User Profile

みずほコーポレート銀行

■設立年月
2002年4月1日

■本店所在地
東京都千代田区丸の内1-3-3

■事業概要
大企業やグローバル企業への金融サービス・ソリューションの提供

■システム概要
Cisco Unified Communications Manager 7.1を日本、亜洲、欧州、米州の4つのリージョンに導入。運用体制の整備のため、各リージョンの基本設計は共通

■導入の目的と効果
従前のグローバル音声基盤の老朽化対応と、将来のユニファイドコミュニケーションの展開に向けた運用体制・機能の整備が目的。運用体制の刷新により、エンドユーザーの利便性と運用コストの削減を実現した

みずほコーポレート銀行
グローバル音声基盤と運用体制を刷新しUC実現へ

みずほコーポレート銀行は今年6月、グローバルの音声基盤を更改した。その重要な目的の1つは、ユニファイドコミュニケーションの展開に向けた運用体制・機能の整備だった。

文◎太田智晴（本誌）

国内外の大企業に対し、グローバルな金融サービスを提供しているみずほコーポレート銀行（以下、みずほCB）。国内拠点18、海外拠点62とその活動エリアは世界中に広がるが、みずほCBではこれらの拠点をつなぐグローバル音声基盤の更改プロジェクトが今年6月に完了した。

更改の直接のきっかけは、従前のシステムの老朽化だった。2003～04年に導入した拠点間VoIPシステムのサポート切れが2010年7月に迫っていたのである。ただ、プロジェクトの目的は「単なる老朽化対応ではなかった」とIT・システム統括部プロジェクト統括チーム調査役の長瀬真理子氏は語る。もう1つ重要な狙いとしてあったのは、ユニファイドコミュニケーション（UC）の展開に向けた基盤作りだった。

実はみずほCBがUCをキーワードとするのは今回が初めてではない。03～04年の前システムの導入時も、UCはキーワードの1つだったという。しかしその後、UCの展開が進んだかというと、「現状はあくまでIP電話導入レベルで、UCというには程遠い」と長瀬氏は話す。

なぜUCは展開されないのか。また、目指すべき姿とは何なのか――。

更改プロジェクトの予備検討が始まったのは09年4月。まずは「as is」（現状）と「to be」（あるべき姿）のギャップ分析からスタートした。

現状は「ベーシックレベル」

予備検討には、みずほCBとみずほ情報総研（以下、みずほIR）のスタッフのほか、南アフリカに本社を置き、グローバルでネットワークインテグレーション事業を展開するディメンション・データグループのデータクラフトジャパンも参加した。

南アフリカから来たUCの専門家による更改前のシステムに対する評価は「ベーシックレベル」。「シンプルなコミュニケーション環境は存在するが、それぞれのサービスが独立して機能している」という分析だったという。

ここで更改前のシステム概要を説明しておこう。IPテレフォニーサーバーはシスコシステムズの「Cisco CallManager 3.3」（CCM）で、日本、亜州、欧州、米州の各リージョンごとに配置。亜州のCCMは日本での運用のため、サーバーの設置場所としては3カ所となる。

CCMが担当するのは基本的には拠点間通話だ。拠点内は、ロサンジェルスやハノイなど一部を除いて各拠点のPBXが制御しており、CCMが直接制御するIP電話機の台数は国内40、海外約700にとどまっていた。さらに、テレビ会議やWeb会議なども導入しているが、連携はしていない。

一方、みずほCBの描く「to be」は「高機能なプレゼンスサービス、ほぼリアルタイムな遠隔地とのチーム活動を実現するUC」というものだ。現状のベーシックレベルから、この目標に近付くためには何を行えばいいのか。

「明確に言われたのは、アプリケーションだけを意識しても駄目ということ。ネットワーク技術基盤と運用体制、つまりIT基盤の整備・拡充と共に、海外リージョンも含めた組織横断的な連携が必要と指摘された」という。

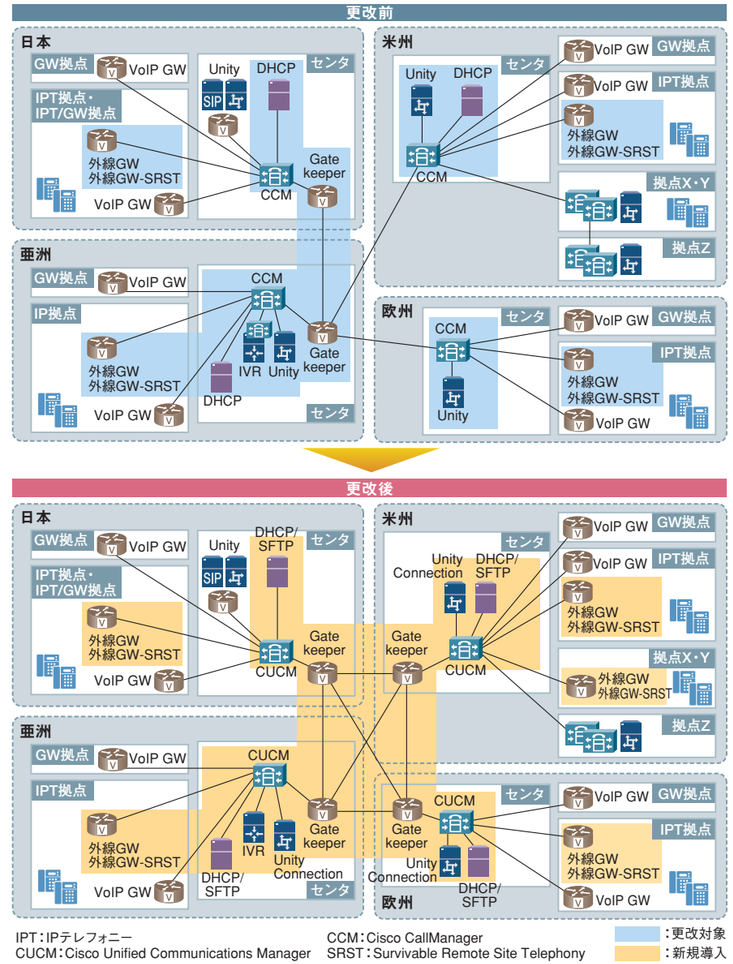
「やはり、そうか」――。専門家に指摘された課題は、以前から認識していたものだった。長瀬氏等は、今回のプロジェクトの目的として、①老朽化対応と②運用体制・機能の整備を掲げることにした。

