

全社2万人の情報インフラの中心であるIBM Notes。 20年間のNotes活用で第一生命が培ってきたノウハウとは

第一生命保険株式会社(以下、第一生命)では、1997年の導入以来IBM Notes/Domino(以下、Notes)を利用してきました。当初は情報共有に利用されていたNotesですが、今ではあらゆる業務の入り口として活用されています。グループ会社も含めユーザーは2万人、3300ものアプリケーションが開発され、日々の業務で活用されています。2017年2月15日に日本IBM本社で開催された「IBM Notesマイグレーション & クラウド活用セミナー」にて、20年間のNotes活用で培ったNotesの活用やアプリケーション開発、運用のノウハウが共有されました。



(※この写真はイメージです。)



< お客さま名 >
第一生命情報システム株式会社
基盤システム第一部
チーフシステムエンジニア

平工 陽一 氏

スタートは情報共有

「第一生命では1997年にNotesを導入しました。当初の目的は情報共有。全国にある事業所や営業所へ迅速に情報を送るために導入されました」。こう語るのは第一生命情報システム株式会社(以下、第一生命情報システム)基盤システム第一部 チーフシステムエンジニア 平工陽一氏です。

第一生命情報システムでは、第一生命と第一生命グループのシステム開発を担当しています。Notesの導入も、第一生命情報システムが中心となって実施しました。

導入当初のユーザー数は本社と支社合わせて1万人、月間アクセス数は約81万でした。2年後の1999年には営業オフィスに利用を展開し、月間アクセス数も193万と倍増しました。さらに2002年には外回りの多い営業担当者からもアクセスできるよう、モバイル向けのシステムを稼働させました。

すべての業務の入り口としてのNotes

Notesの導入後、第一生命では2度のメジャーバージョンアップを行っています。最初は2003年、6.0.1へのメジャーバージョンアップでした。その2年後、2005年には府中センターに、それまで2000台あったサーバーを80台に集約したことで、管理・運用も非常に軽減されたと平工氏は語ります。

2010年に2度目のメジャーバージョンアップを行った後、災害時の利用環境を構築しました。現在、全社で2万人がNotesを利用し、月間アクセス数も2000万アクセスを超えています。Notesは第一生命の情報インフラの中心となっています。

Notesを導入することで、メールのやりとりだけでなく、Notes上にアプリケーションを簡単・安全に構築できるようになりました。第一生命では保険業務や会計、総務、経理などの業務で3300のNotesアプリケーションが利用されています。「アプリケーションはあらゆる業務で利用されていて、現在の第一生命にとって、なくてはならないものになっています。すべての業務の入り口がNotesであると言っても過言ではありません」(平工氏)。

ワークフローを活用した適切な情報発信の管理

Notes導入当初から使われている情報伝達の機能ですが、現在ではワークフローを活用し、多くの情報をよりスムーズに共有できる工夫をしています。「情報が多く流れ過ぎることによる弊害を防ぐため、承認された情報だけが発信されるよう、ワークフローを組んでいます。時代に逆行しているように思えるかもしれませんが、過度な情報発信を制限することで、重要な情報が確実に届くようにするためです。これもNotesだからできることです」(平工氏)。

Notesクライアントが利用できない環境でも通達を確認できるよう、発信された情報はWebブラウザーから確認できる仕組みも用意し、より広く情報が共有できるようにしています。

また、各部署からの報告や回答を受け付ける仕組みも備えています。「従来の情報伝達では一方通行になりがちでしたが、すぐに回答を得られるので好評です」(平工氏)。

通達の記載内容に対する改善意見の収集や、共有された情報に対して「いいね」をクリックして投票する機能などもあり、Notesを使った情報共有が業務改善にも役立っています。

