

お客様プロフィール

## 松田産業株式会社

「限りある地球資源を有効活用し、業を通じて社会貢献する」という理念の下、貴金属関連事業、環境関連事業、食品関連事業の3事業を柱に事業を展開。東アジアを中心として各国に拠点をもちグローバルに成長を続けている。

設立 1951（昭和26）年6月  
 資本金 35億5,920万円  
 売上高 1,630億円  
 従業員数 1,133名  
 本社所在地 東京都新宿区西新宿1-26-2  
 新宿野村ビル6F  
 URL <http://www.matsuda-sangyo.co.jp/>



## 松田産業株式会社 様

## グローバルネットワーク運用の「あの悩み」から解放。 余計な負荷が減りインフラの品質も業務の生産性も向上。

## 導入前の悩みポイント

- ・ 原因特定と復旧までに問い合わせる先が多い
- ・ 現地ITスタッフとの会話が億劫
- ・ 一番話しやすい現地の日本人スタッフはIT知識ゼロ

## システム監視をしても問題は障害を検知した「後」

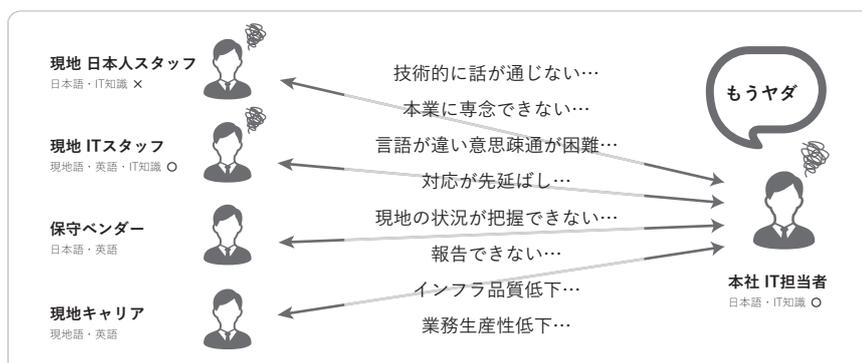
アジア地区を中心にグローバル拠点を展開しビジネスをしている松田産業株式会社（以下、松田産業）は、SCSKのデータセンター「netXDC」をシステム基盤の中核とし、グローバルネットワーク網についても運用の一環として24時間365日の監視を実施している。障害時にはSCSKの運用オペレータから通知が届く。しかし悩みは「その後」になる。

### 現地拠点だけでなく現地キャリアや保守ベンダーなど、障害切り分けの為のやりとりが複数になる点は大きな負荷だった。

松田産業株式会社 管理本部 管理部 情報システム課 課長 五嶋 禎氏は上記のように語る。障害検知後の切り分けや復旧に向けた対応は松田産業自身で実施していた。海外拠点の障害通知を受け、まずは原因特定の切り分けを行う必要があるがその対応が大変だ。キャリアに連絡をして回線に問題がないか確認する。拠点によっては日本のキャリアが親切心で切り分けに協力してくれることもあったが、現地キャリアを利用している拠点はそうはいかない。機器に問題がないか現地スタッフと会話をするがこちらも勝手知ったる国内のようにはいかない。原因特定が長期化することもあり、現地からはクレームを受け、経営にも明確な報告ができないジレンマの中で障害対応を続けていた。



松田産業株式会社  
 管理本部 管理部 情報システム課 課長  
 五嶋 禎 様



## 現地スタッフと慣れない言葉で会話するのは正直億劫だった。

松田産業株式会社 管理本部 管理部 情報システム課 課長代理 高橋 伸治 氏はそう振り返る。

自身もネットワーク分野の専門ではないことから、障害時に現地 IT スタッフと会話をしてもスムーズに意思疎通をして障害の原因特定をするのは難しい。その為どうしてもコミュニケーション自体が取りづらくなっていたという。

海外拠点には日本人スタッフもいるため、コミュニケーションの取りやすさから、つい連絡をしてしまうが担当は別業務が本業であり IT 知識もないため解決に至らない。



松田産業株式会社  
管理本部 管理部 情報システム課 課長代理  
高橋 伸治 様

(部署名、役職はサービス導入当時のものです)

現地 IT スタッフ、現地日本人スタッフ、本社 IT 部門担当それぞれがストレスを抱え、解決に長い時間を要し本業の生産性の低下につながっていた。

そんな折、運用を任せる SCSK から課題を解決する手段としてグローバルネットワークに強い関連子会社のサービスを活用する提案をうけた。

## 「MNS (Managed Network Service) : グローバルネットワーク障害切り分け支援サービス」の導入

SCSK の関連子会社である SDC は SCSK と NTT Asia Pacific Holdings Pte. Limited の合併会社だ。NTT Limited は世界 150 を超える国と地域にデリバリーと保守を提供可能なサービス網をもつ。

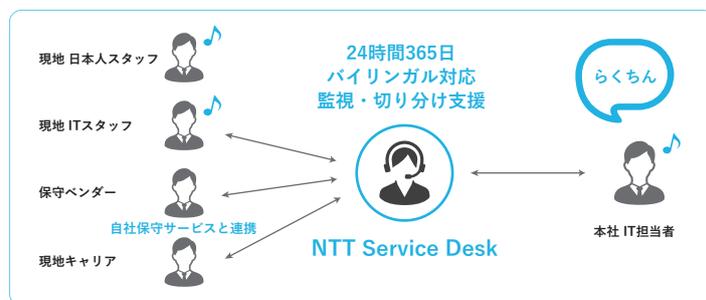
SDC は NTT Limited の持つサポートセンター「NTT Service Desk」によりネットワークインフラの監視、運用、管理を実現する「MNS」サービスを提供している。

松田産業では海外拠点の運用監視に「MNS」を組み込むことでこれまでの悩みを一気に解決した。

### 導入後の改善ポイント

- ・ 窓口が一つに
- ・ 現地の状況が日本語で報告される
- ・ 低コスト

「MNS」は単なる監視サービスでなく、バイリンガル対応可能な NTT Service Desk による切り分け支援にその価値があると五嶋氏は語る。元々現地の保守は SDC と契約し NTT Limited の保守スキームを使える状態だったため監視と保守を連携させることで窓口も一本化。ネットワークのトラフィックを可視化するサービスも採用しており、1 拠点あたり月額数万円のコストで済んでいる。



## 導入後すぐに障害が発生したが待っているだけで現地の状況が把握でき非常に助かった。

「MNS」導入後、早々にある拠点で障害が発生した。NTT Service が中心となり原因特定のため現地拠点や現地キャリアとやり取りが行われ状況が日本語で報告される。機器の故障でもなく、回線にも問題はなかった。結果は「ビルの停電」に起因するもので数時間後には復旧するという。

「グローバル企業であれば少なからずこういった悩みはあるだろう。MNSはグローバルネットワークの運用で多大なコストを投資できず悩んでいる企業には非常に役立つサービスだ」

SCSK では「MNS」だけでなく、今後の新しいネットワークの仕組み作りにおいてもグループ一体となって価値ある提案を行い、松田産業のグローバルビジネスを支えていく。

※ 記載の会社名及び製品名は各社の商標または登録商標です。※ 記載製品またはサービスの仕様は予告なしに変更される場合があります。※ 掲載内容やご登場いただく方の役職はサービス導入当時のものです。