

株式会社イセト



お客様情報



情報処理センター

株式会社イセト

● 本社所在地
〒604-0845
京都府京都市中京区烏丸通御池上ル二条殿町 552
<http://www.iseto.co.jp/>

株式会社イセトは、和洋紙の卸小売を営む伊勢屋商店として江戸末期の1855年に創業。以降、「京の老舗」の伝統を守りつつ、時代の変化に対応しながら紙関連ビジネスを推進。近年では情報処理サービスの分野にまでビジネス領域を拡大するなど、「コミュニケーション・イノベーター」として、「インフォメラー」「individeo」といった新しい分野のビジネスにチャレンジし、新時代に向けての革新を継続しています。

ビジネス環境のデジタル化に対応し、クラウドの特徴を活用した新しいサービスを開発してビジネス・モデルの変革を推進

ビジネスフォームなど紙関連ビジネスを推進してきた株式会社イセト（以下、イセト）では、紙に限定しないデジタルを活用したサービスを展開するため、クラウドを基盤とした新サービスの開発を推進。パブリック・クラウド・サービスには高いセキュリティー・レベルを維持し、金融機関のシステムでも豊富な実績を積み重ねているIBMのクラウド・サービス IBM Bluemix Infrastructure（以下、Bluemix Infrastructure）が採用されました。クラウド上でSaaSとして提供される新サービスは、それまでの同社が手掛けていなかったビジネス・モデルであり、今後のビジネス展開に大きな可能性をもたらしています。

金融業界の環境変化に対応するため新たなビジネスを模索

イセトは、和洋紙の卸小売を営む伊勢屋商店として江戸末期の1855年に創業。以降、「京の老舗」の伝統を守りつつ、時代の変化に対応しながら紙関連ビジネスを推進してきました。近年では情報処理サービスの分野にまでビジネス領域を拡大するなど、「コミュニケーション・イノベーター」として、新しい分野のビジネスにチャレンジし、新時代に向けての革新を継続しています。

イセト 取締役 専務執行役員 松川 穰氏は、同社の歴史について以下のように説明します。

「イセトは約160年の歴史を積み重ねていますが、江戸末期の創業時は反物を包装する和紙などの卸商を手掛けていました。その後時代の変化に応じてさまざまな紙製品の製造、販売を行い、戦後にはコンピューター用連続用紙であるビジネスフォームの製造に国内で初めて成功しました。ビジネスフォームは長らく主力商品となっていたのですが、1979年からは情報処理サービス分野にもビジネス領域を拡大し、請求書などの印刷や発送をアウトソーシングとして引き受ける事業も展開してきました。そして近年はペーパーレスの流れに応じるために情報処理サービス分野をさらに拡充してきました」

情報処理サービスを強化したイセトでは、金融機関を中心としたお客様のデータを預かり、それをベースとしてプリント、ダイレクトメール発送、Webサイトでの案内、コールセンターなどの顧客コミュニケーションを、ワンストップで引き受けるビジネス・スタイルを確立しています。

金融機関のデータを扱うということは、高度なセキュリティー・レベルが求められます。イセトではその要望に応えるために、さまざまなセキュリティー対策を施した上、プライバシーマーク、ISO27001を取得しています。こうした取り組みが顧客から評価され、イセトのビジネスは順調な成長を遂げてきました。

しかしながら、金融業界の環境変化は著しく、他業種からの参入による競争の激化、FinTechをはじめとした新しい技術の進化などが進展しています。こうした状況に対応するため、イセトはさらなるビジネス・モデルの変化の必要性に迫られていました。

「新たなビジネス・モデルを模索するため、情報をイメージ化しエンドユーザーにお届けすることがイセトのビジネスの本質であると定義付け、お客様とエンドユーザーのコミュニケーションをより促進するために紙媒体に限定することなくITを活用して何ができるのかということを検討しました」（松川氏）。

こうしたいきさつで開発が進められた新サービスの1つとして「インフォメラー[®]」が拳



事例概要

【課題】

- 金融業界の環境変化に応じて新しいビジネス・モデルが求められていた。
- 新サービスを開発するに当たって、ビジネス規模の増減に柔軟に対応できるクラウド環境が必要だった。

