



エンピレックス Hammer テストサービス導入事例



株式会社NTT ネオメイト 様

想像以上に高い性能の負荷テストサービスで、
仮想化されたシステムのパフォーマンス評価を実現

製品 & サービス

Hammer テストサービス

マルチベンダ化やIP化など複雑なコンタクトセンターシステムでも、事前にトラブルを発見して解決し、無駄なコストや労力を省けます。

導入効果3つのポイント

- 人海戦術では不可能な、大量同時負荷が可能
- 短い準備期間でも、充実の負荷テストサービスを提供
- 仮想化されたシステムのパフォーマンス評価を実現

会社情報



株式会社エヌ・ティ・ティ ネオメイト

本社所在地
〒540-0026
大阪府大阪市中央区本町2-2-5

設立
2001年10月31日
(2002年5月1日営業開始)

資本金
1億円

社員数
約3,400名

業務内容
VPNやIPコールセンターなどのサービス、アプリケーション開発を通じた情報通信インフラ業務

パートナー会社情報



日本アピア株式会社
プロフェッショナルサービスとして
エンピレックスのテストソリューションを提供

NTT西日本グループの中核を担う株式会社NTTネオメイト様の『AQStage IPコールセンタサービス』は、システムの設備・構築・管理をクラウドで一元提供するコールセンター向けのASPサービスです。今回サービスの拡大に伴うシステムの仮想化にあたり、エンピレックスの負荷テストサービスを導入。サービスの品質やパフォーマンスに問題がないか確認することができました。

『AQStage IPコールセンタサービス』国内シェア3年連続No.1*

NTTネオメイト様のサービスブランド『AQStage』は基幹ネットワークからアプリケーションまで幅広いニーズに対応するサービスです。なかでも、クラウド型コールセンターシステムの『AQStage IPコールセンタサービス』は、3年連続国内シェアNo.1*を達成しています。

サービスの特長は、機器、ネットワーク、保守運用も含めたオールインワンパックでの提供なので、初期投資や運用コストを抑えることができます。NTTネオメイトITビジネス本部プラットフォームサービス推進部の柿本様は、国内シェアNo.1*についてこう話します。

「長年に渡る提供ノウハウをもとにしたコンサルカと、NTTグループとしてのお客様へのサポート力が評価されたのだと思います」

*富士キメラ総研「ソフトウェアビジネス新市場2015年・2016年・2017年版CTI SaaS市場調査」より

背景

システムの効率化とよりよい品質でのサービス提供。
その両立に必要なだったものとは？

NTTネオメイト 橋本様(以下、橋本様) 弊社ではPBXシステムの集合体をプラットフォームと呼んでいますが、サービスの拡大に伴い、複数のプラットフォームが存在していました。これらの効率化を図るためにもプラットフォームの統合化と仮想化が必要でした。また、お客様に対しては、より良い品質でサービスを提供したいという思いがありました。ただし、仮想化の課題としてPBXシステムの移行や、バージョンアップも必要でした。その課題に一番適していたのが、日本アピア様の『Pod Fx』でした。

日本アピア 山田様(以下、山田様) 弊社の『Pod Fx』は、PBXだけでなく、レポーティング機能、コネクターやストレージなどが、すべて単一のラックにアSEMBLされた状態で導入いただけるので、スピードが要求される今回の統合化、仮想化には最適なお選択だったと考えます。

課題

仮想化したプラットフォームの
パフォーマンスをテストする方法は？

―――仮想化に向けて、どのような課題がありましたか？

橋本様 仮想化、統合化しても従来の品質を下げずにパフォーマンスが出せることが絶対条件でしたが、課題もありました。それは、『Pod Fx』に集約することで、集中的に同時稼働するというリスクです。システムの設計上、大量の負荷がかかっても問題がないことは明らかでしたが、それを試さなければいけません。

