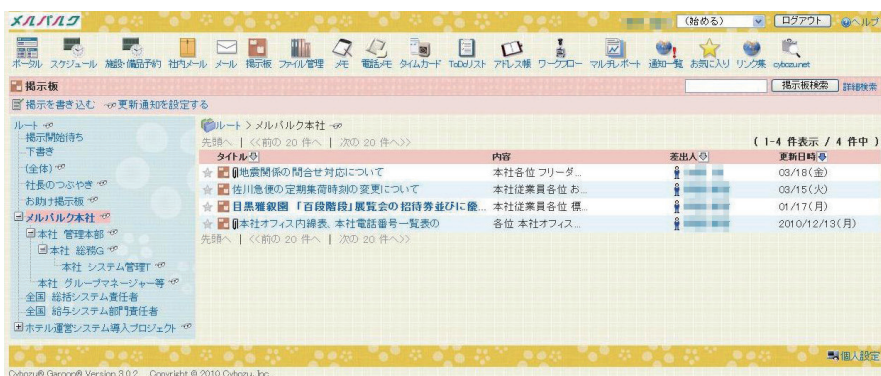


▲システム担当マネージャー
荒井 隆行氏

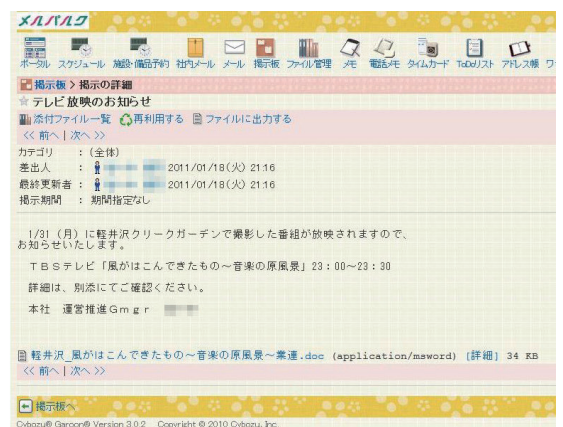
このような掲示板の活用方法は、「ガルーン SaaS」でも踏襲されている。

さらに2007年の郵政民営化後、新生メルパルクが設立してからは、情報伝達ツールとして全社員がグループウェアを活用することが望ましいという方針になり、活用が進んだ。ところが、「Office」製品は、300名程度までの利用を推奨とした製品であり、利用ユーザーの増加に応じてパフォーマンスが悪化が見られるようになってきたという。

「ユーザー数の追加やバージョンアップを重ね、最終的には「Office 8」の無制限版を800名程度で使っていました。利用率も高かったためパフォーマンスが悪化し、「Office 8」に代わるグループウェアを検討することになりました。」(荒井氏)



▲掲示板を活用した情報伝達





「ガルーン SaaS」への移行で全社 (1,000名規模) での情報共有に成功! BCP (事業継続計画) にも効果。

導入の決め手

【24時間365日安心して運用を続けられることが、導入の決め手に】

パフォーマンス向上を目指してグループウェアを選定する中で、メルパルクが最も重視したのが、24時間365日で安定した運用を行えることだ。

「宿泊されているお客様がいっぱいいますから、スタッフは日中問わず迅速に対応できる体制が必要です。夜間は使っているユーザーが減りますが、何か問題が起こった場合でも、システムは止めず素早く情報共有できる体制を整えたいと考えています。例えば、夜中にクレームが発生した場合でも遅くとも朝までには解決し、お客様にできるだけ安心して施設をご利用いただける環境を整えたいと考えています。」(荒井氏)

しかしその一方で、システム管理部におけるメンテナンスコストは、最小に抑えたいと考えていた。

「実は、「サイボウズ ガルーン 2」への移行を、ゆうちょ財団時代の2006年頃にも検討しました。しかしながら、当時の「ガルーン 2」を大規模利用する場合は、サーバーOSにLinuxの環境で構築する必要があり、社内のリソースやLinux知識のノウハウ不足などの面を考えるとシステムを入れ替えることに不安がありました。」(皆澤氏)

当時の「ガルーン 2」はオンプレミス版の提供のみで、運用をアウトソースする手段がなく、環境面の折り合いがつかない状況だった。同社のシステム管理チームでは、約1,300名の社員が使うハード機器の手配に加えて、ホテルの基幹システムや予約システム、グループウェアなどの運用業務を、わずか3名で担当している。24時間365日安定した運用を、限られたリソースで実現するために、メルパルクが出した決断は、サーバーの管理や運用をアウトソースすることだった。