【ソリューション】

- IBM Bluemix Infrastructureを採用し、新サービスをその環境で稼働。
- 高度なセキュリティを求められる部分についてはベアメタル・サーバー（物理サーバー）で稼働。

【メリット】

- サービス提供規模に応じた過不足ないリソースの確保を実現。
- クラウドを活用したことで新しいビジネス・モデルを創出。

げられます。インフォメラーは従来紙で発行されていた帳票類を電子化して送達する帳票電子交付サービスです。その開発経緯について同社 執行役員 事業企画室 室長 和田 英久氏は次のように説明します。

「ほとんどの銀行ではインターネット・バンキング（以下、IB）を導入しています。IBの仕組みはさまざまなベンダーから提供されていますが、電子交付の機能を備えているものはほとんどありません。一方でイセトではお客様からお預かりした情報を印刷可能な電子帳票の体裁にしたものを以前から取り扱っています。これを利用すれば、高度なセキュリティー環境で、IBに連携できる帳票電子交付の仕組みを素早く開発し、提供できると考えました」

金融機関の求めるセキュリティー・レベルに対応した IBM Bluemix Infrastructureを採用

インフォメラーの開発は2014年秋に開始されましたが、そこで課題として浮上したのが、電子化した帳票を保管し、エンドユーザーが閲覧するためにアクセスするインフラをどの程度の規模で用意すればいいのかということです。

「インフォメラーの仕組みが完成すれば、複数のお客様に採用していただけるという手応えを感じていましたが、電子帳票の保管場所はお客様ごとに用意する必要があり、金融機関によって規模も異なってきます。そうした状況で必要となるリソースのボリュームを正確に見通すことはできず、オンプレミスでインフラを準備することは難しいという判断になりました。そこでパブリック・クラウドの活用を検討することになりました」（松川氏）。イセトは複数のパブリック・クラウド・サービスを比較検討し、その結果 Bluemix Infrastructure の採用が決定されました。

「当時は金融機関のシステムはオンプレミスで稼働することが一般的だったことから、クラウドを活用する場合は高いセキュリティー・レベルが確保されていなければ、お客様に納得していただけません。そこでパブリック・クラウド・サービスを選ぶ条件として、まずはセキュリティー面を挙げました。幾つかのサービスを検討したのですが、自信をもってお客様にすすめるものは Bluemix Infrastructure しかありませんでした」（松川氏）。

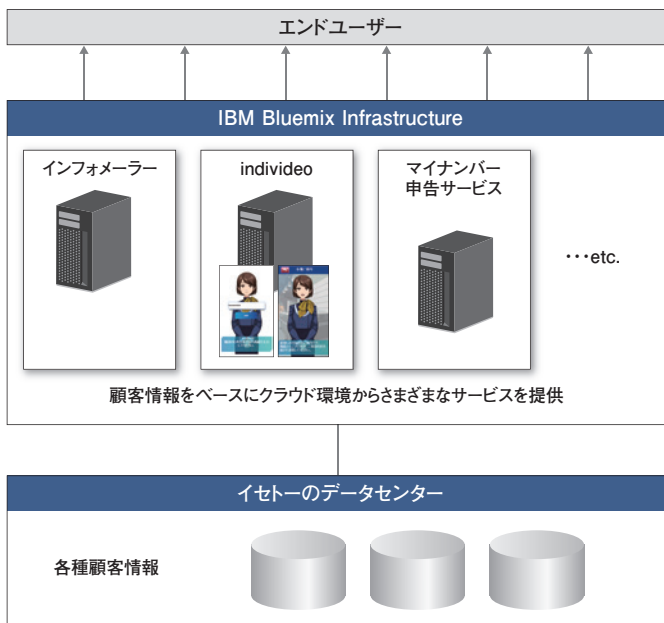
またベアメタル・サーバー（物理サーバー）を活用できることも Bluemix Infrastructure の評価ポイントになっています。

「システムの中でもそれほど高いセキュリティー・レベルが求められない部分については、仮想環境を活用してコストを抑え、高度なセキュリティーが必要な部分はベアメタル・サーバーで稼働させるといった使い方ができることはとても魅力的で、お客様にとっても大きなメリットになります」（松川氏）。

