



9年連続顧客満足度第1位のその先へ 攻めと守りのITの両立求めアウトソーシング

NSFITOSにより運用品質を大幅改善

背景

事業成長の基礎づくりのため、システム基盤の安定化が求められた。コスト削減目的の自前主義を見直し、アウトソーシングによる高品質なシステム基盤とともに、事業成長に向けた戦略企画業務に注力できるIT部門を目指す。



株式会社スターフライヤー
経営企画本部 IT推進部
部長
山田 真二氏



株式会社スターフライヤー
経営企画本部 IT推進部
マネージャー
廣池 昭満氏



株式会社スターフライヤー
経営企画本部 IT推進部
アシスタントマネージャー
高野 勝利氏

ソリューション

システム基盤をクラウドサービス「absonne」と北九州データセンターに移し、運用・保守業務も委託する包括的ITアウトソーシングサービス「NSFITOS」を採用。移行はL2ネットワーク延伸によりスムーズに完了した。

成果

新システム基盤は計画通りに稼働。スターフライヤー側の運用・保守負担を大幅に減らし、運用サービスレベルやセキュリティも向上させた。IT部門が攻めのITに向けて戦略企画業務に注力することが可能になった。

システム基盤と運用業務の見直しを計画

2002年設立の航空会社スターフライヤーは、JCSI(日本版顧客満足度指数)調査の国内航空業種で9年連続第1位を獲得するなど、高品質なサービスで利用者の支持を得ている。同社は中期経営戦略「らしさの追求2020」の第一段階として経営基盤強化を掲げ、20以上のITプロジェクトを立ち上げた。最優先事項はIT基盤の安定だった。

同社がシステム基盤見直しプロジェクトを開始したのは2016年5月。特に重要な課題は、運用業務が特定の担当者に集中していたことで、担当者の代替がきかず、事業継続リスクを高めていたことである。また、運用業務が常に想定以上の業務量となっていたため、攻めのITを企画推進することに支障をきたしていた。システム基盤が老朽化更新を迎えていたこともあり、同社はシステム基盤と運用業務の見直しを計画した。

「absonne」への移行とともに運用をアウトソース

スターフライヤーは、ITベンダー4社から提案を受け、最終的に新日鉄住金ソリューションズ(NSSOL)のITアウトソーシングサービス「NSFITOS(エヌエスフィットス)」を採用した。理由は、クラウドサービス「absonne(アブソンス)」の信頼性や移行の容易性、および高品質なエンジニアリングと運用サービスを高く評価したからである。

NSSOLは2016年11月から、absonneと北九州データセンターへの移行作業を開始。移行を容易にするため、IPアドレスを変更する必要がないレイヤー2ネットワーク延伸による移行方法を採用した。並行して既存システムを見える化し、システム運用業務の標準化やドキュメント化を進め、スターフライヤーの属人化を解消しつつNSSOLに業務を移管した。

作業負荷の軽減や業務の標準化を実現、顧客サービスも向上

旧システムからの移行は予定通り2017年9月末に完了し、本番稼働を迎えた。アウトソーシングによってスターフライヤー側の負担が大幅に減り、トラブル対応も非常に迅速化している。これによりスターフライヤーは、攻めのITに向けた戦略企画業務に注力できる環境を整えた。

さらに、absonneへの移行によってITリソースを必要ときに調達できるようになり、例えば年2回ある航空券の大規模な売り出しに向けてサーバーを増強するなど、柔軟な運用と顧客サービスの向上を実現した。今後はNSSOLの協力のもと、運用の標準化と効率化を一層進めつつ、さらなるセキュリティ対策の強化やプロアクティブな障害対応の実現を目指す。

Key to Success

拡大するインバウンド需要を捉えるため、スターフライヤーは今年10月、国際線事業に再参入する。こうした様々な成長の機会を確実に捉えるには、システム基盤をより柔軟でありながら安定したものにすることが必要であった。

経営企画本部IT推進部部長の山田真二氏は、「中期経営戦略に基づき策定した情報システム戦略では、第一段階として『IT基盤の安定』、第二段階として『持続的成長に向けた攻めのIT』を目標としています。これまでコスト削減のために『自分たちでできることは、ITベンダーに頼らず自分たちでやる』という自前主義でやってきたため、ITインフラの運用管理に人手が取られており、ビジネスの成長に寄与する新たな施策に着手できない状況でした。これを解決することが今回のプロジェクトの狙いです」と語る。

