

Case Study

「DesignOps」を用い、
伊藤忠商事の全社イントラと
モバイルアプリに新しい
ユーザ体験を

- ITによる働き方改革を実現

Case Study

伊藤忠商事株式会社



「イントラがモバイルにも最適化されたことを機に、情報を発信する側は従来の常識に囚われない自由な発想でどんどん情報を発信し、この新しいプラットフォームの使い方を変えてほしいと願っています。また、それに十分耐えうる基盤になったと自負しています」

伊藤忠商事株式会社
IT企画部 技術統括室長 / ITCCERT長
北野 隆氏

大手総合商社の伊藤忠商事株式会社(以下、伊藤忠商事)は長年使い続け老朽化したイントラネット(イントラ)を見直し、将来的なビジネス要件の変化にも耐え得る拡張性・柔軟性の高い全社イントラ基盤に再構築することで、社員の業務効率の向上とモバイルを活用した新しい働き方改革の実現方法を模索していた。そこで、企業のデジタル化を推進するアバナードは、時間と場所を問わない新たなデジタルワークプレイスを提供するために、Microsoft SharePointをベースにマルチデバイスに対応したイントラを再構築し、基盤としてはAzureやOffice 365、オンプレミス環境を組み合わせ、スケーラビリティとセキュリティを両立したハイブリッドクラウド環境を提供。さらに、真の働き方改革を実現するアプローチとして、デザイン段階からユーザのフィードバックを得ていくデザイン主導型エンジニアリング手法「DesignOps」を用いることで、プロジェクトを成功に導いた。

コンテンツの内容は大きく変えず使い勝手を向上させることを優先

1858年創業の伊藤忠商事は、世界63ヶ国に約120の拠点をもち、「繊維」「機械」「金属」「エネルギー・化学品」「情報・金融」「食料」「住生活」の7つのカンパニーを構成して国内・輸出入・三国間での取引を行うほか、国内外における事業投資など幅広いビジネスを展開している。

同社は、老朽化したイントラ環境を全面的に見直し、将来的なビジネス要件の変化にも耐え得る拡張性・柔軟性の高い全社イントラ基盤に再構築することで、社員の業務効率の大幅な向上とモバイルを活用した新しい働き方改革の実現をめざしていた。

伊藤忠商事のイントラの歴史は1998年に構築したJavaベースのWebサーバーから始まる。当時は、Servletでイントラのプログラムを開発し、それをベースに手組みで要件を盛り込みながら運用を行っていた。2003年には情報子会社がスクラッチ開発したポータルサービスを導入し、2016年まで維持されてきたため、運用面では時代にそぐわない非効率さが目立ち、コンテンツを更新するためにはHTMLの知識が必要となるなどメンテナンス面でも大きな負担となっていた。

当時の状況について、伊藤忠商事IT企画部技術統括室長 / ITCCERT長の北野 隆氏は次のように振り返る。「初代イントラがオープンしてから16年が経過し、その間に適宜対策は行っていたものの、インフラ基盤の老朽化は業務にも少なからず影響を与えていました。特に、Office 2007以降への対応や、スマートデバイスへの最適化、検索機能の強化、コンテンツ更新負担の軽減、権限設定・管理の簡素化などが喫緊の課題として挙げられ、全社イントラ更改に向けて本格的に着手することとなったのです」

新しいイントラを企画するにあたり、開発のコンセプトとして、慣れ親しんだコンテンツの提供内容は大きく変えず、使い勝手を向上させることを優先し、その上でスマホでの見やすさの向上や、専用アプリを提供しやすくするといったスマートデバイスへの対応強化なども盛り込まれた。

そして、新イントラの基盤システムとして複数のソリューションが比較検討された結果、最終的にMicrosoft社のSharePointの採用が決定した。また、その開発パートナーとして選ばれたのがアバナードだった。

「アバナードは、マイクロソフトの最新技術を活用して包括的にプロジェクトを推進できる独自の的方法論と高度なスキルを持つエンジニア集団であることに注目しました」と北野氏は話す。現在、伊藤忠商事では、データセンターによるオンプレミス、プライベートクラウド以外にも、Microsoft AzureやAmazon Web Servicesなどのパブリッククラウドもマクロな視点で自社のITインフラとして捉えようとしている。「新イントラはAzureのIaaSやPaaSを活用し、Office365やActive Directoryと連携させながらSharePointも運用していくため、マイクロソフトのソリューションに強みを持つアバナードを開発パートナーに選ぶことは自然な流れでした」(北野氏)

