

# 中部国際空港 + IBM

業務の効率化と意思決定のスピードアップを目指し  
IBM Verseで社内外のどこからでもメール／スケジュールに  
アクセスできる環境を構築

中部国際空港セントレア(以下、セントレア)を運営する中部国際空港株式会社(以下、中部国際空港)では、業務の効率化と意思決定のスピードアップを目標に、業務改革を行ってきました。今回、これまでセキュリティの面から社内ではしかアクセスできなかったメールとスケジュールのシステムにIBM Verseを導入。社内と同じセキュリティを保ちながらスマートフォンでどこからでもメールの確認や返信が行えるようになりました。これまで会社のオフィスに戻って行っていた業務の一部が移動中などに処理できるようになったことで、業務が効率化されただけでなく、マネジメント層からは意思決定のスピードアップにつながっているとして経営全体への効果も期待されています。

## 【導入製品・技術情報】

- クラウドメールサービス : IBM Verse



## 【事例概要】

- |         |  |
|---------|--|
| 課題      | ● 社内と同じセキュリティ環境で、出張中や移動中にメールチェックやスケジュール確認が可能なシステムの構築   |
| ソリューション | ● IBM Verse  |
| 効果      | ● 帰社してのメールチェックが不要となったことによる業務効率アップ。<br>● これまで以上に密な社内外コミュニケーションの実現。<br>● 事前の資料共有やより細かなやりとりによる会議の効率化。 |

## 【お客様課題】

セキュリティを保った上で、どこからでもアクセスできる環境作りが課題

2005年に開港した愛知県常滑市にある国際空港、セントレアの運営について、中部国際空港株式会社経営企画部 経営戦略グループリーダー石田 俊勝氏は次のように話します。

「安全と安心を大切にしながら、地域に愛される空港づくりを目指しています」。セントレアの利用者数は旅客だけで年間1千万人。旅客以外にも600万人の利用者が、空港でのイベントやショッピングを目的に空港を訪れています。

近年では訪日外国人旅客が増加、それとともにLCC（格安航空会社）の空港利用も急速に伸びています。事業環境が大きく、また速いスピードで変化する状況において、中部国際空港では、こうした事業環境へのスピーディーな対応が今後の事業発展への鍵になると考えています。

「適切な事業判断を速く行うことが、競争力の強化につながります」（石田氏）。

こうした外部環境の変化を感じ、中部国際空港では、一層の業務効率化と意思決定のスピードアップを目指して、社内システムの改善や改革に努めてきました。その中で課題の1つとなったのが、メールへのアクセスです。

中部国際空港ではメールやスケジュール管理のシステムにIBM Notes/Domino（以下、Notes/Domino）を使用しています。セキュリティの観点から社外からのアクセスは行えないようになっており、メールが確認できるのは社内の自分のデスクにあるPCのみ。そのため、例えば出張などの場合にも、メール確認のためにはいったん会社に戻る必要がありました。

「ちょっとした連絡等であれば、電話で用が足りることもありますが、客先からのメールなどへの対応は確認も返信もできないので、特に出張の多い営業部門では、メールの問題は切実でした。一度社内に戻るといのは、時間もかかりますし、なによりレスポンスが遅くなります。会社と同じセキュリティ環境を保ちながら、どこからでも手軽に社内システムが利用できる仕組みがないかと考えていました」（石田氏）。

そこで中部国際空港では、モバイル端末から社内のメールシステムにアクセスする方法を検討。最終的にIBM Verseを導入することで、スマートフォンを使って社外からでも安全にメールやスケジュールを確認できる環境を構築しました。



中部国際空港株式会社提供

## 【ソリューション】

IBM Verseとモバイル端末で社外から安全にメールにアクセスできる環境を構築

IBM Verseを選んだ理由として、中部国際空港のITシステムを管理、運用している中部国際空港情報通信株式会社 情報システム部 部長 犬飼 徹氏は、セキュリティの高さ、そして導入期間の短さを挙げます。

