



### BOM for Windows

#### 導入前の背景

- 顧客ごとに異なる機器やサーバーを効率的に管理したい
- 障害を見落とさない最適な監視ツールをお客様に提供したい

#### 導入の決めて

- Windowsユーザーに慣れ親しんだ直観的なGUI
- Windowsおよび日本語環境の監視に特化
- 保守サービス事業者向けの月額ライセンス

#### 導入の効果

- 確実な障害検知と稼働率向上がサポートビジネスの信頼を高める
- サポート業務で得た接点からの新たなビジネスの可能性

# 三信電気株式会社

ソリューション事業を質の高い保守サポートで支援。その一翼を担うのは、純国産監視ツール「BOM for Windows」

三信電気のソリューション事業を支えるカスタマーサポートセンターは、統合前の三信ネットワークサービスの時代から、セイ・テクノロジーズの自立分散型サーバー監視ソフト「BOM for Windows」を使用して、運用監視サービスを展開してきました。同社のサポートサービスの特徴は、顧客ごとに異なるシステム環境に、最適な監視ツールと細やかな支援を提供する柔軟性にあります。そのツールの1つとしてBOMを選択した理由とは？

#### 吸収合併による技術力の集約でソリューション事業の保守サポート体制を強化

東京都・港区に本社を置く三信電気株式会社は、国内外に支店およびグループ会社のネットワークを持つエレクトロニクス総合商社です。同社は、半導体や電子部品などの電子デバイス製品の販売を行う「デバイス事業」と、独立系Slerとして「ソリューション事業」の2つを軸に事業を展開しています。ソリューション事業におけるサービス提供型ビジネスの拡大や顧客拡大のため、同社は2024年4月、完全子会社であった三信ネットワークサービスおよび三信メディア・ソリューションズを吸収合併し、両社の持つ保守サポート技術を集約しました。

同社ソソリューション営業部 第三ICTシステム技術部 カスタマーサポートセンターの東 勇次郎氏は「ソリューション事業では、顧客企業様へのシステムの設計から運用

保守まで、一括で担うワンストップソリューションを展開しています」と説明します。「我々が所属しているカスタマーサポートセンターでは、コールセンターの運用とヘルプデスク対応で、顧客システムの運用を一手に引き受けています。また、監視サービスの一環として、BOMの販売・導入を促進しています」と続けます。

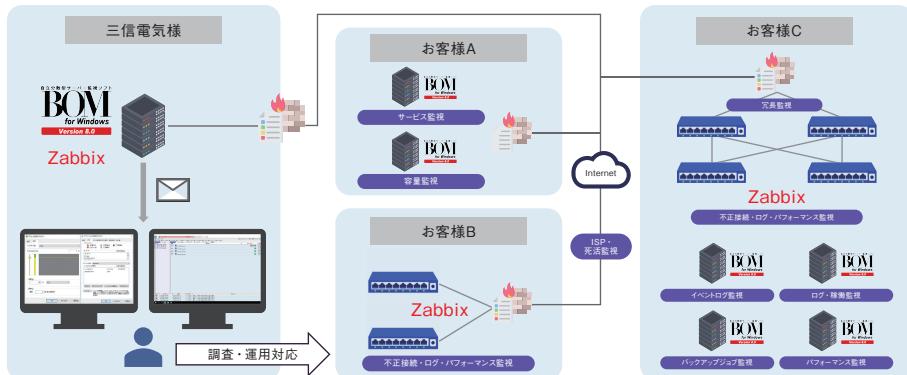
#### 導入の決め手は「使いやすさ」と「柔軟性」-BOM for Windowsが選ばれた理由

三信電気とセイ・テクノロジーズとの関係は、旧三信ネットワークサービスの時代からが長く、運用監視サービスの監視ツールの1つとして「BOM for Windows」（以下、BOM）を早くから採用しています。元々、運用監視サービスの軸はネットワーク監視が主体でしたが、「サーバー監視もアウトソースできないか」という相談を受け、その際にBOMを採用することが決まりました。同部門の課長蓑輪服哲氏は「以前から社内や顧客先でBOMを活用していたので、サーバー監視用のツールの製品候補としてすぐにBOMが挙がったと聞いています」と経緯を説明します。同部門の主任福留聖文氏は「当時、統合運用管理ツールは高価なものばかりだった中で、当時そして今も、BOMはスタンダードアロンでも簡単に導入して監視を開始でき、しかも当時としては珍しくサブスクリプション型で利用できる唯一の製品でした」と当時を振り返ります。