システム運用の負荷が高すぎたことも課題だった。経営企画本部IT推進部マネージャーの廣池昭満氏は「自前主義により、当社のシステム運用の負荷はかなり増えてしまいました。忙しさのあまり、運用関連のドキュメント化とそのアップデートすら不十分になり、これが運用の属人化を招いてしまいました。当時はシステムを安定運用することで手一杯で、今後の事業拡大を考えれば、もう限界にきていました」と振り返る。

スターフライヤーは、これらの課題を解決するため、NSSOLをパートナーに選んだ。山田氏は、「十分な実績と安定感、運用・保守サービスの良さを評価してNSSOLを選択しました。また、どうすればこのプロジェクトを成功させることができるのか、当社の目線から提案してもらえた点も良かった」と選

択理由を語る。

NSSOLの運用支援により 障害対応スピードが改善

スターフライヤーのシステム基盤をabsonneと北九州データセンターに移し、運用業務をNSSOLに移管した成果について、経営企画本部IT推進部アシスタントマネージャーの高野勝利氏はこう評価する。「常にセキュリティの状態が良好に保たれ、データ保全もしっかりしています。運用についてもインシデントの数が大幅に減り、サービスレベルが上がりました」

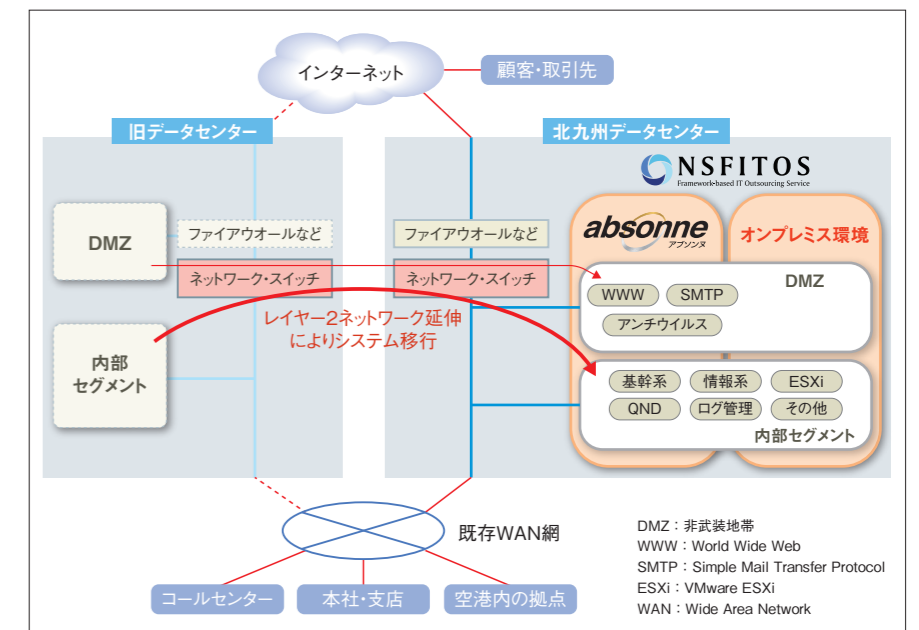
さらに、トラブル対応のスピードが速くなった。「以前は、利用部門からシステム障害の連絡を受けてから私たちが対応に当たっていました。いつ障害が起こるか分からないので、24時間

体制で備える必要もありました。しかし今はNSSOLが障害を検知し、手順化した業務は即時に対応してもらえますので、私たちに連絡が入る時点では、対応がほぼ終わった状態になっています。また、トラブル時の責任分界点についても、NSSOLと相談しながらあるべきところに設定し直しました。これらのことにより、私たちの運用の負担は非常に軽くなっています」(同)

今後について廣池氏は、「今回、IT推進部は戦略企画業務を中心に進め、NSSOLからITの専門的なアドバイスや提案をもらう、という形ができました。このような役割分担を発展させていきたい」と話す。

山田氏は、「NSSOLの課題解決力には期待しています。航空会社の基幹システムを支えるベンダーとして、インフラだけではなくシステム運用やアプリケーションからの視点も交え、トータルな支援をお願いしたい」と語る。

■スターフライヤーのシステム基盤をabsonne環境に移設



■コアテクノロジー

ITアウトソーシング、クラウドサービス (absonne)

■システム概要

●ITアウトソーシングサービス：NSFITOS(エヌエスフィットス)