「自社でシステムを構築することも考えましたが、効果を早く出すために導入を急ぎたいとの要望がありました。そのため、クラウド環境への移行が速いのではないかと考え、IBM Verseが候補に挙がりました。ただしクラウドとなるとインターネットを経由するため、セキュリティをどう担保するのかが重要になります。空港は公共インフラですから、その機能を維持するためにITの活用には、高いセキュリティが求められます。導入のスピードとセキュリティ、この2つの条件をクリアできるソリューションがIBM Verseでした」（犬飼氏）。

プロジェクトは2015年11月にスタート。約1カ月間の検証を行って、年末にはトライアル導入を行うことが決まりました。年が明けた2016年1月、まずは60名程度のユーザーにスマートフォンを配布してパイロット導入を行い、使い勝手や効果などを検証。業務への効果が確認されたことで、全社的に展開していくことが決まりました。

導入スピードについて、犬飼氏は「IBMのサポートもあって、非常にスムーズに導入できました。オンプレミスで構築していたら半年以上はかかりますから、考えられない速さです」と話します。

また今回のIBM Verse導入に際し、新しいシステムを追加することで、ユーザーの利便性を損ないたくなかったと犬飼氏は話します。

「新しいシステムを導入する場合に常にある課題として、従来のシステムと新しいシステムの二本立てになるケースがあるということです。例えばユーザーは、メールは新しいシステム、それ以外の業務は以前のシステムと、2つのものを使わなくてはならない。利用者の立場から見るとこれは不便です」。

中部国際空港では、以前からNotes/Dominoでワークフローを組んでおり、またNotesのデータベースを使ってアプリケーションを構築していました。IBM VerseはNotes/Domino環境と連携が可能なので、ユーザーは以前から利用しているNotesクライアントをそのまま使いながら、IBM Verseの利用も可能です。そのためこれまでの資産を生かせる上、管理や運用の上でもアドバンテージがあるとして、IBM Verseが選ばれました。

## 【導入効果】

### 移動時間の活用で業務の効率化に大きな効果

中部国際空港では、パイロット導入の一カ月後にユーザーアンケートを行って、IBM Verse導入の効果を確認しています。

「トライアル導入でスマートフォンを配布した60名程度のユーザーにアンケートを行いました。100パーセントのユーザーから、IBM Verseに対して効果があった、満足だったという意見をもらいました」(石田氏)。

特に操作性については、以前から利用していたNotes/Dominoの環境も継続的にPCで利用できると同時に、スマートフォンからのメールやスケジュールのアクセスも簡単にできるため、非常に満足度が高かったとの結果が出ています。

「営業部門のユーザーからは、会社に戻ってメール確認をする必要がなくなったので、便利になっただけでなく、メールの返信なども移動中に行えるので、非常にレスポンスが速くなったとの声が届いています。効率だけでなく、社内外のコミュニケーションも、より密になっていると思います」(石田氏)。

働き方(ワークスタイル) 変革の1つとして、中部国際空港では会議時間の効率化にも取り組んでいますが、IBM Verseの導入で会議時間も短くなってきていると、石田氏は話します。

「まだ少しではありますが、会議時間の短縮にも効果が出ていると考えています。会議に必要な資料はこれまでもメール等で参加者に展開していましたが、今までの環境だとデスクにないと資料が確認できませんでした。IBM Verseを利用することで、出張中の役員や社員も移動時間中に資料をチェックできます。また質問があったらIBM Verseでいつでもどこからでも会話するようにやりとりできるので、トータルで会議の効率化につながっていると感じています」。

またこれまでの環境からクラウドに変わったことで、1クライアントあたりのメール容量は250MBから50GBまで大幅に増加しました。これにより、メールボックスの容量を気にする必要がなくなったと、中部国際空港情報通信株式会社 情報システム部 システム基盤グループ 高木 祐太氏は話します。