運用体制を3レイヤに整理

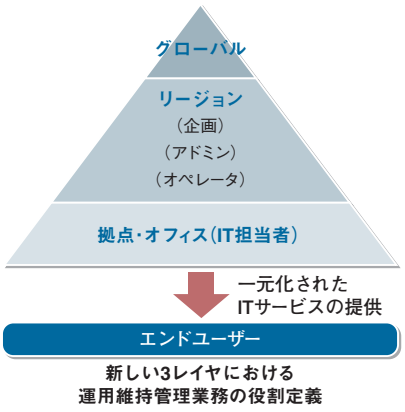
更改後のシステム概要は**図表1**の通りだ。IPテレフォニーサーバーは引き続きシスコを採用するが、バージョンは3.3から7.1へ大幅に上がった。システム構成上の大きな変更点は、「すべてのリージョンで基本設計を統一したこと」（みずほIR銀行システムグループ共通インフラ事業部第3部の樋口智幸氏）だ。樋口氏によれば、更改前は各リージョンによってサーバー構成などが異なっていたという。

全リージョンの基本設計を統一したのは、プロジェクトの目的の1つである運用体制・機能の整備に深く関係している。以前の運用体制は、日本が一括してグローバル全体を見るというもの。しかし、システム更改に伴い、グローバル／リージョン／拠点・オフィスの3つのレイヤに、運用体制を分割・整理することを決めた

図表1　システム構成



図表2　新しい運用体制



新しい3レイヤにおける
運用維持管理業務の役割定義

（左から）みずほ情報総研 銀行システムグループ共通インフラ事業部 第3部の樋口智幸氏、みずほコーポレート銀行 IT・システム統括部 システム運用室 室長の齋藤幸夫氏、同部 システム運用室 統括チーム次長の成田正一氏、同部 プロジェクト統括チーム 調査役の長瀬真理子氏

（**図表2**）。通常の設定変更などは各リージョンの役割とし、グローバルは全体の品質維持・管理や統制を担う。

音声基盤の運用体制をこのように刷新するうえで必要だったのが、システム構成などの共通化だった。今回、運用機能の多くをリージョンに委譲したが、各リージョンごとに基本設計などがバラバラでは、全体の統制がとれなくなるなどの支障が出るからだ。音声品質の監視ツール等も共通化したため、例えば万一の際、欧州リージョンのアドミニストレーターが米州の運用を代行するといったことも可能だという。

12営業日から1日に短縮

さらに従来、「開発」業務に分類してきた「MACD」も完全に「運用化」した。MACDとは、Move、Add、Change、Deleteの頭文字の略。IP電話機の移設や電話番号の変更作業などのことだ。

前述の通り、みずほCBの大半の拠点は今もPBXで拠点内の通話を制御している。このPBXは管理部の所管だ。IT・システム統括部が所管するのは、グローバル音声基盤とそれで直接制御している一部拠点のIP電話機だが、PBX拠点と比べると運用面で見劣りしていたという。「例えば電話番号を変更するのに、予定通りで12営業日、下手すると1カ月近くかかっていた」とIT・システム統括部システム運用室統括チーム次長の成田正一氏は明かす。

これほどの日数がかかっていた理由は、変更依頼を受けてから「開発」を担当するみずほIRに依頼、見積もりや発注などのプロセスを経て、ようやく実際の変更作業が行われていたためだ。「障害時を例にとると、電話に関しては今まで、アラームが鳴ったら『開発』に連絡して『ここに障害が出ている』と伝えるのが運用の仕事だった。しかし今回、運用がワンストップで行う体制に改めた」とシステム運用室長の齋藤幸夫氏は話す。その結果、「今では1日で電話番号の変更ができる。エンドユーザーから見ると、すごい利便性が上がった」（成田氏）。また、運用関連のトータルコストも削減できているという。

UCの展開を考えるうえでは、いかにPBXを巻き取っていくかが大事なポイントの1つだ。だが、これまでグローバル音声基盤による巻き取りはなかなか進展しなかった。その要因としては、PBXのほうが運用サービス面で優れていたこともあったという。「“たかが電話、されど電話”で、IP電話をしっかり運用できなければ、UCにはステップアップできない」（長瀬氏）

しかし今回、IP電話の運用体制・機能の強化が図られたことで、みずほCBはUCの実現へ大きく前進したことになる。齋藤氏は「この運用体制・機能をさらに育てていきたい」と意欲を見せる。

09年4月から夏まで行った予備検討では、今後どのようなコミュニケーションツールを展開していくのかについても時間をかけて議論を重ね、将来のロードマップも作成したそうだ。

運用体制・機能という基盤の整備が進んだ今、みずほCBはいよいよUCの本格展開に向けたスタートラインに立った。