新イントラの開発は通常のウォータフォールとアジャイルを組み合わせで行われ、アバナードのオフショア拠点の開発チームを活用することで、全体のコスト調整および納期対応を確実にした。

DesignOpsでユーザ満足度の高いアプリを短期間で開発するプロジェクトが実現

また、スマートデバイスへの対応については、イントラのUI(ユーザーインターフェース)やUX(ユーザーエクスペリエンス)にレスポンシブデザインを採用し、デバイス・ブラウザに応じた表示の最適化手法を採用した。さらに、今回は新たに伊藤忠商事独自のスマートフォンアプリとして、「Itochu Channel」(通称、イトちゃん)が開発されることとなった。イトちゃんとは、ビジネス活動に必要なイントラコンテンツをアプリ化したもので、チャンネルを切り替えるようにスマホで自由に利用可能にするアプリケーションプラットフォームのことである。

新イントラ更改に合わせて以下の3つのアプリが開発された。1つは社内電話帳の「イトデンワ」。Office365のAzure ADから社員情報を検索し、外出先からでもデータ系ネットワークを使って内線・外線・携帯への通話やメール送受信が行える。内線電話については、PBXに付随した「どこでも内線」というサービスとのスムーズな連携により、通信料金の削減にも寄与している。

Case Study

伊藤忠商事株式会社

2つ目は「イトラベラー」。Google mapと連携し、伊藤忠グループの事業会社の住所情報から地図検索や経路検索などを可能にするアプリ。

3つ目はITガイドブック「伊藤忠の走り方」(通称イトラ)。イントラには社内ITのマニュアルを集めたサイトが用意されており、それをモバイル側でも閲覧できるようにしたアプリだ。

イトチャンのアプリ開発においては、Good Technology社(現BlackBerry社)のグループウェア連携アプリケーション「Good Mobility Suite」(以下、Good)を日本で初めて採用し、それをベースとしたネイティブアプリを作る工程もアバナードが担当した。マイクロソフト以外のソリューションもアバナードが取り扱うことについて、伊藤忠商事IT企画部 技術統括室 田中 仁志氏は、迅速なPoC支援を評価した結果だという。



田中 仁志氏
伊藤忠商事株式会社
IT企画部 技術統括室

「アバナードはXamarin(UNIX/iOS/Androidのクロスプラットフォームで動作する.NET環境)の開発言語を使い、GoodのSDKを組み込んだアプリを開発し、当社がBYODにも展開しているセキュアコンテナ環境下でも問題無く動作させることを証明してくれました」

アバナードは数年前から「DesignOps」という開発思考の価値を提案している。システム開発の世界では近年、アジャイルやDevOpsといったチームによる迅速なフィードバックを主体とした効率的な開発方法論が注目されている。アバナードではこうした手法を踏まえた上で、人間中心の新しいアイデアによって創造する「デザイン思考」(Design Thinking)の原則を組み合わせ、デザイン主導型のエンジニアリング手法としてDesignOpsを開発した。具体的には、UI/UXのデザイナーとアプリ開発者が同じ画面を見ながらコミュニケーションを取り、実際の動きをイメージしたアプリのプロトタイプを作りながら継続的にシステムを洗練させていく手法だ。イントラのレスポンスデザインや、3つのイトチャンアプリ開発にもこのDesignOpsが活用されている。

アバナードとともにイトチャンアプリの開発を主導した伊藤忠商事 IT企画部 技術統括室 齊藤 史朗氏は、DesignOpsを用いたプロジェクトについて次のように説明する。



齊藤 史朗氏
伊藤忠商事株式会社
IT企画部 技術統括室

「クロスプラットフォーム向けにAzure App ServiceとXamarinを活用し、アジャイル手法で効率的なカスタムモバイルアプリの開発を展開しています。バックログの優先順位に基づきサイクル的にシステムをリリースするSCRUMでの開発を推進し、2週間単位で反復的に成果を出すように心がけています。また、毎日短時間でも必ずミーティングを行うことで、進捗を共有するだけでなく柔軟にデザインを調整するアジャイル開発を行えました」

また、DesignOpsを採用した結果、ユーザの満足度が高いアプリを短期間で開発する効率的なプロジェクトが実現したという。「現在イトチャンアプリはiOSに対応したもののだけですが、将来的にはAndroidにも対応する予定です。利用件数も順調に伸びており、今後はイントラのニュースや社内報、マネジメント情報のモバイルアプリ化も検討しています」と齊藤氏は打ち明ける。