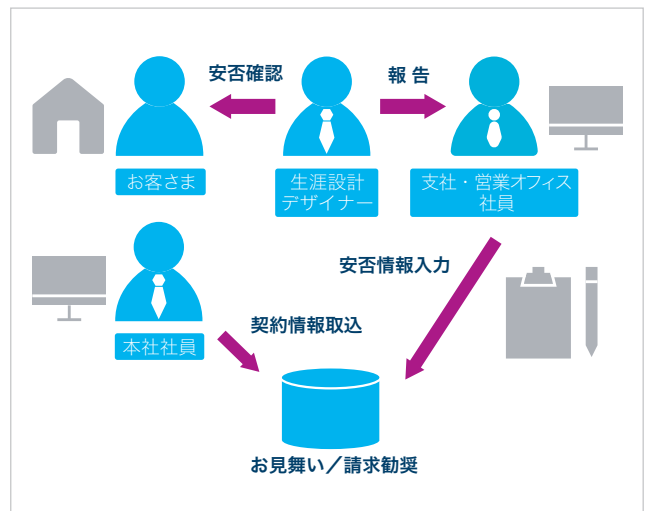
東日本大震災時の安否確認システムにも活用

Notesならではの短期間でのアプリケーション開発事例の1つが、東日本大震災発生時のお見舞い／請求勸奨システムです。生涯設計デザイナーと呼ばれる第一生命の営業担当者が契約しているお客さまの安否を確認し、その結果を登録するためのものです。約86万件の契約情報をNotesデータベースに取り込んで、支社や営業オフィスの社員が一丸となって安否情報を入力できるようにした後、進捗管理や集計の機能を順次追加しました。「お客さまの無事を確認し、また契約内容に応じた保険金を速やかにお支払いできるようにするため、できるだけ早くシステムの構築を行いたいと考えていました。基本となる契約情報のデータベースと連携するものでしたが、Notesを使ったことによりわずか13日でリリースし稼働させながら機能追加もできました」(平工氏)。

開発・運用ルールの徹底でサーバー負荷を軽減

多くの業務がNotesを利用して行われている第一生命ですが、そのために工夫していることが多くあると平工氏は語ります。例えば、大量の文書が格納されていても、読者フィールドによる閲覧制御によりアクセスできる文書が少量に絞られる場合があります。このような場合、各ユーザーがビューを利用する際にパフォーマンス遅延が生じる可能性があるため、データベースを分割の上、各データベースに格納する文書数を少なくしています。データベースへのアクセス制御と各文書の読者フィールドを活用することで情報セキュリティ要件を満たし、同時にデータベースを分割することでデータベースへのアクセス時のパフォーマンスを担保しています。こうしたさまざまな工夫を行うにあたり、Notesアプリケーションの開発・運用においてはルールを定めています。「原則として文書数は5万文書以内、1つの文書の容量は500MB以下。またビュー選択に日時間数を使用しない、未読マークは使用を限定するなど、ルールを徹底することでパフォーマンスの低下を防いでいます」(平工氏)。

エンドユーザーによるアプリケーションの開発においても、同様のルールを定め、そのルールにのっとった開発が行われるよう申請プロセスの整備や教育を行っています。さらに、類似のアプリケーションが他部門で稼働していないか確認するのはもちろん、開発が必要となった場合にも、他のワークフローやホストシステムと連携するような複雑なアプリケーションはメンテナンスを考慮してシステム担当に開発を委託しています。またデータベースの開設にも、ルールを設けています。「管理者、開設理由などを申請する必要があります。これによりデータベースの管理者が明確になることで、問い合わせや確認に役立つだけでなく、全社で



(出典：第一生命情報システム講演資料)

定期的に行っているデータベースの棚卸時には、管理者も含めて見直しをしています」(平工氏)。

こうした開発ルールの徹底やデータベース開設時の申請により、利用環境が複雑にならないよう、またサーバーに余分な負荷がかからないよう運用しています。

3度目のメジャーバージョンアップを予定

今後のNotes環境として、第一生命では3度目のメジャーバージョンアップを予定しています。

「現在のバージョンは8.5で運用していますが、このバージョンのサポートが終了することもあり、9.0.1へのバージョンアップを予定しています」(平工氏)。新しいバージョンについて、メール等の機能拡張やメンテナンスの機能に期待していると平工氏は言います。

「Notesは自由度が高く、アプリケーションの開発やワークフローの工夫でさまざまな業務に役立ちます。一方でその自由度の高さから、開発や運用においてうまく統制をとらないと、いつのまにか利用環境が煩雑になってしまう面があります。今後も運用とのバランスをとりながら、Notesを活用していきたいです」。



©Copyright IBM Japan, Ltd. 2017
〒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2017年3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さま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。効果はお客さま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およびNotesは、世界の多くの国で登録されたInternational Business Machines Corp.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 をご覧ください。