

# パイオニアサービスネットワーク株式会社

## 基幹データをWeb環境で印刷 スプールデータをPDFに変換

- POINT**
- 認定店への移行に際し基幹システムをWeb経由で利用
  - スプールデータを従来のレイアウトで印刷するため「UT/400-Web」を採用
  - 「UT/400-iPDC」でPDFを作成し複写伝票への印刷を解消

**COMPANY PROFILE**

設立：2000年  
本社：東京都目黒区  
資本金：1億円  
従業員数：350名  
<http://pioneer.jp/psn/>

### サービス業務を支える 2つの基幹システムが稼働

パイオニア製品のカスタマーサポートや修理、補修部品の販売を手がけるのが、パイオニアサービスネットワークである。

顧客からの修理依頼はコールセンターで受け付けるほか、FAXやWebサイト経由でも寄せられるし、全国のサービスステーションやサービス認定店に直接製品が持ち込まれるケースもある。修理や問い合わせへの応答にどれだけの時間や期間を要したか、具体的な数値目標を設定し、その期間内に完了するように取り組むなど、サービス

品質の厳密な管理が、パイオニア製品の高い顧客満足度を支えている。

こうしたサービス業務の中核となるシステムが、社内では「センサー」の愛称で呼ばれているサービス管理システムである。

このシステムは、修理の受け付けから見積もりの作成、進捗状況の確認、修理の完了、請求まで修理サービスで求められる一連の作業をサポートする修理管理システムと、保守部品の調達から在庫管理、倉庫管理、出庫指示などの業務をサポートする保守部品管理システムの2つで構成されている。顧客がWeb上で修理番号を入力すると、修理の進捗状況を確認できるサービスも、同システムで実現されている。

これら2つのシステムが稼働するのは、2004年に導入されたiSeries 810である。同社ではシステム/36の時代から主に修理部品管理システムを運用し、2000年に入ってから、それまでiSeries以外の別サーバーで稼働していた修理管理システムもiSeries上へ移行した。どちらもRPGを使って自社で開発した自前のシステムだ。2003年までは、保守部品の出荷センターがあるワールドパーツセンター（静岡）に設置していたが、2004年に810へリプレースして以降は、親会社

であるパイオニアの川崎データセンターに移設した。

この2004年は、同社のサービスネットワーク網に大きな変化の見られた年でもあった。全国の自社サービス拠点の運営を地域に密着したサービス代行店に業務委託するという「認定店制度」を導入し、現在では直轄のサービスセンターを除く56の認定店が全国に展開し、パイオニアのサービス拠点として機能している。

この認定店制度への移行に際し、修理管理システムや保守部品管理システムの利用を、5250エミュレータではなく、Web経由で利用できる環境の構築が検討された。パイオニアサービスネットワークでは、認定店に対して一種のASPサービスの形態で、基幹システムの運用環境を提供する。

そこで「WebFacing」（日本IBM）を使って、基幹システムのWeb化に着手することに決定した。その際、懸案となったのが帳票周りである。インターネットの利用で、プリンタセッションを確立できないため、帳票設計の見直しなどを含め検討しなければならない問題が浮上し、既存資源をそのまま利用できるようなツールを模索していた。いくつかのプリンティングソリューションを検討したが、基幹帳票を



櫻井 孝司氏  
経営統括室  
情報システムグループ

ブラウザから表示・印刷するためのツールとして、「UT/400-Web」(アイエステクノポート)の導入を決定した。複写伝票にドットプリンタを使って印刷するため、既存資源をそのまま利用しつつ、従来と同じレイアウトで印刷したいというニーズを満たす製品は、当時ほかには見つけられなかったという。またWebFacingなどホストインテグレーションツールとの連携が容易に行えるなどの点が主な採用理由となった。

## Web環境での基幹データをUT/400シリーズで印刷

さらに2006年になると、今度は複写伝票やドットプリンタを使用せずに、サービス伝票に対応したいというニーズが寄せられるようになった。ドットプリンタからレーザープリンタへの移行を促すためである。

そこで当社が採用したのが、基幹システムのスプールデータからPDFファイルを作成できる「UT/400-iPDC」(アイエステクノポート)であった。サービス現場で使用されるサービス伝票はプレ印刷された複写伝票で、各複写伝票のレイアウトが少しずつ異なる。