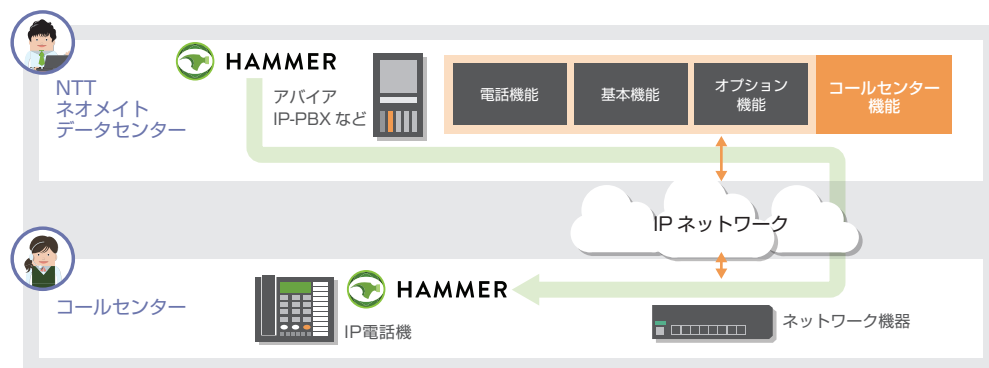
1つのシステムに対する負荷テストであれば、過去にも経験があり、その際は人海戦術で実施しました。しかし、今回は複数システムに対して、同時に大量の負荷をかけなければいけません。1000人規模の人を集

めるのは現実的ではないですし、パフォーマンスを計る方法がないか本当に悩んでいたもので、東郷に相談をしました。

NTTネオメイト 東郷様 以前、日本アバイア様からエンピレックスさんをご紹介いただき負荷テストサービスを導入しました。その際は1つのシステムに対する負荷テストでしたが、内容はもちろん、結果のフィードバックもスムーズでしたので、橋本に紹介しました。

山田様 負荷テストサービスのメリットは、大きく3点あります。

1つは、人海戦術では不可能な、正確なタイミングでのテスト詳細記録が残せるため、障害切り分けや解析にも大きく貢献できる点です。2つ目はお客様視点で接続サービス品質や周辺機器の連携をトータルチェックでき、想定外の問題を極小化できる点です。3つ目は、エンピレックスとアバイアのグローバルパートナーシップによる技術連携、テストのコンサル、コーディネートなど多くの実績やノウハウをもとにお客様に提供することが可能という点です。今回はこういった点を評価いただき、ご選択いただいたものと考えております。



効果

**負荷テストサービスの性能は想像以上。
仮想化によるパフォーマンスに問題がないことを確認。**

-----負荷テストサービスについて、どのような感想を持たれましたか？

橋本様 想像以上に負荷テストツールの性能が高いと実感しました。音声コールを作るには複雑な技術が必要で、リアルな音声通話を再現できないと思っていました。ところが、プログラムはスムーズに動き、期待通りの音声負荷がかけられました。

また、今回はスケジュールが非常に厳しく、最初の打ち合わせから実際のテストまで1ヶ月もない状態でした。それでも、こちらのオーダーを汲み取って設計してもらおうなど、対応が柔軟で非常に迅速でした。現場での変更にもすぐに対応してもらえたので、安心して負荷テストに臨むことができました。

-----負荷テストサービスによって、どのような導入効果がありましたか？

橋本様 エンピレックスさんの負荷テストサービスは、普段想定される呼量より多く、短時間に集中して負荷をかけることができました。その結果、仮想化後のパフォーマンスにも問題ないことを確認できたことは、とても大きな意味がありました。

今後の展開

**コールセンター業界として取り組むべき、
新しいサービスにも柔軟に対応するために。**

-----最後に御社の今度の展開について、教えていただければと思います。

NTTネオメイト 福田様 コールセンター業界として新しいサービス、例えば、AI連携や、オムニチャネルへの対応など、日本アバイア様からもいろいろとご提案いただいています。NTTネオメイトとしては、そういった新しいサービスにも対応できるように準備をしていかなければならないと考えています。当然、新しいサービスを高い品質で提供可能かどうかパフォーマンスチェックが必要ですから、そのときには、エンピレックスさんとも連携していきたいと思っています。



株式会社 エヌ・ティ・ティ ネオメイト
ITビジネス本部 サービス推進部
コールセンタシステムオペレーション担当 主査

東郷 康司 様



株式会社 エヌ・ティ・ティ ネオメイト
ITビジネス本部 サービス推進部
コールセンタシステムオペレーション担当

橋本 哲志 様



株式会社 エヌ・ティ・ティ ネオメイト
ITビジネス本部
プラットフォームサービス推進部
コールセンタサービス部門
事業戦略担当課長

福田 誠 様



株式会社 エヌ・ティ・ティ ネオメイト
ITビジネス本部
プラットフォームサービス推進部
コールセンタサービス部門
事業戦略担当 主査

柿本 晃宏 様



日本アバイア株式会社
ストラテジック・サービス本部
サービス・セールス 担当部長

山田 友則 様