



## 新生銀行 MySQL™ と SugarCRM でエンタープライズ アプリケーションの導入を迅速に実現



### 金融サービス

「MySQL™ と SugarCRM は、ビジネスクリティカルなアプリケーションを年単位でなく月単位で開発および導入できるよう設計された、わたしたちの最新の Web ベースアプリケーションの基礎となっています」

株式会社新生銀行 システム企画部部長、  
株式会社アプラス 最高IT 責任者(CIO)  
ピーテル・フランケン  
(Pieter Franken) 氏

### 新生グループ概要

新生銀行は日本の大手金融機関です。新生銀行は、個人部門(リテールおよび消費者向け業務)とインスティテューショナル部門(法人向け業務)の2つの戦略業務分野で構成されています。

新生銀行の前身である日本長期信用銀行(長銀)は、旧式のITシステムを使用していたため、新しい機能を迅速に提供することが困難でした。従来の大手金融機関と同様に、システム開発にコストがかかり、柔軟性に欠け、導入に何年もかかる、メインフレームシステムやパッケージソフトウェアアプリケーションを使用していました。

八城会長は、組織全体がビジョンを実行するために、最適なツールを準備しなければならないと考えていました。また、新しいリテールビジネスを立ち上げ、投資銀行商品やサービスにより新生銀行のビジネスを拡大するという課題もありました。このため八城会長は、このプロジェクトをできるだけ早く実現するよう指示を出していました。さらに、新しいリテールビジネスを立ち上げるための財源は限られていたため、コストを大幅に抑えなければなりませんでした。

2000年、Dhananjaya "Jay" Dvivedi氏は、新しいCIOとして新生銀行に入行しました。八城会長は、銀行のインフラ基盤を全体的に変革し、そこで必要な新しい機能を構築するという、難題をJay氏に任せました。新生銀行は、すでに銀行として長年使用してきた業務フローができあがっていたので、この仕事は大変困難なものだったのです。Jay氏は、日常の業務、スタッフ、顧客を混乱させることなく、また50年の歴史を持つ新生銀行の伝統を傷つけることなく、いかに変革を実現するかを考えねばならなかったのです。Jay氏は、この難しい課題を実現するために、新しい革新的な方法をITに導入しました。

Jay氏は問題を細分化し、それぞれのコンポーネントに市販のパッケージソフトを適用するという方法をとりました。個々のコンポーネントは大きなソリューションの一部であり、Jay氏は、これらのコンポーネントをできる限り再利用することを徹底しました。標準コンポーネントとして利用可能でない場合のみ、コンポーネントを構築し、これも再利用できるよう構成しました。この場合も同様に、市販の構成要素に重点をおき、いくつかの基準を定めたくて構築されているという判断基準を適用しました。たとえば、データ、音声、ビデオの転送はすべて、公共のインターネットを使用しておこなわれました。新生銀行は、ATMなどのすべての関連施設の接続に、専用またはポイントツーポイントのネットワーク接続を使用せずに、公共のインターネットを使用しました。専用の接続を設定する手間を軽減することで、Jay氏のプロジェクト遂行時間は大幅に削減され、プロセスは簡素化されました。さらに、Jay氏は、障害を想定し、各コンポーネントで起こりうるすべての障害を特定して、これらの障害を軽減させる戦略をとりました。

この移行を実現するため、新生銀行は、メインフレームコンピュータに頼らず、オープンソースソフトウェア、標準ハードウェア、商用の市販コンポーネントを使用し、企業の成長に合わせて拡張できる近代的なシステムを構築することができました。

新生銀行は、自社のCRM(カスタマー・リレーションシップ・マネジメント)システムをMySQLとSugarCRMで標準化するとともに、アプリケーションの導入方法として独自の"パス方式"アプローチを開発しました。("パス方式"とはプロジェクトを開始する前にシステムの必要な規格をすべて定義するのではなく、システムが徐々に発展していくような経路を作る方式です)これによりビジネス要件の変化に合わせて柔軟にシステムを修正することができるようになりました。その結果、完全に新しいエンタープライズシステムを4分の1の期間で開発し、それを、従来のメインフレームと商用パッケージソフトウェアを使用した場合と比較して、90%のコスト削減を実現しました。

## ビジネスチャレンジ

ほとんどの金融機関は、従来、ビジネスクリティカルなアプリケーションにメインフレームや自社製のクライアント/サーバーパッケージソフトウェアを利用してきました。しかし、このアプローチでは、コストが非常にかかり、ソリューションを導入するため何年もの時間と労力を費やさなければならず、その結果として使用されるシステムは柔軟性に欠け、ユーザーを単一ベンダーのテクノロジーに縛り付けるという問題が発生します。また、コストを抑えるために、これらのソフトウェアアプリケーションを特定の部門のみに導入していることで、組織の他の部門で生産性改善によりもたらされるメリットが限られてしまいます。さらに、これらのアプリケーションは、何年か前に決められた要件に基づいて設計されているので、実際に本番環境に移行される頃には、すでに旧式のアプリケーションになってしまいます。