「これまでの環境では、メールのやりとりが多い社員では一カ月程度でメールボックスがいっぱいになっていました。いっぱいになるとメールをアーカイブしたり、不要なものを削除したりして使ってもらっていましたが、利用者には不便です。今はほぼ容量の制限を感じることなく利用してもらえるようになり、利用者からも好評をいただいています」。

また、管理運用面についての負担がほぼなかったことも、効果の1つとして挙げられています。

「今回新たにモバイル環境を導入しましたが、管理負担が増えたということはまったくありません。また、Notes環境からスムーズに移行できているので、ユーザーからの質問が非常に少ないのも助かっています」(高木氏)。

会社に戻ってメール確認をする必要がなくなったので、便利になっただけでなく、メールの返信なども移動中に行えるので、非常にレスポンスが速くなったとの声が届いています。



石田俊勝氏

Notes環境からスムーズに移行できているので、ユーザーからの質問が非常に少ないのも助かっています。



高木祐太氏

## 【将来の展望】

意思決定の仕組みなどさらなる経営のスピードアップ貢献も視野に

IBM Verseの導入効果を強く実感している中部国際空港では、今後IBM Verseの利用を全社的に展開していく予定です。

「今後もモバイルでのメールチェックの必要性が高い業務の社員から段階的に進めていく予定です。次は、意思決定を行う管理職にユーザーを広げる準備を進めています」(石田氏)。

段階的にユーザーを増やして効果を確認しながら徐々に視野を広げていくことが検討されており、業務の効率化や情報のスピーディーな共有がさらに進むと期待されています。

また、現在はメールとスケジュール機能のみを使用しているIBM Verseですが、利用者からはさまざまな要望が上がっていると石田氏は話します。

「こんなことができるようにならないか、という要望が上がってくるとことは、モバイル端末を使うリテラシーが向上したということでもあると思います。マネジメントを行う管理職からは、判断をさらに速くしたいということで、社内の稟議をスマートフォンからできないかという要望がきています。出張中などでもスマートフォンからIBM Verseで稟議の決裁ができれば、それだけ早く次のアクションがとれます。経営のスピードアップにつながると考えているので、検討しているところです」。

「働き方の変化や業務の効率化に対して新しい施策を打ったり業務改革を行ったりしたとき、新しい働き方を無理なく続けられる仕組みを作ることに、ITが貢献できることはたくさんある」と犬飼氏は話します。

公共インフラとして社会の中で重要な役割を果たしていく中部国際空港の業務を、IBM VerseをはじめとしたIBMのソリューションが、これからも支えていきます。

導入のスピードとセキュリティー、この2つの条件をクリアできるソリューションがIBM Verseでした。



犬飼徹氏

centrair

中部国際空港株式会社

愛知県常滑市セントレア1-1

<http://www.centrair.jp/>

24時間運用可能な国際空港として2005年に開港した中部国際空港セントレアの設置管理者として、「安全・安心で地域に愛される空港づくり」を目指しながら、空港の維持管理・運営を行っています。

IBM®

©Copyright IBM Japan, Ltd. 2016

〒103-8510 東京都中央区日本橋箱崎町19-21

このカタログの情報は2016年12月現在のものです。仕様は予告なく変更される場合があります。記載の事例は特定のお客様に関するものであり、全ての場合において同等の効果が得られることを意味するものではありません。効果はお客様の環境その他の要因によって異なります。製品、サービスなどの詳細については、弊社もしくはビジネス・パートナーの営業担当員にご相談ください。

IBM、IBMロゴ、ibm.com、Domino、IBM Verse、およびNotesは、世界の多くの国で登録されたInternational Business Machines Corporationの商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれIBMまたは各社の商標である場合があります。現時点でのIBM商標リストについては[www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml)をご覧ください。

Printed in Japan, December 2016 All Rights Reserved