

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

エンプレックスの音声およびWeb負荷テストツール/サービスの活用で
高品質なコンタクトセンター・ソリューションを実現

インフラからシステム開発、運用・保守までトータルにITライフサイクルをサポートする伊藤忠テクノソリューションズ株式会社。同社では負荷テストにおいて、エンプレックスの負荷テストツールおよびサービスを採用。カットオーバー前の精度の高いテストにより、IP-PBX、IVRなどの音声システムとCRMなどWebアプリケーションが連動するコンタクトセンターシステム全体の品質を向上し、顧客満足度の高いソリューションを提供している。

音声品質やレスポンスなど 品質への強いこだわり

旧・伊藤忠テクノサイエンスと旧・CRCソリューションズの合併により、2006年10月に新たな船出を飾った伊藤忠テクノソリューションズ(以下CTC)。同社は幅広いソリューション・ラインナップを揃えており、その1つとしてコンタクトセンター・ソリューションを提供している。

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社システム開発第1部 システム開発第2課 高橋吉之氏は「コンサルティングから設計・構築、運用保守まで、インフラもアプリケーションも包括したコンタクトセンターのトータルソリューションをお客様へワンストップでご提供できるのが当社の強みです」と語る。

同社では金融業をはじめとするさまざまな業種のコンタクトセンターを手がけている。そのなかで、IP-PBXとIP-VPN網を軸とするIP化に意欲的に取り組み、より柔軟で拡張性の高いコンタクトセンターの構築に邁進している。

同社のコンタクトセンター・ソリューションは、品質への強いこだわりを見せている点が大きな特長だ。高橋氏は「特にフルIP化した際、いかに音質の低下を防ぐか、CRMなど連動するWebアプリケーションのレスポンス低下をどう防ぐかなどが課題になります。当社では、プロジェクト計画の段階からそれらの課題を考慮して解決を進めることで、コンタクトセンター全体のサービス品質向上に注力しています」と強調する。

コンタクトセンターの品質確保実現には、音声を筆頭にさまざまな切り口で細部までケアが必要となる。「例えば、同じIP-PBXの

筐体でもボードの違いによって音質が変わるので、すべての基盤に音声を通したチェックをしなければなりません。IVRやCTI、各Webアプリケーションもエンド・ツー・エンドでのパフォーマンス最適化が不可欠です」(高橋氏)

CTCでは従来、音声システムやWebアプリケーションの負荷テストは「人海戦術」で行っていた。「人数を集めて、皆で一斉に電話をかける」といった手作業で負荷をかけていましたが、定量的な負荷がかけれない、連続稼働チェックができないなど限界がありました。そのため本稼働を迎えた後、本当に負荷に耐えられるのか不安でした」と打ち明けるのは、現場で実際に負荷テストを担当する伊藤忠テクノソリューションズ株式会社 システム開発第1部 システム開発第2課 黒澤謙一郎氏。そこで同社は負荷テストを高精度化および効率化すべく、負荷テストツールを導入するに至った。

負荷テストの実施において エンプレックス製品を採用

さまざまな検討を行った末に採用した製品が、エンプレックスのVoIP/テレフォニー・ジェネレーションツール“Empirix Hammer TDM”と“Hammer TransPort”、およびWebアプリケーション向け負荷テストツールの“e-Load”である。

「両ツールとも、大規模・長時間の負荷をエンド・ツー・エンドでかけられます。HammerはVoIP環境ではとりわけ重要となる音声品質の検証ができる点を評価しています。それに、IVRの複雑な操作をシミュレートして負荷をかけられるなど、ユーザーの視点で実運用とほぼ同じかたちで負荷テストができるところがよいですね」(黒澤氏)