「社内にサーバーを置くということは、運用面でのコストがかかるだけでなく、物理的な置き場を用意するコストも発生します。このため、システムの運用はできるだけ外部に任せ、社内でサーバーは持たないという方針です。」(荒井氏)

過去に検討した際は、アウトソースできる適当なサービスが見つからずに、導入を見送った。今回のリプレイス検討で、「ガルーン SaaS」のサービスを知ったという。

「24時間365日の運用とサポートを続けられるのは、「ガルーン SaaS」だけでした。他社のSaaSも検討しましたが、サポートが受けられない時間帯があることが不安でした。また、「ガルーン SaaS」は、データが二重化されており、何か障害が起こったときの対応も万全で安心感がありました。運用コスト面でも主要なグループウェアサービスを比較検討しましたが、「ガルーン SaaS」のコストパフォーマンスが最も良かった点も評価しました。」(荒井氏)

さらに、使い慣れた「Office 8」の機能を踏襲しながら利用できる点も評価された。

「メルパルクでは、社内のユーザーメンテナンスや、機器購入の申請などを本部で一括して行っています。例えば、仙台でパソコンが3台必要になったとき、購入を承認するのは拠点の状況を把握している仙台の責任者ですが、手配は東京のシステム部門が行います。これらのプロセス全てを「Office」のワークフローで長年にわたり運用してきました。業務の遂行も安定し、以前に比べてかなり効率化できていると思います。そのため、リプレイスを検討する際は現在使っている「Office」と使い勝手が同等もしくは似ているものを要件の一つとしていましたが、他のグループウェアでは適いませんでした。」(皆澤氏)

このように、「Office」製品の活用で培った運用ノウハウの資産を無駄なく効果的に継承できるのは「ガルーン SaaS」だけだったという。



◀ ワークフローに、ハード機器の設置に関する情報が集約されている



「ガルーン SaaS」への移行で全社 (1,000名規模) での情報共有に成功! BCP (事業継続計画) にも効果。

移行作業・構築

【システム担当者には負担なく、一晩でデータ移行を実現】

「ガルーン SaaS」導入の際、これまで利用していた「Office 8」のデータを「ガルーン SaaS」に移行した。システム担当のお二人に、移行時のことをうかがうと、「負担はほとんどなかった」と話す。

「事前の検証や実際のデータ移行作業はサービス提供社であるインターネットイニシアティブ(IIJ)に任せました。私たちは、移行前と移行後にデータを確認する程度で、実にスムーズに移行することができました。」(荒井氏)

また、移行作業が確実かつ短時間で済んだことも評価しているという。

「メルパルクでは、グループウェアの利用率が非常に高く、業務の要ともなっています。このためグループウェアが長期間利用できないとなると、お客様へのサービスに支障を来してしまう恐れがあります。」(皆澤氏)



▲システム管理チーム チームリーダー
皆澤 嘉幸氏

通常、システムを移行する場合は、一時的に運用を止める必要があることが多く、運用を停止する時間はデータ量が多くなるほど長くなってしまふ。メルパルクでは、長年の利用で「Office 8」に蓄積したデータが、80ギガに上っていたが、一晩で「ガルーン」に移行することができ、業務に影響が出なかったという。