## MySQLソリューション

### オープンソースの柔軟性

エンタープライズソフトウェアの導入に伴う従来の問題を解決するため、新生銀行は、オープンソースソフトウェアを取り入れることにしました。これは、オープンソースソフトウェアが、低コストかつ高品質で、入手と利用も簡単であり、最先端のテクノロジーを提供しているためです。また、オープンソースソフトウェアを使用することで、単一ベンダーのテクノロジーのみに依存しなくなったことから、リスクを軽減するとともに、タスクに合わせて最善のオープンソースソリューション製品を直接、また自由に選択できるようにしました。

## パス方式アプローチを使用したイノベーション

大規模な単体システムを利用するのではなく、再利用可能なソフトウェアコンポーネントを使用する、単純化されたWebベースの構造を実装することで、新生銀行は、アプリケーションの開発および導入方法として、さらに柔軟性に優れた「パス方式」アプローチを開発することができました。プロジェクトの設計段階ですべての要件を完全に理解することは不可能であり、また、アプリケーションが本番環境に移行された場合でも予期せぬ要件が発生する可能性があることを認識していた新生銀行は、自身が開発した革新的なアプローチにより、本番環境に移行された後もシステムを継続して改善できる柔軟性を手に入れることができました。その結果、競合企業に比べ、年単位から月単位と、さらに短期間で、新しいテクノロジーの導入が可能になりました。

### Single Customer Viewの開発

新生銀行の消費者金融子会社のひとつであるAPLUSでは、複数の部門にわたり従業員が利用できるSingle Customer Viewの開発が大きな課題のひとつでした。この課題を実現するため、新生銀行は、取引情報を含む、1,000万の顧客レコードをメインフレームからMySQLに移行しました。

さらに新生銀行は、従業員が顧客情報や交渉履歴を利用および管理できるようにするため、SugarCRMをCRMシステムとして、事業所およびコールセンターに導入しています。これは非常に革新的な手法でしたが、低コストのIntelベースのハードウェアで稼働するMySQLおよびSugarCRMに顧客データを移行することで、APLUSは顧客サービスを改善し、追



「MySQLとSugarCRMにより、新生銀行は、36の地域とコールセンターにおけるすべての顧客トランザクションを管理できる、スケーラブルで高性能なプラットフォームを手に入れることができました」

株式会社新生銀行 システム企画部部長、  
株式会社アプラス 最高IT責任者(CIO)  
ピーテル・フランケン  
(Pieter Franken)氏

加の商品とサービスをクロスセルし、売上を伸ばすことができました。

### 結論

MySQLおよびSugarCRMを基礎とする、新生銀行の新しいエンタープライズシステムは、そのビジネスクリティカルな分散顧客サービスアプリケーションを実行する、コスト効率に優れた近代的なプラットフォームです。この新しいプラットフォームの柔軟性は、日本の金融業界の中でも最も先進的な改革を新生銀行において可能にしています。

(本事例の内容は2009年1月のものです)

## MySQLについて

MySQLは、世界でもっとも普及しているオープンソースデータベースソフトウェアです。世界的な規模を誇る成長著しい企業の多くが、MySQLを利用することで、大容量トラフィックWebサイト、クリティカルなビジネスシステム、そしてパッケージソフトウェアなどの構築において、時間と費用の効率化を実現しています。オラクルは企業のお客様に、コマースサブスクリプションとサービスを提供し、大規模なMySQLオープンソースコミュニティの支援も積極的におこなっております。MySQLに関する詳細は[www-jp.mysql.com](http://www-jp.mysql.com)をご参照ください。

## 新生銀行について

新生銀行は、法人・個人の両方の顧客に包括的な金融製品とサービスを提供している、日本をリードする総合金融機関です。総資産は、2008年6月現在、連結ベースで12.5兆円(1180億US\$)、日本国内で、新生フィナンシャルセンター34店、プラチナセンター2店を含む、36店舗を展開しています。新生銀行は、顧客、従業員、株主などすべてのステークホルダーのために、すべての行動において、妥協を許さない誠実さと透明性を追求し、長期的な収益の成長を通じて企業価値を高めています。

\*OracleとJavaは、Oracle Corporationおよびその子会社、関連会社の米国およびその他の国における登録商標です。文中の社名、商品名等は各社の商標または登録商標である場合があります。

Copyright © 2010, Oracle. All rights reserved.

### 日本オラクル株式会社

〒107-0061 東京都港区北青山2-5-8 オラクル青山センター  
oracle.com/jp  
MySQL <http://www-jp.mysql.com>

お問い合わせ窓口

### Oracle Direct

TEL 0120-155-096  
URL [oracle.com/jp/direct](http://oracle.com/jp/direct)  
[mysql-sales\\_jp@oracle.com](mailto:mysql-sales_jp@oracle.com)

代理店名