

# 株式会社SBI証券様

負荷テストでシステムパフォーマンスを確認  
リプレイス後のサービスインに安心感

## 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
- データセンター間のパフォーマンスの違いを数値化
- 応答時間を1000分の1秒単位で測定

## 会社情報



### 株式会社SBI証券

本店所在地  
〒106-0032  
東京都港区六本木1-6-1

設立  
1998年10月

資本金  
483億2,313万円

社員数  
482人

業務内容  
オンライン総合証券



HDI-Japan 最高評価「三つ星」獲得

金融サービス事業を提供するSBIグループの中核を担う、オンライン総合証券会社の株式会社SBI証券様。総合口座開設数は400万口座を超え、インターネット証券における業界最大手として、多くのお客様にサービスを提供しています。埼玉県熊谷市にあるコールセンターは、会社のフロントラインでお客様と接する大切な部門です。この度、コールセンターのシステムのリプレイスに際して、エンピレックスの負荷テストサービスを導入。それにより、システムが設計通りのパフォーマンスを発揮できていることを確認することができました。

## 史上初、7年連続『コンタクトセンター・アワード』最優秀賞受賞を達成!

SBI証券様のコールセンターは、年に一度、優れたコールセンターに贈られる業界随一の表彰制度である『コンタクトセンター・アワード』において、「最優秀オペレーション部門賞」を受賞。史上初の7年連続の最優秀賞受賞の快挙を達成しました。

また、HDI-Japan (ヘルプデスク協会)が主催する「問合せ窓口格付け」2017年度において、最高評価「三ツ星」を通算7回獲得。一般社団法人 CRM協議会が主催する顧客中心主義経営に向けてCRM (企業が顧客と長期的な関係を築く経営手法)で成果を上げている企業・組織・団体を表彰する「2017 CRM ベストプラクティス賞」を受賞、さらに公益財団法人日本電信電話ユーザ協会主催の「第21回企業電話対応コンテスト」では「理事長賞」を受賞するなど、数々のアワードで高い評価を得ています。

SBI証券コールセンター部長の松島様は、こうした数々の栄誉についてこう話します。

「当社は、1999年10月にインターネット取引サービスを開始して以来、『顧客中心主義』の経営理念のもと、『業界最低水準の手数料体系』、『豊富かつ良質な投資情報、リアルタイム取引ツールの提供』、『魅力ある投資機会(商品)の提供』、『取引の安全性の提供』に努めてまいりました。お客様の応対につきましても、第一にお客様に寄り添った対応ができるように、オペレーターの研修をはじめ、日頃から人材教育に力を入れています。また、お客様からいただいた貴重なご意見ご要望を、CRMを通じて当社の経営層に報告し、改善に務めたことも評価につながったのではないのでしょうか」

## 背景

システムのサポート終了によるリプレイス。  
今後のコール増加に向けた品質と性能担保は必須条件。

SBI証券 高橋様(以下、高橋様) 今回、これまで運用してきたシステムのサポート終了に伴い、システムをリプレイスすることになりました。お客様からのコールを受け付けて処理する大事なシステムなので、新たなシステムを構築する際は、性能と品質を確実に担保しなければいけません。そのためには、システムのパフォーマンスをトータルにチェックして、数値化できるようなテストを行いたいと思っていました。

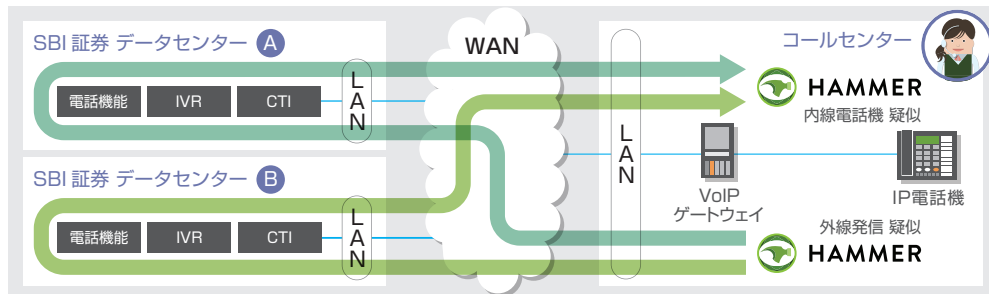
## 課題

システム上限の最大接続数の確保と、  
IVRの評価、正確な応答時間の計測をどうすればいいのか?

