

## ビッグロブ株式会社

BIGLOBE

ビッグロブ株式会社

所在地:  
東京都品川区主な事業:  
インターネット等のネットワークを利用した情報サービスの提供および、これに付帯または関連する一切の業務

従業員数:約550名(2022年4月時点)

URL:  
<https://www.biglobe.co.jp/>新サービスの運用基盤をクラウド主体で構築  
データ連携に「DataSpider Cloud」を採用し  
約5カ月の短期間、低コストでのリリースを実現

BIGLOBE(ビッグロブ)は、2021年7月に提供を開始したモバイルデータ通信サービスの新ブランド「donedone」の運用システムを、クラウド主体で新規に構築した。その中で、機器の在庫管理、発送管理、サポート情報管理のシステムとして「Salesforce Service Cloud」を、既存システムとのデータ連携に「DataSpider Cloud」を採用した。パートナーにはテラスカイを選定し、約5ヶ月の短期間で新たな業務環境を整えた。ビッグロブはこの実績をもとに、サービス運用に関わるレガシーシステムのクラウド移行を加速し、ユーザーニーズに合ったサービスの迅速な提供と、効率的な運用体制の拡大を目指していく。



「ビッグロブ」は、日本の商用インターネットの黎明期である1990年代後半から提供されてきた「インターネット接続サービス」「ポータルサービス」の老舗ブランドだ。そのビッグロブが、2021年7月1日に新たなモバイルサービス「donedone(ドネドネ)」の提供を開始した。donedoneは、同社がMVNO(仮想移動体通信事業者)として提供するモバイルデータ通信サービス、いわゆる「格安SIM」の新サービスであり、月額2,480円(税込2,728円)で50Gバイトのデータ通信を利用できる。特長的なのは、「教育」「健康」「海洋」「環境」「医療」という5つの領域の中から、支援したい領域を選択すると、毎月の利用料から50円を継続的に寄付できる「ドネーションプログラム」だ。

使用サービス

DataSpider Cloud

Salesforce  
Service Cloud

## 新ブランドの立ち上げに合わせサービス運用のインフラをクラウド化

donedoneの提供開始にあたり、ビッグロブでは契約から解約に至るまでのプロセス管理、ユーザー情報管理、SIMや端末のような機器の在庫、発送管理のためのシステムをクラウドベースで新たに構築している。これまでのオンプレミス型ではなく、新たにシステムを構築した意図について、ビッグ

ロブモバイルインターネットサービス部の藤井俊介氏は「変化の早いモバイルサービス事業に対応していくため、バックエンドのシステムを、その変化に追従できる柔軟なものへとマイグレーションしていく必要性を感じていた」と話す。

「BIGLOBEモバイル」は、既に10年以上にわたって提供しているサービスです。ユーザーの契約管理やサポートのためのシステムは、自社で内製したものをベースに増強、改善を重ねてきています。ただ、モバイルサービス事業の変化は非常に速く、仕様の変更に伴うシステム修正や運用保守にかかる年間数億円もの膨大なコストが大きな課題です」(藤井氏)

doneedoneのサービス運営に関わるシステムを、クラウドベースで新規開発した背景には、事業環境やユーザーニーズの変化へ迅速に対応でき、運用保守のコストも削減できるシステムの構築手法を開拓したいというねらいがあった。

「世界的に見ると、MVNOのサービスはWeb上でユーザーが簡単に新規契約やプラン変更、解約ができるものが主流になっており、提供側も次々と特色のあるサービスをリリースしています。われわれの従来のシステムやプロセスでは、スピード感を持ってそうした展開を行うことが難しくなってきたという危機感がありました。ビッグロブとしては、よりスピーディーに、求められているサービスを提供するための新しいシステムとプロセスを整えたいと考えています。doneedoneは、その先駆けとしての役割も担っているのです」(藤井氏)

## クラウドと関連システム群とのデータ連携を「DataSpider Cloud」で実現

ビッグロブがdoneedone提供に向けて構築した新システムは、中心となる構成要素の多くにクラウドサービスを採用している。サービス提供を行うためのシステムには、MVNO事業者向けにSaaSとして提供されている業務パッケージを活用。契約者情報とひも付いた情報の管理には「Salesforce Service Cloud」を採用した。

モバイルデータ通信サービスの提供にあたっては、契約申し込みを受け付けてから、身分証明書のコピーによる本人確認、支払い情報の確認、SIMや端末といった機器の在庫確認と発送指示、SIMのアクティベーション処理など、さまざまなプロセスが発生する。各プロセスの進行状況を把握しながら、契約者のサポートを行う必要もある。こうした「契約者を中心としたプロセス管理に、CRMであるSalesforceが活用できると考えた」と藤井氏は語る。

Salesforceによるこのシステムは、契約者情報を管理する基幹システムや、SIMの有効化管理システム、倉庫管理や出荷指示のシステムといった、周辺の多様なシステム群と連携する必要がある。Salesforceと他システムとのデータ連携基盤には「DataSpider Cloud」が採用された。今回のシステム構築にあたり、ビッグロブでは各領域に強み



