

ISPが メール運用“アウトソース”に 踏み切った話し

(株)ファミリーネット・ジャパン
佐藤 正樹



FAMILYNET JAPAN

自己紹介

株式会社ファミリーネット・ジャパン (略称:FNJ)

佐藤 正樹 (Masaki Sato)

2007年度入社

入社後サービスのインフラ構築運用担当

最近、ISPバックボーン立上げ、AS運用等

เราต้องการเพื่อนกับคุณ



株式会社 ファミリーネット・ジャパン(FNJ)

本社：東京都品川区大崎 設立：2000年度10月06日



マンションISP40万世帯
提供エリア：日本全国

CYBERHOME

AS59125 東

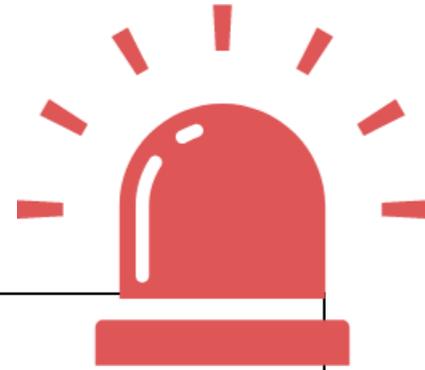
AS131925 西

トラフィック 20Gbps

実施したこと

マンションISP 40万世帯
メールサービス“**アウトソース**”
{**2年間のProject**の話し}

アウトソース**結果**



アラート	電話	問合せ	私の時間
90%	60%	15%	60%
削減	削減	削減	確保 新しい 取り組み へ

メール移行の“**難しい**”ポイント

1. 複雑な仕様

過去サービス**継承**
複数メールシステム**統合**

2. 厳しい条件

切り戻しなし**一発勝負**
MX一つでした
メールロスト（**絶対死守**）

3. お客様多数

マンションISP
管理組合/**理事会**
管理会社/**デベロッパー**

苦勞話と社内調整



マンション毎に
仕様**カスタマイズ**
出来る様に



仕様**統一**しよう



結局どれだけ
安くなるの



完了したら**次は...**



苦勞話と社内調整

メール辞められたら...



- 辞められない“理由”
- お客様へ連絡する手段
- FNJ“サービス利用”アカウント {**マンションISP**}

アウトソース先選定

選定以前の**苦勞**

何処へ依頼？

アウトソース先情報**無し**

アウトソース先選定

10社

提案依頼した**会社数**



150項目

要件数/RFP



6ヶ月

選定期間



アウトソース先 選定ポイント

コスト

原価削減



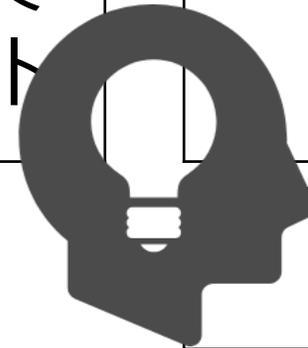
お客様**影響**

サービス仕様の差異
切り替え時インパクト



実績

経験とノウハウ
リスクの低下



担当者と話した感覚

“お別れ”した **3** つの仕様

**RFC非準拠
アドレス**

対象数百
切り替え事前対策

APOP

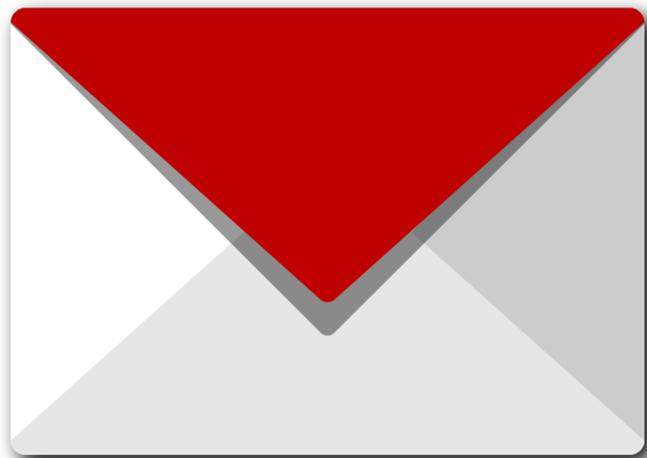
対象数千
切り替え事前対策

**LAST
コマンド**

対象少々

LASTコマンド

例えばこのWebmailとか・・・



YAHOO!
JAPAN

“LASTコマンド”は何故必要か

お客様へのアナウンス

3段階アナウンス

メール送信

全メール保持者へ

6ヶ月
6回実施

書面投函

対象者へ
書面案内

特定記録
郵便利用

アウト
バウンド

対象者へ
電話連絡

3ヶ月間電話
案内実施

お客様へのアナウンス：APOP

6ヶ月前から告知

設定変更方法 事前**19種**+事後**検証チーム**準備

Windows

Mac Yosemite～

Android 4.x台～

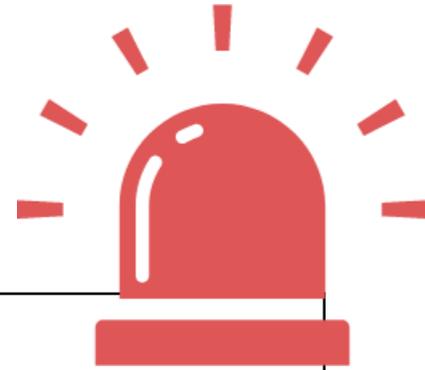
iOS 8.x台～



切り替え後の {**不具合問合せ**} 事例

- 設定は正しい “**そんなはずは・・・**” でも、**Mac**で苦勞
- 同じメールが沢山くる “**あるある**”でも、MUAの話しでは
- 通知メールが来なくなった “**微妙な・・・部分**”

で、結果



アラート	電話	問合せ	私の時間
90%	60%	15%	60%
削減	削減	削減	確保 新しい取り組みへ

振返り

切り替え後

- サービス“**安定**”

夜も**安心**して寝られます

- 運用負荷“**激減**”

新しい事できるよ

- コスト削減“**20%**”

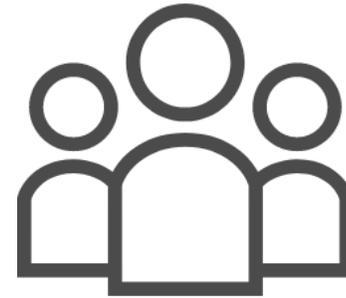
投資は他に…



“伝えたい”こと

アウトソースが成功するポイント

1. 十分な“**準備**”時間
2. 社内外の“**理解**”
3. 根性と折れない“**心**”



追加:

現行システム**理解者**がいる間に**アウトソース**すると“good”

最後に

現在の取り組み@FNJ

- “レガシーサービス”削減
- マンションISPとして“新しいソリューション”提案

次への**新しい**取り組み

- ISPバックボーン、AS運用へ**挑戦**、トラフィック**増加**中

Life Solution Frontier

「先駆け」でありつづけること

ありがとうございました

m-satou_at_fnj.co.jp

Life Solution Frontier

「先駆け」でありつづけること