セイ・テクノロジーズは、BOMのパッケージ販売だけでなく、運用監視サービスを提供するサービス事業者やSler向けに月額ライ



ソソリューション営業部 第三ICTシステム技術部  
カスタマーサポートセンター  
東 勇次郎 氏



三信電気様における運用監視サービスの構成図

センスを提供しています。これを利用すれば、毎月の使用状況に応じてその分の料金を支払うだけで独自の運用監視サービスを提供できます。

### 他社監視ツールとの使い分け

- 現場視点でお客様ごとに最適なツールを提案

三信電気の運用監視サービスは、主にZabbixとBOMの2つを監視ツールとして採用しており、お客様の監視に対するニーズに応じてお客様ごとに最適な監視ツールを提案しています。「サービスとは言っても、明確な(細部が決まった)サービスメニューというものではありません。お客様に“どんな監視がしたいですか”と相談しながら、いかに効率的に監視できるかという視点で、BOMが条件に合うところには、BOMの提案をしています」と東氏は同社のサービスの特徴を説明します。

蓑輪氏は「お客様も監視状況を見たいとか、自分たちにもアラート通知してほしいという要望があれば、BOMを提案する確率が高くなります。また、Windowsベースのシステムの場合は、やはりWindowsのサーバー監視を得意とするBOMを提案したい」と付け加えます。

東氏は「私が入った時には既にBOMをサービスに利用していました。GUIだけで監視設定を直観的に行えるBOMの使い

やすさ、そして顧客ごとの監視・運用ニーズに応えることができる柔軟性が決め手になったのだと思います。私の担当しているお客様の中には、監視を我々に丸投げするのではなく、お客様自身でBOMを積極的に活用しようと、問い合わせをいただくこともあります」と、サービス提供側、受ける側双方にとってのBOMの利点を評価しています。

Zabbixのエンジニアでもある同部門の鈴木 美優莉氏は「例えば、ZabbixでWindowsのイベントログを監視しようとすると、結構難しい部分が多いです。日本で作られたソフトではないので、日本語の取り扱いには苦労します。その点、BOMであれば、ヘルプを見なくてもGUIで選択していくだけで複雑なフィルター条件を簡単に設定できます」とZabbixを知った上でBOMの設定の簡単さに一目置いています。

### 確実な障害検知でサービスの信頼度アップ - サポート接点から生まれた新たなビジネス機会

BOMによる監視は、メールや警告灯などによる通知で把握することができ、障害発生をすばやく検知したり、通知を起点に障害発生の予兆に事前に対処したりできるため、管理コンソールに張り付いている必要はありません。障害発生から自動的に回復するアクションを設定することもできます。また、繰り返し発生する通知を抑制したり、アラート

フィルターを用いて通知の確認を効率化したりもできます。国産のソフトウェアであるため、日本語対応に強く、各種フィルター条件やメールの件名、本文、添付ファイルなどで日本語の文字化けに悩まされることもありません。

東氏は「監視コンソールでは正常な状態に見えても、実は夜間に障害が発生していて、すぐに自動回復していたということがありました。ちゃんと監視していたので、BOMの監視ログを調査することで、事後にその根本原因にまで到達することができました。そういういた確実な障害検知と対応漏れのなさが、弊社の運用監視サービスの信頼度の向上につながっていると感じています」と語ります。

「運用監視のサポートをメインで行っていますが、サポートを通じて、弊社が直接販売していないシステムのお客様やBOMを導入していないお客様との接点が生まれます。そこから派生して、新たなビジネス機会が生まれることを期待しています。新規のお客様にBOMを紹介し、もっと導入してもらいたい。のために、BOMの知識をさらに身に着けて、自信を持ってBOMを販売することにチャレンジしたい」と東氏は今後の目標を掲げました。

BOMは、外部システムと連携するための仕組みを複数備えています。東氏は、BOMの最新バージョンの新機能であるSyslog受信機能を用いた、ネットワーク機器のBOMによる監視やZabbix連携特に関心を示していました。