ビッグロブ株式会社  
ワイヤレスインターネット  
サービス部  
サービスデザイングループ  
グループリーダー

藤井 俊介 氏



ビッグロブ株式会社  
ワイヤレスインターネット  
サービス部  
サービスデザイングループ  
主任

三枝 晋 氏

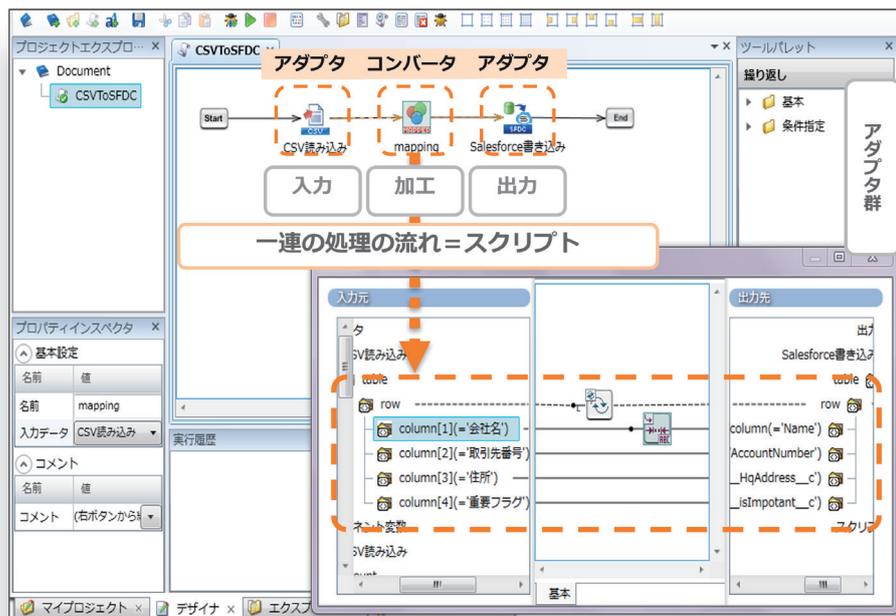
を持つ複数のベンダーと共同で開発を進めたが、SalesforceとDataSpider Cloudについては、テラスカイをパートナーに選定した。

「Salesforceの事例やイベントなどで、テラスカイの名前はよく聞きしていました。われわれが実現したいと考えている要件や規模に対応できる実績があることに加え、ベンチマークとしている企業の事例なども手がけていたこともあり、以前からぜひ一緒に仕事をしたいと思っていました」(藤井氏)

## スピードとコストの両面でメリットが大きいと判断した「DataSpider Cloud」は運用面でもメリットあり

データ連携にあたって「DataSpider Cloud」を採用した経緯について、藤井氏と共に今回のプロジェクトを指揮した、運用統括部の三枝晋氏は次のように語る。

「今回のシステムにおいて、各構成要素は、できるだけ疎結合になるようなアーキテクチャが良いと考えていました。今後、大規模なサービスをこの基盤の上で本格的に運用していくことになれば、APIベース



## DataSpider Cloudの 連携開発画面

アイコン化されたデータ処理コンポーネントをドラッグ&ドロップするだけでフローを作成できる。

のデータ連携にも検討の価値があると思いますが、今回については、EAIツールであるDataSpider Cloudでデータ変換とバッチ処理を行う方が、スピードとコストの両面でメリットが大きいと判断しました。DataSpider Cloudは、テラスカイが開発に関わったサービスという点でSalesforceとの親和性についても信頼感があり、導入決定は自然な流れでした」(三枝氏)

doneedoneがスタートして以来、新たなサービス基盤に大きな不具合もなく、順調に稼働を続けているという。テラスカイが手がけたSalesforce、DataSpider Cloud周辺のシステムについても「われわれの要望に十分応える形で運用できている」と評価する。

「DataSpider Cloudは、GUIベースで、データの変換や連携に関わるプロセスを構築、運用、管理できる点がすばらしいと感じています。テラスカイによる導入もスピーディーでしたし、運用開始後には、われわれユーザー側でも、どのようなプロセスで処理が行われているのかが分かりやすく、管理しやすいという点で、非常に満足しています」(三枝氏)

### レガシーシステムと連携する クラウドネイティブなシステム構築を加速

今回構築されたシステムは、doneedoneだけでなく、今後、ビッグロブがユーザーニーズを捉えた新たなサービスを、迅速に市場へ送り込むための基盤ともなりうる。

「われわれとしては、Salesforceをフルに活用することで、コールセンター運用の効率とサポート品質を、業界のトップクラスにまで高め

ていきたいという思いがあります。ビッグロブはモバイルサービス全体で100万近いユーザーを抱えており、この会員基盤の維持と拡大は、ビジネス面でも極めて重要なものです。これだけ大規模なユーザーをサポートするために、Salesforceも約2,000シートのライセンスを自社で直接契約して、運用しています。Salesforceの利点を最大限に引き出し、業界トップクラスのコールセンターを実現するために、テラスカイのような実績と知見を豊富に持ったパートナーと二人三脚で作り上げたいと考えています」(藤井氏)

「今回、doneedoneで先行して採用したDataSpider Cloudについては、レガシーシステムで管理しているデータを活用し、クラウドネイティブの新しいシステムやサービスを迅速に立ち上げる上で、とても有効なツールだという感触を得ています。今後は、活用範囲の拡大についても検討していきたいですね」(三枝氏)

藤井氏と三枝氏は今回のプロジェクトを通じて、社内のリソースが小規模であっても、Salesforce、DataSpider CloudのようなSaaSをフルに活用することで、迅速なシステム構築が可能であることを実証できたという。

「今回のプロジェクトは、われわれにとって、ビジネスとシステム構築の進め方の両面で新しい試みでしたが、今後につながる知見が得られたと感じています。ビッグロブの他の事業や、グループ企業でも、レガシーシステムがコストや開発生産性の面で足かせとなって、スピーディーなサービスの企画、展開を難しくしているケースはあると思います。doneedoneを皮切りに、より効率的にシステムを構築し、サービスが運用できる仕組み作りを、広く展開していきたいと考えています」(藤井氏)