伊藤忠テクノソリューションズ株式会社
システム開発第1部
システム開発第2課
高橋 吉之 氏



伊藤忠テクノソリューションズ株式会社
システム開発第1部
システム開発第2課
黒澤 謙一郎 氏

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

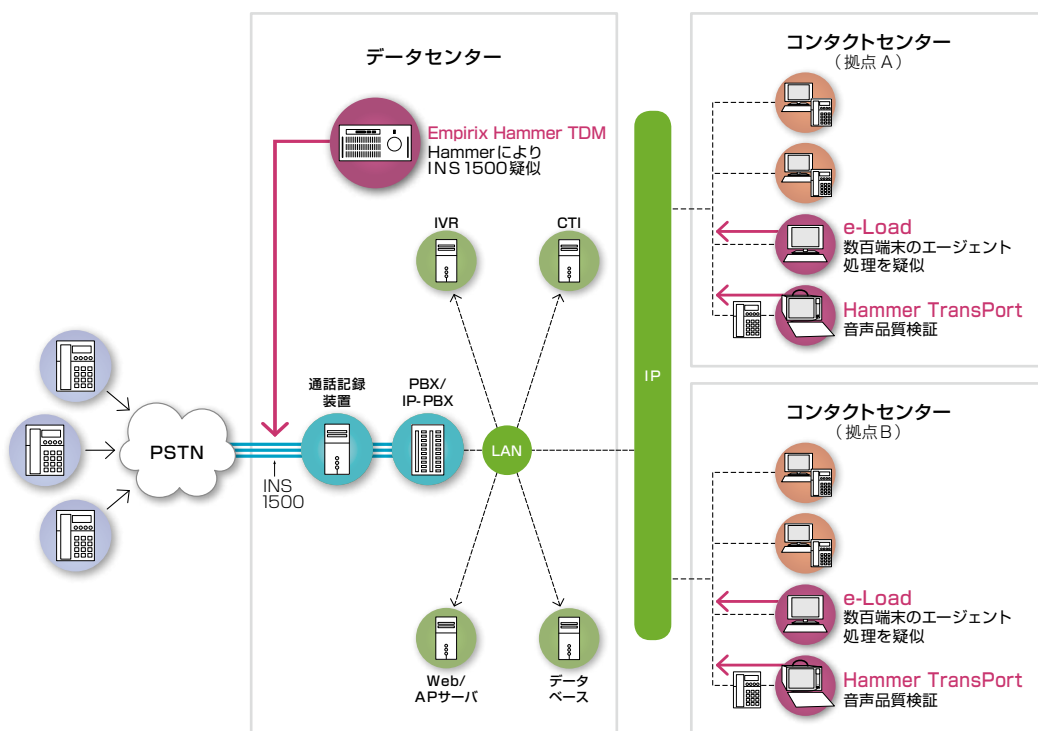
CTC

Challenging Tomorrow's Changes

本 社：東京都千代田区霞が関 3-2-5 霞が関ビル
設 立：1972年4月1日
資本金：217億6300万円
U R L：http://www.ctc-g.co.jp/

事業概要：コンピュータ・ネットワークシステムの販売・保守、ソフトウェア受託開発、情報処理サービス、科学・工学系情報サービス、サポート、その他。

■ マルチサイトコンタクトセンターの負荷テスト実施環境



CTCではツールのみならず、エンプレックスのテストサービスも活用している。一般的に負荷テストの計画・実施・結果分析には、専門的な技術とノウハウが必要となるが、それらを自社で習得するには多大な時間とコストを要する。エンプレックスでは負荷テストの計画・実施・結果分析をトータルで提供するサービスを用意している。黒澤氏は「私たちだけでは解決できないパフォーマンスなどの問題が時折発生します。負荷テストの技術もノウハウも豊富なエンプレックスのエンジニアの方に現場へ来ていただき、適切なテストの計画・実施・結果分析によって、問題を短時間で解決していただけるので非常に助かります」と実感を込めて話す。

一方、CTC自身で負荷テストを行う際も、テストスクリプトをデバッグ支援するなど

のエンプレックスのきめ細やかなサポートに満足しているという。

ソリューションの品質向上 テスト工数削減などを実現

CTCはエンプレックスの負荷テストツールおよびサービスの導入によって、さまざまな効果を得ている。

「Hammerやe-Loadによる負荷テストでボトルネックを事前に検出することで、従来は本稼働後に発覚していた音質劣化やレスポンス低下などの諸問題を未然に防げるようになったなど、音声やWebアプリケーション、ひいてはソリューション全体の品質向上を達成できました」(黒澤氏)

同ツールによって、負荷テストの実施・結果分析が定量的に行えるようになった。その結果、テスト精度向上のみならず、顧客へ

テスト結果の報告などをすすめる際に、ツールによる客観的なデータを基に説明できるようになったため、顧客満足度向上も果たしている。また、e-Loadのテスト結果を、顧客へのスケールアップ/アウトの提案にも役立っている。

さらにはテスト作業の効率化も実現している。黒澤氏は「従来は何名も人員を用意して3日近くかけていた負荷テストが、1人の手によって半日程度で終わるなど、テスト工数を大幅に削減できました。おかげで、同じ期間内にできるテストのカバレッジが広がりました」と述べる。

同社ではエンプレックスの負荷テストツールおよびサービスを活用し、コンタクトセンター・ソリューションの実績

を積み重ねている。2006年8月には、インターネット取引専門の証券会社である楽天証券のフルIP、マルチサイトのコンタクトセンターを構築した。IP-PBXおよびIVRの負荷テストをHammerで、CRMの負荷テストをe-Loadで実施し、音声システムとWebアプリケーションの品質を最適化。カットオーバー後も安定稼働を続けている。

今後もCTCはコンタクトセンター構築において負荷テストを重視し、音質やパフォーマンス、安定性などのさらなる向上に努める。高橋氏は「これからもエンプレックスとのパートナーシップのもと、高品質な音声系ソリューション、コンタクトセンター・ソリューションをご提供し続けて参ります」と力強く語る。

CTCの音声系ならびにコンタクトセンター・ソリューションは今後も注目である。

※記載するすべてのブランド名と製品名は、各社の商標または登録商標です。©2013 Empirix. All rights reserved.
※製品名、概念図は導入当時のものを記載しており、現在と異なる場合があります。



エンプレックス株式会社

〒107-0052 東京都港区赤坂2-5-27 SKIビル3F
Tel: 03-5573-8321 Fax: 03-3583-2191
E-mail: HammerJapan@empirix.com
URL: www.empirix.co.jp