新しいイントラとモバイルアプリを提供し 世界観が変わるというメッセージを伝えたい

2016年12月に、新イントラとイトチャンモバイルアプリが同時に公開された。SharePointをベースにイントラ基盤がアップグレードしたことで、パブリッククラウドのAzureやOffice 365、オンプレミス環境などのプラットフォームを対象にスケーラビリティとセキュリティを両立したハイブリッドクラウド環境が実現するとともに、従来の課題だった検索機能の強化や、コンテンツ更新負担の軽減、権限設定・管理の簡素化なども可能になった。また、レスポンスデザインの採用により、画面の大きさやブラウザに応じたUI/UXの最適化も実現している。

このプロジェクトの取り組みについて、北野氏は「今までにない新しいイントラやモバイルアプリを提供することで、社員に世界観が変わるというメッセージを伝えたい気持ちもありました。会社にとってイントラは重要なメッセージの発信場所であり、新しい世界観の中で今後さまざまな利用方法が考えられると感じています」と語る。

Case Study

伊藤忠商事株式会社

新イントラのリリース後、社員からも高く評価する声が多かったという。イントラは経営トップのメッセージのほか、重要情報や新着情報、チェックしておきたいニュースクリップ、社内の連絡事項、株価情報、海外安全情報などが日々更新されていくため、旧来のイントラではモバイルの小さな画面では更新の変化に気付きにくいこともあったが、新しい画面構成ではスマホに最適化されてダイナミックに変化するようになったため、最新情報の更新が分かりやすくなっている。

伊藤忠商事IT企画部 技術統括室 清水 麻美氏は、新イントラの可能性について次のように話す。



清水 麻美氏
伊藤忠商事株式会社
IT企画部 技術統括室

「イントラの情報が整理されたので、情報が次々追加されても見やすく、スマホやタブレットに合う最新のビジュアルになったと大変好評です。また、各部署の管理者側も、従来はHTMLでページの更新をしていた作業をSharePointによって直感的にメンテナンスできるようになったため、業務負担が大幅に軽減し、更新頻度のアップにつながると期待されています」

北野氏は「イントラがモバイルにも最適化されたことを機に、情報を発信する側は従来の常識に囚われない自由な発想でどんどん情報を発信し、この新しいプラットフォームの使い方を変えていってほしいと願っています。また、それに十分耐えうる基盤になったと自負しています」と語る。

また、モバイルでイントラを活用しやすくなったことで、社員の隙間時間が有効活用されていくと田中氏はいう。「朝、会社に出社し、自席のPCを立ち上げてイントラを確認することを習慣化するのではなく、通勤中や移動中などの隙間時間を有効活用し、時と場所を問わずイントラをチェックすることを意識すれば、定時退社や残業の削減を今まで以上に促進できる可能性もあります」。総合社社のタフなビジネススタイルに、ようやくイントラが追いついたといえるだろう。

伊藤忠商事は10年以上も前から働き方改革を進め、残業時間の短縮や朝型勤務制度の導入、育児支援制度の採用などによって社員の生産性の向上と顧客対応の強化を図ってきた。今回アバナードが支援したイントラ更改とアプリ開発は、その取り組みを大きく後押しするひとつの可能性を持っている。

伊藤忠商事株式会社

伊藤忠商事株式会社は、1858年初代伊藤忠兵衛が麻布の行商で創業。世界63ヶ国に約120の拠点を持つ大手総合商社として、繊維、機械、金属、エネルギー、化学品、食料、住生活、情報、金融の各分野において国内、輸出入及び三国間取引を行うほか、国内外における事業投資など、幅広いビジネスを展開している。



アバナードについて

アバナードは、優れた人材とマイクロソフトのエコシステムにより、革新的なデジタルサービスおよびクラウドサービス、ビジネスソリューション、デザイン主導のエクスペリエンスを提供するリーディングプロバイダです。世界24カ国にデジタルでつながった30,000人の従業員を擁し、多様性と事業を展開する地域の社会を尊重するコラボレーティブな企業文化の下、お客様に最善のソリューションを提供しています。アバナードは、2000年に米国アクセンチュアおよび米国マイクロソフトにより設立され、アクセンチュアが筆頭株主を務めています。

アバナード株式会社

〒106-0032 東京都港区六本木1-8-7 MFPR六本木麻布台ビル
電話番号：03-6234-0150
ウェブサイト：<https://www.avanade.com/ja-jp>