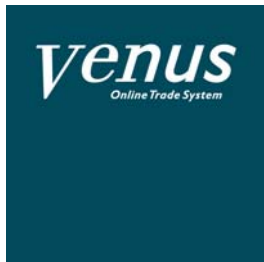


# フジフューチャーズ株式会社

HP Blade Workstationでオンライン取引サポート業務のインフラを刷新  
顧客データアクセス、障害対応、データセキュリティに効果を挙げ  
5年連続業界No.1のブランド力を強化



大手各社が顧客獲得にしのぎを削るオンライン商品取引市場。フジフューチャーズ株式会社はその激戦マーケットで5年連続 No.1 の実績を誇る。成功の鍵は、利便性の高いオンライントレードシステムと質の高い顧客サポート。この競争優位性をさらに盤石なものにするため、同社は顧客サポートのインフラを HP Blade Workstation で再構築した。導入から1年、顧客データへのアクセス、障害対応、データセキュリティに効果が出ている。

## 目的

- 顧客サポート業務のインフラを HP Blade Workstation ソリューションで構築、システムパフォーマンス、管理効率を強化しサポートの質を改善

## アプローチ

- HP ProLiant xw460c Blade Workstation 28 枚をオンライントレードサポート業務のインフラに配備
- HP ProLiant DL360 4 台を動的リソース割り当て、システム監視、ソフトウェア自動展開、ユーザー管理に活用
- HP dc73 Blade Workstation クライアント 20 台をデスクトップに配備

## システムの効果

- 顧客データアクセスの改善
- システム障害への対応力強化
- データセキュリティの強化

## ビジネスへの効果

- システム管理のコスト削減
- 個人投資家顧客の信頼性向上
- サポートの質の向上によるブランド力強化



## 5年連続業界No.1

1963年設立の富士商品株式会社を前身とするフジフューチャーズ株式会社（以下フジフューチャーズ）。東京をはじめ大阪、福岡など全国3拠点に291名の従業員を擁し、貴金属、農産物、石油製品、ゴムなど商品取引の受託と商品ファンド販売で高い実績を築く。1998年、同社は、対面型営業に並ぶもうひとつの営業窓口として、オンライントレードシステム「Venus（ヴィーナス）」のサービスを開始した。リアルタイム情報や各種分析ツール、高度な発注機能を駆使してオンライン経由で直接トレードできる最新鋭システムを格安手数料で提供する「Venus」は、口座数、売上高、預り金に基づく業界ランキングでも現在5年間連続トップの実績を挙げている。この実績をさらに不動のものとするためフジフューチャーズは、2008年、本社移転を機に、「Venus」の顧客サポートを行うシステムインフラを一気に刷新した。採用されたのは HP Blade Workstation ソリューションだ。HP Blade Workstation はハイエンドのパフォーマンスはもちろんのこと、独自のクライアント統合コンセプトにより「セキュリティの大幅強化」「ユーザビリティとTCO削減の両立」「ロケーションを選ばない機動性」といったメリットを提供する。この最先端ソリューションで構築された今回のインフラは、顧客サポートの質を高めるとともに、ダウンタイムの解消や管理効率の向上などに効果を上げている。

## 顧客サポート力を伸ばす

「サポートスタッフがどれだけ早くお客様コールに対応できるかが勝負で、それに2、3秒かかるようでは遅いのです」。フジフューチャーズ株式会社インターネット事業部の横瀬明仁部長はそう話す。

正確な情報とスピードが第一のオンライン商品取引。そこでは

## 導入ハードウェア

- ・ HP dc73 Blade Workstation
- ・ HP ProLiant xw460c Blade Workstation
- ・ HP ProLiant DL360

円滑な顧客サポートが重要なビジネス要件となる。スタッフのスキルもちろんだが、顧客の安心を得るには、迅速な情報アクセスが必要だと横瀬部長は説明する。「5,000以上にお客様の口座情報をすべて記憶しておくことは不可能です。そこでハイパフォーマンスのシステムのパワーを借りることになります」。そのシステムとは同事業部内に設置された 28 枚の HP Blade Workstation を指す。その高い機能性と性能が 20 名のスタッフのサポート業務を支えている。複数画面にサポート履歴や口座データを瞬時に呼び出し、顧客の声に応えるスタッフの対応は淀みない。「その円滑さが信用と安心を生むのです」と横瀬部長はいう。「業界 No.1 であり続けるためには、利便性だけでなく、目に見えないインフラの部分でも、お客様に安心をお届けできなければなりません」