こうして Bluemix Infrastructure を活用しながらインフォメラーの開発が進められました。実際に採用されるためには半年以上の期間を要しました。

「当時は金融機関のお客様がクラウド上で稼働するシステムを活用する例がなかったので、説得に時間がかかりましたが、最終的に金融機関での実績が豊富な IBM のクラウド・サービスであれば大丈夫ということで納得していただけました」（松川氏）。2015年になると FISC（金融情報システムセンター）の方針が変わったことも追い風となっていました。FISC は同年6月に「金融機関等コンピュータシステムの安全対策基準・解説書（第8版、第8版追補改訂）」を発表しましたが、その中で「金融機関等におけるクラウド利用」が大きなテーマとして取り上げ、クラウド活用を推進する方針を掲げました。日本アイ・ビー・エム株式会社（以下、日本 IBM）は新しい安全対策基準をベンチマークに Bluemix Infrastructure の評価^{*1}を行い、その結果 IaaS

■ Bluemix Infrastructure を活用して 先進のコミュニケーション・サービスを提供



“individeo はSaaSとして提供していますが、これは従来のイセーにはなかったビジネス・モデルです。クラウドを活用したことでイセーのビジネス・モデルの画期的な変革を実現できたといえるでしょう。”



株式会社イセー
取締役
専務執行役員

松川 稯 氏

“クラウドを使った新しいサービスを開発し、お客様からも評価をいただけたことで、コミュニケーション・イノベーターに向けて着実に前進していると実感できるようになりました。”



株式会社イセー
執行役員
事業企画室
室長

和田 英久 氏

“インフォメーターはIBと連携しているので、シングル・サインオンでIBの機能の一部として利用することができます。”



株式会社イセー
営業統括本部
営業企画部 部長

大塚 啓史 氏

を対象としたすべての項目において「現時点では安全対策基準を満たしている」と判断されました。また対象外となる項目についても日本IBMが提供する運用支援、アプリケーション開発支援などのサービスを活用することで対応が可能となっています。

インフォメーターの仕組みについて同社 営業統括本部 営業企画部 部長 大塚 啓史氏は説明します。

「インフォメーターでは、電子化された帳票がクラウド環境に保管され、エンドユーザーはそこにアクセスすることで個々の情報を把握することが可能になります。IBと連携しているので、シングル・サインオンでIBの機能の一部として利用することができます」

※1 IBMクラウドのリスク調査結果については下記のWebサイトを参照してください。

<http://ibm.biz/fisc-ibmcloud>

クラウドを活用することでこれまでにないビジネス・モデルを創出

インフォメーターに続くクラウドを活用した新サービスとして、パーソナライズド動画「individeo®」を開発しました。

「欧米でパーソナライズしたビデオを活用したサービスが普及しているという情報を得たことから、日本でもそうしたサービスを提供したいということで開発が始まりました。この仕組みはWebやモバイル・デバイス対応が前提となるもので、これまでイセーが開発してきたシステムとはタイプが異なります。そこでデザイン部門と開発部門の若手社員をアサインしてチームを作り、Bluemix Infrastructure上でアジャイル型の開発を進めることにしました」(松川氏)。

individeoの開発は順調に進められ、2016年4月にベータ版が完成しました。individeoは個別の顧客にパーソナライズされた情報を動画として提供する仕組みです。例えば手続きに必要な書類や記入項目などをステップ・バイ・ステップの分かりやすい動画で案内する、あるいは新しい制度やサービスを、個別の属性に合わせた内容の動画で案内するといった活用方法が可能になり、LTV(顧客生涯価値)やコンバージョンの最大化に貢献します。individeoの大きな特長は、基本パターンとして用意された動画をベースに、エンドユーザーの状況に応じてそれらを自動的に組み合わせる点にあります。従って、エンドユーザーの数に応じた種類の動画を作成する必要はなく、最初に基本動画さえ用意すれば、後は自動的に運用できることとなります。

「動画の中にお客様の個人情報自動的に盛り込むことになるので高度なセキュリティが求められますが、これまで培ってきた個人情報のプロフェッショナルとしてのノウハウとIBMクラウドのセキュリティの高さがあることで、自信をもってお客様に提供できるシステムに仕上がっています」(和田氏)。

individeoのユーザー・インターフェース開発に当たっては、実際の顧客のニーズが反映されていると同社 営業統括本部 営業企画部 営業企画グループ 主任 為沢 浩一氏は語ります。