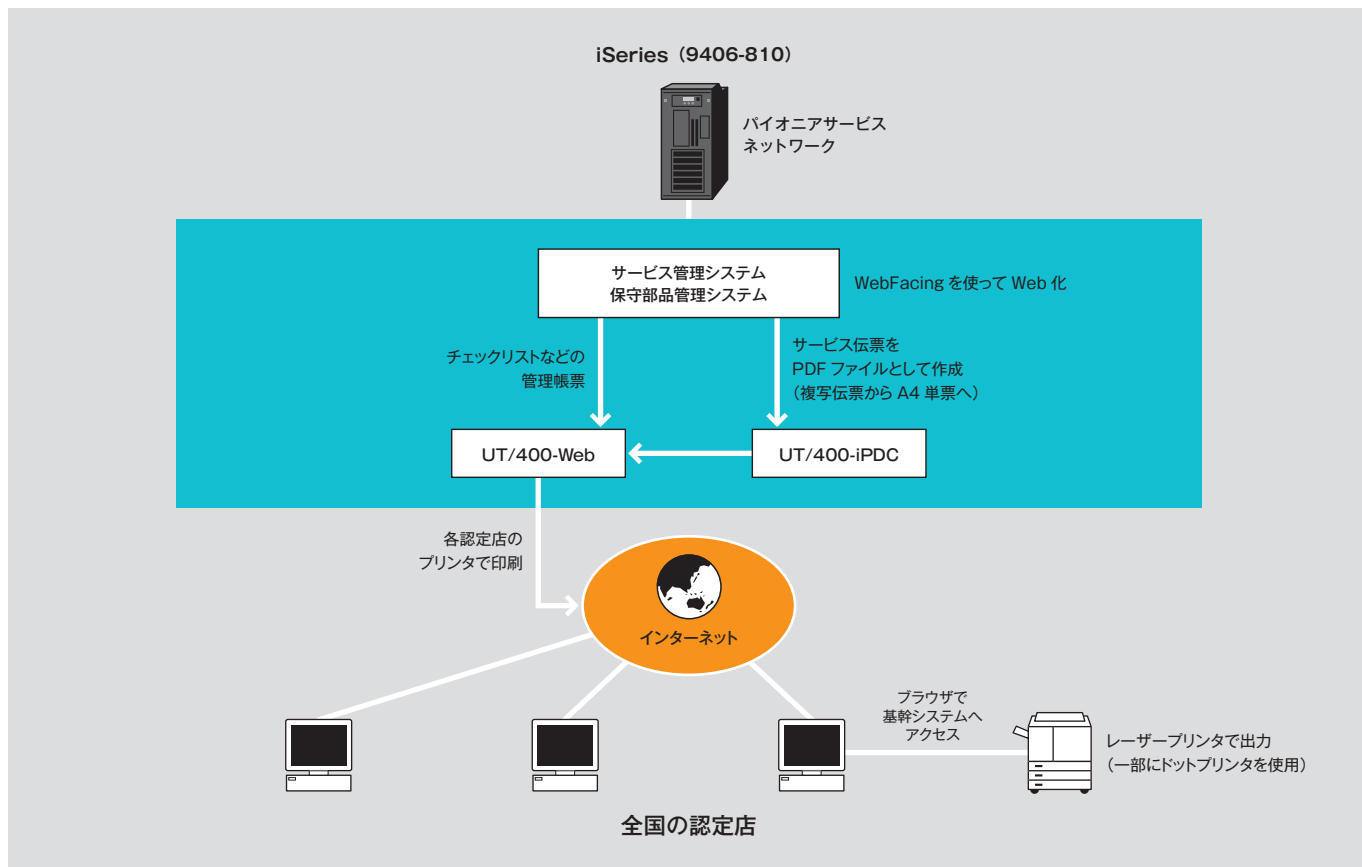
「そのため見出しや項目、罫線などのフォームデータと、基幹からのデータを重ねて印刷するオーバーレイ機能が必要になりました。スプールデータを単純にPDF化するのではなく、こうしたオーバーレイ機能により新たな編集を加えられる点が、UT/400-iPDCの採用理由でした」と語るのは、経営統括室情報システムグループの櫻井孝司氏である。

UT/400-iPDCを導入したのは、2006年3月。こちらも段階的に利用を拡大し、現在は複写伝票の7割程度がA4単票のレーザープリンタで印刷する方式に切り替わっている。

ちなみに当社では2004年の810導入から5年が経過し、災害対策の実施計画もあって、サーバーのリプレースを検討していたが、このほど親会社であるパイオニアと同様、日本情報通信の提供するクラウドコンピューティング・サービスへ移行することを決定した(前ページ参照)。

今後は自社資産としてはサーバーを所有せず、クラウドによる「利用」モデルへと切り替えることになる。810では本番区画、WAS区画、開発区画、管理区画と4つのLPARを利用していたが、クラウドコンピューティングへの移行に際しては、管理区画を除く3つのLPARを構成する予定だ。

川崎データセンターからの810の移行は、今年の年末年始に予定されている。クラウドコンピューティングへの移行によって、同社のサービス業務を支えるシステム運用は新たなステージへ進むことになりそうだ。①



図表 基幹帳票印刷の仕組み