



デスクトップ仮想化によるセキュアな情報活用で 営業力とお客さまサービスのさらなる強化を推進

課題

営業店PCの老朽化対策と外訪先でのセキュアな情報活用、これらをトータルに解決したかった

解決

PCの性能や利用場所に依存せず、情報リソースを柔軟に活用できるVDIを導入

効果

外訪先でセキュアな情報活用によるタイムリーな営業活動を実現。システムの可用性も向上し、業務効率の向上に貢献

営業力強化に向け VDIによるモバイル環境を構築

岩手・宮城・青森など東北地方を中心に80店舗を展開する株式会社北日本銀行（以下、北日本銀行）は、地域のお客さまの豊かな経済発展に貢献する姿勢を堅持し、常にお客さまとの接点を大切に、「フェイス・トゥ・フェイス」をモットーに心の通った地域活動に力を入れています。

「2014年4月にスタートした中期経営計画『Approach』では、東日本大震災で被災したお客さまの支援と地域復興に貢献する取り組みを継続・強化しながら、行員育成策の改善や営業力の強化、中長期的に安定したお客さま基盤の拡大などを図ることを大きな基本方針に据えました。これらの取り組みを実践することで、確かな復興とお客さまの繁栄につな

げていくのが私たちの使命です」と語るのは、営業統括部 副部長の菊池 徹氏です。

その一環として、効率的かつ効果的な営業活動を支援するため2014年10月に導入されたのが、営業店PCのデスクトップ仮想化（以下、VDI）です。

「今回のVDI導入には次の側面があります。1つは営業店PCの老朽化による刷新、もう1つが2014年2月に更改したCRM（顧客管理）システムの情報を外訪先でもタブレットなどからセキュアに利用できるモバイル環境の構築です。これらの要件をトータルに解決できる手段として注目したのが、ユーザー環境を仮想化してセンター側に集約し、PC側にはデータを残さないVDIとシンクライアントの組み合わせでした」と語るのは、営業統括部 調査役の畑山 陸美氏です。

北日本銀行では複数ベンダーから寄せられた提案の中から日立をパートナーに選定。その理由を畑山氏は「他社の提案はVDIの構築に高価なミドルウェアを適用したものがほとんどでしたが、日立さんはより低コストにVDIを実現できるプランを提示してくださり、構築実績も豊富でした。また、営業店システムとして活用している“FREIA21+ for NEXTBASE”の構築などで当行の業務を熟知している点も評価しました」と語ります。

業務効率の向上と タイムリーな営業活動に貢献

日立は全営業店のデスクトップPC約800台と外訪用タブレット約400台のシステム基盤に、統合サービスプラットフォーム「BladeSymphony」のブレードサーバ「BS500」とミッドレンジストレージ「Hitachi Unified Storage 110」、仮想



株式会社北日本銀行

所在地 岩手県盛岡市中央通1-6-7
 設立 1942年2月
 資本金 77億61百万円(2015年3月期)
 従業員数 886名(2015年3月期)
 事業内容 普通銀行業務全般



化ソフトウェアにVMware vSphere®を適用し、サーバ1台あたり最大70VM(仮想マシン)を収容するVDIを構築。シンクライアントには、省スペース性に優れた「FLORA Se330 (BU3)」を約800台採用しました。

シンクライアントやタブレットからは、お客さまの属性や取引履歴などの情報が参照できるCRMのほか、グループウェア、文書管理など営業店に必要な既存の業務システムがすべて利用できます。外訪先で用いるタブレットでは、お客さま情報をセキュアに閲覧できるほか、投信窓販などの預かり資産業務も行えるため、お客さまとの接点強化とタイムリーな提案・営業活動に大きな効果を上げています。

「システムの立ち上げが格段に速くなりました。これまではPCのスペックがバラバラだったため一部のユーザーにストレスを与えていましたが、VDIで環境が高レベルに均質化されたほか、セキュリティの向上でパスワードの変更回数も減らせたため、業務効率の向上に大きく貢献しています」と喜ぶのは、事務システム部調査役の帷子 衛氏です。さらに帷子氏は「BS500は当行で進めているサーバ更改・集約化でもすでに利用していたため、信頼性・可用性にまったく不安はありませんでした。営業店側に設置しているシンクライアントも含め、従来型のPCと比較して故障率が激減しました。VMware vCenter™を利用することで統合管理が容易になり、システムトラブル時の対処が楽になりましたし、端末増設時にもテンプレートのマスターコピーだけで済むなど、さまざまな作業



が効率化しています」と運用面でのメリットにも言及します。

構築時のトラブルも迅速にリカバリー

2014年10月の稼働後、北日本銀行の営業店活動を支えているVDIシステム。その構築過程には「1つのドラマがあった」と帷子氏は振り返ります。

「実は営業店のシンクライアント展開が3割程度進んだところでシステムトラブルが発生しました。ハードウェアと運用面での対策が完了するまで、他店舗への展開は一時中断することになり、この時点で大幅なスケジュール遅延を覚悟しました。しかし、そこからの日立さんの追上げが速かった。営業、SE、CE*、製品事業部の皆さんが日夜一丸となって対応してくださり、スケジュール遅延を最小限にとどめることができたのです。あの底力と最後まで諦めない粘り強さは“さすが日立だな”と感心しました」と帷子氏は続けます。

* Customer Engineer

営業効率とお客さまサービスのさらなる向上をめざす

「営業店でも外訪先でも場所を選ばず業務が行えるVDIの導入は、システムインフラの汎用性と柔軟性を高めることにつながりました。今後はこの基盤を生かし、さらに営業効率を高める施策や、お客さまサービスの向上につなげていきたいですね」と力を込める畑山氏。菊池氏も「これからの銀行システムには、勘定系や情報系といった垣根を越え、さまざまな情報を柔軟に活用できる使いやすいユーザーインタフェースが求められます。行員にとっても、お客さまにとっても利便性の高いサービスの実現に向けて、当行のシステム基盤を担っていただく日立さんには今後も斬新なシステム、ソリューションの提案をお願いしたい」と期待を寄せます。

震災復興と活力ある地方創生に向け、お客さまニーズに寄り添った地域密着型の営業活動を展開する北日本銀行の取り組みを、これからも日立は強力にサポートしていきます。

お問い合わせ先

(株)日立製作所 クライアント統合ソリューションビジネス開発ラボ
<http://www.hitachi.co.jp/products/it/vdi/ask/>

情報提供サイト
<http://www.hitachi.co.jp/vdi/>