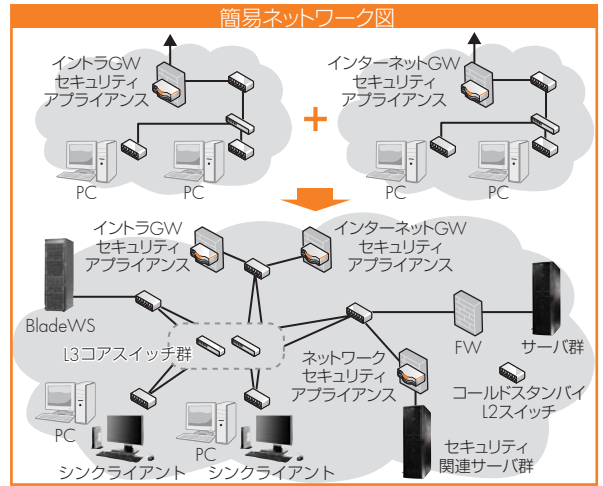
### 高い運用効率でダウンタイムをゼロに

「サポート中に障害が発生しても、クライアントを再起動するだけで復旧できます」と話すのは同事業部でテクニカルディレクターを務める上山智史氏。HP Blade Workstation には動的にソフトウェアやハードウェアの割り当てを行う SAM (Session Allocation Manager) 機能が備わっているため、不具合が生じて、再起動するだけでハードウェアが切り替わり、スタッフはもとの画面を見ながら作業を継続できる。「以前は復旧に 1 時間はかかっていた」と上山氏はいう。不具合のある PC をネットワークから外し、予備の PC に各種設定を行って戻すわけだが、その間、顧客を待たせなければならなかった。HP Blade Workstation 導入後はそのような待ち時間は発生しない。「ハードウェアのトラブルを心配せず常にお客様に最速のサポートを提供できます」と上山氏は話す。また、システムのメンテナンスやテストにも効果が上がっている。20 名のスタッフに対し、28 枚のブレードが配備されているため、8 枚分のハードウェアリソースを活用して、メンテナンスやテストを営業時間中に行うことができる。以前はこの作業を勤務時間外や週末に行うしかなく、進捗が滞りがちだったという。

### データセキュリティ強化とコスト削減に効果

また、同事業部は HP Blade Workstation を活用してネットワークのクラスタリングを行っている。これにより論理的に異なる複数のネットワーク (サポート用の社内イントラと「Venus」用のインターネット接続ネットワーク) を、一つの物

## 簡易ネットワーク図



理ネットワークとし、仮想ネットワークの構築を実現した。これまでは両者は接続されておらず、「Venus」に新規登録された顧客情報をどうやって円滑に社内イントラに取り込むかが悩みの種だった。メディアを介した取り込みになるためセキュリティ上のリスクもあり、監視をかければ頻度が多いためパフォーマンスが落ちる。この解決法として上山氏は事業部内のイントラ上に二つのネットワーク間でデータのやり取りを行えるセキュリティゾーンを構築した。これによりデータを物理的に取り出す作業はほぼなくなり、データセキュリティが大幅に向上した。こうした展開も HP Blade Workstation のハイエンドな機能性とパフォーマンスがあればこそだ。ネットワークの統合は、ネットワーク機器やそのメンテナンスにかかるコスト削減にもつながっている。

### 事業戦略を支援するインフラ

「HP 製品を選択したメリットがもうひとつあります」と横瀬部長は打ち明ける。それは HP とソリトンシステムズ社との業務提携だ。ソリトンシステムズ社は Felica などの IC カードを活用したオフィスセキュリティの技術で知られる日本企業。両者の提携は今後カード認証による ID/ パスワード管理を考える同事業部のセキュリティ構想に大いに役立つ。フジフューチャーズの事業戦略において HP Blade Workstation の重要性はさらに高まっていくことだろう。「最高のオンライントレーニングと最高のサポートをお客様に提供することが私たちの使命です」と横瀬部長はいう。「HP Blade Workstation はそのために欠かせない技術インフラとなっています」

お問い合わせはカスタマー・インフォメーションセンターへ  
**03-6416-6660** 月～金9:00～19:00 土10:00～17:00 (日、祝祭日、年末年始および5/1を除く)  
HP ワークステーション製品に関する情報は <http://www.hp.com/jp/workstation>

記載されている会社名および商品名は、各社の商標または登録商標です。  
記載事項は 2009 年 2 月現在のものです。  
本カタログに記載されている内容は、予告なく変更されることがあります。  
© Copyright 2008 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

本カタログは、環境に配慮した用紙と植物性大豆油インキを使用しています。



日本ヒューレット・パカード株式会社  
〒102-0076 東京都千代田区五番町 7番地