高橋様 口座数の増加に伴い、今後もお客様からのお問い合わせは増えて行く傾向にある中で、コールを適切に処理するためには、システム上限までの同時接続で一気に負荷をかけてもきちんと接続できるかを確認しなければいけません。加えて、最大接続数まで接続した際に、IVR (自動音声応答装置)がシナリオ通りに応答するかのチェックもしたいと考えていました。ただ、大量の同時接続を人海戦術で行うのは現実的で

はありませんし、IVRの挙動を評価するとなると、それこそ人手をかけてもチェックできません。そんなときに、お取引している代理店の三井情報さんからエンピレックスさんの負荷テストサービスをご紹介いただきました。

**株式会社SBI BITS 彭様(以下、彭様)** サービスの内容を見てみると、まさに我々が求めていたものでした。特に今回のシステムは冗長化しており、2つのデータセンターにサーバーを設置しています。それぞれのサーバーの性能が設計通りになっているか、また違いがあるかどうかは、実際にこうした負荷テストを行わないとわかりません。エンピレックスさんは、数多くの実績もあるので、安心してお願いすることができました。



株式会社SBI証券  
コールセンター  
部長

松島 和明 様



株式会社SBI証券  
コールセンター

吉田 淳 様



株式会社SBI証券  
IT運用部  
部長

高橋 博史 様



株式会社SBI BITS  
ネットワークチーム  
ボイス ネットワーク エンジニア

彭 泰環 様

## 効果

**応答時間をミリ秒単位まで測定。  
サービスインできることを数値で証明する安心感。**

**高橋様** 今回の負荷テストサービスによって、システムのライセンス上限まで接続した際に、想定通りのパフォーマンスが出ることを数値によって客観的に確認することができました。

**彭様** 予想内のことでしたが、2つのデータセンター間のパフォーマンスに違いがあることも確かめることができ、その結果に対してのレポートもいただきました。我々が構築したシステムがサービスインできることが証明できたのは、とても良かったですね。

それと、応答時間をミリ秒単位まで測定することができたのですが、これは人手をかけても測定できない内容ですよね。

**高橋様** 応答時間といっても、システムの処理にかかる時間ということもあれば、ネットワークで時間がかかっている場合もあります。その点も、どこでどれだけ時間がかかっているかを数値によって分析できました。仮に問題があっても、この分析ができれば早期に改善できるという期待感もありました。

**SBI証券 吉田様** コールセンターを運営する我々としては、負荷テストを実施したことで得られた安心感はかなり大きいです。インターネット証券においてコールセンターは、お客様と直接つながる窓口です。システムが変わったことで、不具合が発生するといったことは絶対に避けなければいけません。でも、負荷テストによって、お客様にご迷惑がかからないということが明らかになったので、安心感を持ってサービスインを迎えることができました。

## 今後の展開

**さらなる需要増に対応すべく、  
オペレーターの働く環境をより良くしたい。**

**SBI証券 松島様** 現在、コールセンターでは人員の確保が大きな課題です。同時にオペレーターの生産性の向上も重要になります。当社でも、オペレーターの労働環境をより良くするために、時給や労働体系の見直し、休憩時間のリフレッシュ環境の提供を行っています。さらに託児所設置も検討しており、オペレーターが働きやすい環境を生み出し、さらなる顧客満足度の向上を実現したいと思っています。

**高橋様** 今回はシステムのリリースに際して、負荷テストサービスを実施しましたが、システムはリリース後も新たに機能を追加するなど、常に同じ状態であるわけではありません。システムの健康状態を見るためにも、定期的に負荷テストサービスを実施することで、トラブルの予兆を見つけることもできそうですね。結果的に、顧客満足度の向上やオペレーターの負担軽減につながっていくと思います。