導入後の活用

【「ガルーン SaaS」の導入で、BCP(事業継続計画)に効果】

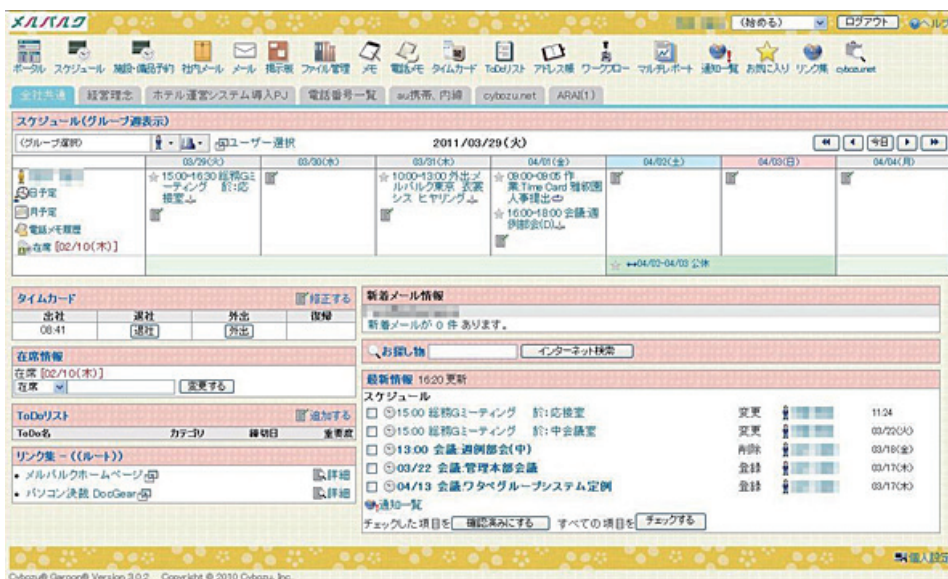
2010年12月より、「ガルーン SaaS」の運用を開始したメルパルク。課題となっていたパフォーマンスの低下は解消した。現在は1,000ユーザーで「ガルーン SaaS」を活用しているが、運用への不安はなかったのだろうか。

「自社で障害への対策を行うためには、システム担当者のリソースを大きく割く必要があります。また、常に障害への対策について不安を抱えていることは精神的にも大きな負担です。その負担を考えると、安心して運用を続けられることにはお金に代えがたい価値があります。」(荒井氏)

「東日本大震災の際も、グループウェアを通して情報伝達を行うことができました。本社の社員は都内のホテルに移動しましたが、SaaSであるため場所を変えても業務を継続することができました。以前、社内にサーバーを置いて運用しているシステムがあった頃は、ビルのメンテナンス停電でも対策を講じるのが大変でした。災害や、計画停電などへの備えを自社で行わなくて済むということを考えても、やはりSaaSを選択して良かったと思っています。」(皆澤氏)

「ガルーン SaaS」を導入したことで、これまでどおり自社でサーバーを管理する運用コストなどはかけずに、安定した運用を行えている。それだけではなく、BCP(事業継続計画)対策としても「ガルーン SaaS」は有効だったようだ。

一方、ポータル機能の活用でも導入効果が出ている。現在メルパルクで活用しているポータルは、「電話番号一覧」や「経営理念」だ。



◀ ログイン後に表示されるポータル画面

「ガルーン SaaS」への移行で全社（1,000名規模）での情報共有に成功！ BCP（事業継続計画）にも効果。

「電話番号一覧は、もともと各自が印刷したり、自分のデスクトップに貼ったりしていたものを全員が簡単に見られるようにしています。また、経営理念のポータルは、元々ポスター等で社内に貼り出しているものを、全社員が自分の机でも見られるようにしたものです。」(荒井氏)

「ガルーン SaaS」のポータル機能は管理者や個人が自由に作成し、タブで簡単に切り替えを行うことができるため、活用次第で様々な効果が期待できる。「ガルーン SaaS」導入後わずか三ヶ月の同社でも、紙の削減や社員の意識改革などの効果があったようだ。

今後の展望

【権限委譲の活用や、社内への情報公開を進めていきたい】

「「ガルーン SaaS」は、システム管理部のメンバー以外にもアプリケーションごとに管理権限を委譲することを検討しています。これまで本部のシステム部門でしか管理できなかったことも、各拠点や部門の担当者が対応できるようになることを期待しています。」(皆澤氏)

今後、システム部門以外のメンバーに管理権限を委譲すると、システム管理者の負担を減らすことだけでなく、業務の対応スピードも向上するといった効果も期待できる。

また、「ガルーン SaaS」の活用を進めるメルパルクのシステム部門では、今後も、社内の情報共有を活性化させていきたいという展望があるそうだ。

「ポータルで、全社員へ向けたメッセージを表示することを検討しています。拠点ごとの売り上げ状況を随時表示するなど、システム部門として、いかにして情報を公開していくかについて構想を練っている段階です。」(皆澤氏)

メルパルクは、「顧客満足度No.1 ホテル」を目指している。さらなる顧客満足度の向上に向けた情報共有のためには、「ガルーン SaaS」がますます欠かせないツールになっていくに違いない。活躍を続ける同社に今後も注目していきたい。