「わたしは要件定義や設計の作業に携わっていますが、営業の経験があったことからそれを生かしてユーザーのニーズを開発現場に伝え、いかに利便性を高めるかということに注力しました。設計サイドの目線では気づきにくいユーザーの要望に対応した仕様を盛り込むことができたと思います」

クラウド上からサービスを提供するindivideoは、イセーに新しいビジネス・モデルをもたらしたと松川氏は言います。

「individeoはSaaSとして提供していますが、これは従来のイセーにはなかったビジネス・モデルです。これまでは販売するために製品を作り続ける、あるいはサービス提供のために作業を続けるというモデルでしたが、individeoはお客様のニーズに合わせた仕組みを一旦作り上げれば、クラウド上のシステムが自動的にサービス提供を行うことができます。クラウドを活用したことでイセーのビジネス・モデルを受託型から利用型へ画期的に変革できたといえるでしょう」

“ユーザーのニーズを開発現場に伝えることで、設計サイドの目線では気付きにくいユーザーの要望に対応した仕様を盛り込むことができたと思います。”



株式会社イセー
営業統括本部
営業企画部
営業企画グループ
主任

為沢 浩一 氏

■ indideo のサンプル



個別の顧客にパーソナライズされた情報を動画として提供

このように新しいサービスであるインフォメーターとindideoの提供が開始されましたが、いずれも金融機関に好意的に受け入れられ、順調に売り上げを伸ばしています。「現在推進中の中期経営計画の一環としてコミュニケーション・イノベーターへの変革を推進しています。従来の印刷中心の事業から印刷にこだわらないITソリューションを提供するビジネスへと領域を拡大することを目指していますが、今回クラウドを使った新しいサービスを開発し、お客様からも評価をいただいたことで、コミュニケーション・イノベーターに向けて着実に前進していると実感できるようになりました」(和田氏)。

組織体制を見直しながら高付加価値なサービスの開発を推進

インフォメーターとindideoに続くクラウドを活用したサービスとしては、マイナンバー申告サービスの開発が進められています。

「マイナンバー制度がスタートして、金融機関では取引内容によってはお客様のマイナンバーを収集する必要が生じています。これまでは渉外担当の方がお客様を訪問した際に紙に記入することで収集していましたが、この方法は帰り道での紛失などのリスクを伴っていました。そこですでに活用されているタブレットの中にマイナンバー収集の仕組みを実装すれば、その場でマイナンバー情報をシステムに送信できるのでリスクを軽減することが可能になると考えました。収集するための仕組みをクラウド上で稼働させ、マイナンバー情報はオンプレミスのシステムに格納されます」(大塚氏)。

クラウド活用を開始したことはイセーのビジネス・モデルの変革をもたらしたと同時に、システムの開発方法や働き方にも影響を与えていると松川氏は言います。

「従来はWebなどのコンテンツをビジュアル化するデザイン部門と、プログラミングを担当するシステム開発部門の役割は分けて考えていましたが、今回のクラウドを前提としたindideoの開発では、両者の境界がなくなってきたと感じました。動画のデザイナーはプログラムでどのように動画が生成されていくのかということを意識しながら作業を進める必要があるのです。クラウド、モバイル、FinTechなどの新しい技術に対応していくためには組織の在り方や開発スタイルを見直すことが必要で、それらを推進することでより付加価値の高いサービス開発を実現していきたいと考えています」

イセーは、新しい技術を取り入れながらビジネス領域をさらに拡大し、より質の高いサービス提供を実現していきます。

IBMクラウドおよび Bluemix Infrastructure についての詳細情報は下記の Web サイトをご覧ください。

ibm.com/cloud-computing/jp/ja/



©Copyright IBM Japan, Ltd. 2017

日本アイ・ビー・エム株式会社

〒103-8510 東京都中央区日本橋箱崎町 19-21

Printed in Japan

February 2017

All Rights Reserved

このカタログの情報は2017年2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およびBluemixは、世界の多くの国で登録されたInternational Business Machines Corp.の商標です。インフォメーター、indideoは、株式会社イセーの登録商標です。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 をご覧ください。