

BT、Eggplantを活用して開発 変革を推進

企業概要

BT (British Telecom) は、世界170カ国以上で通信サービスやソリューションを提供する、業界を代表する企業のひとつです。年間売上は180億ポンドにのぼります。その事業の一部である **BTコンシューマー部門** は、英国最大の固定電話・ブロードバンドサービスのプロバイダーであり、国内1,000万人以上の顧客に対して、ブロードバンド、テレビ、独占スポーツチャンネル、モバイルサービスを提供しています。

BTは、コンシューマー部門の顧客対応を支える **ビジネスサポートシステム (BSS)** に、数千万ポンド規模の投資を行っています。これらのシステムは、顧客がBTのウェブサイトを訪れたり、コールセンターに問い合わせたりする際に使用されるだけでなく、サポートスタッフによる対応にも活用されています。

主なサポート内容としては、電話回線、テレビ、モバイル、ブロードバンドなどの **製品・サービスの注文** や、問題解決を支援する **「トラブル解決サービス」** などが含まれます。さらに近年では、顧客自身が問題を診断・解決できる **セルフサービスツール** も充実してきています。

拡大する規模と複雑化するシステム

BTにとって、顧客サービスの品質と卓越性の確保は最優先事項です。これまで、コンシューマー向けBSS（ビジネスサポートシステム）のテストは、主に手作業で行われており、一部の領域ではHPのUFTを使用した限定的な自動化が行われていました。しかし、システムや機能の数が増え、複雑化するにつれ、スタッフの負担を軽減し、テスト範囲を拡大できる自動化ツールの導入が求められるようになりました。

「すべての変更を手作業でテストするには時間がかかるため、開発サイクルは通常3カ月に及びます。当然ながら、ビジネスとしてはこの期間を大幅に短縮したいと考えており、システムの品質向上のためにテスト範囲も広げる必要があります。」

と、BTコンシューマーE2Eテスト部門の責任者である アンドリュー・ホッジソン氏は述べています。

「Eggplantは、エンドツーエンドのテストにおいて最適な機能を備えたツールです。クロスブラウザテストの自動化に加え、複数のデバイスでのテストを実施できる点が決め手となりました。特に、スマートフォンやタブレットなどのモバイルデバイスはもちろん、セットトップボックスなどのハードウェアも増えているため、Eggplantのテクノロジーに依存しないアプローチは、当社のニーズに非常に適していました。」

Eggplantの導入

BTは、Eggplant Functionalが期待通りの成果をもたらすことを証明するために、最初の6カ月間で試験プロジェクトを実施しました。その目的は、リグレッションテストの大部分を自動化し、品質を向上させることでした。

EggplantとUFTを活用したテスト自動化は、BTのコンシューマー向けBSSのほぼすべての領域に導入されました。これには、顧客がウェブサイトアクセスして支払い情報を設定する初期の手続きから、障害のチェック、バックエンドデータベース（OracleやSiebel）の更新確認まで、幅広いテストが含まれています。

Eggplantの導入を支えた大きな要因の一つは、その使いやすさでした。特に、SenseTalkプログラミング言語のシンプルさが高く評価されました。

「SenseTalkのおかげで、チームが短期間でEggplant Functionalを使いこなせるようになりました」と、BTコンシューマーE2Eテスト部門の責任者であるアンドリュー・ホッジソン氏は語ります。「これまでUFTを使った自動化には、専門知識を持つ“オートメーションのエキスパート”が必要だったため、社内での導入率は低い状況でした。しかし、現在の戦略は、テストに関わるすべての人が自動化を活用できるようにすることです。SenseTalkのおかげで、それが実現可能になりました。」

充実したサポート体制

さらに、BTはEggplantの手厚いサポートにも強い印象を受けました。

「Eggplantを導入してわずか6カ月で、リグレッションテストの75%を自動化できました。コスト削減に加え、各開発サイクルでのテスト回数を大幅に増やすことで、品質向上も迅速に達成できました。今年度末には、導入前の2.5倍以上のテスト実行数を達成する見込みです。」

— アンドリュー・ホッジソン
BTコンシューマーE2Eテスト部門 責任者

即効性のある成果

「Eggplantを導入して**わずか6カ月で、リグレッションテストの75%を自動化**できました」と、ホッジソン氏は語ります。「コスト削減に加え、各開発サイクルでのテスト回数を大幅に増やすことで、品質向上も迅速に達成できました。**今年度末には、導入前の2.5倍以上のテスト実行数を達成する見込み**です。」

開発サイクル中にリグレッションテストを増やすことは、**変更やアップデート時の不具合をより多く発見し、品質向上につながる**ため、非常に重要です。

「リグレッションテストの自動化により、**開発の柔軟性も向上し、結果として開発サイクルの大幅な短縮が可能になります**」とホッジソン氏は述べています。

投資対効果（ROI）

「テスト自動化は、開発に関わるすべての人にとってメリットがある仕組みです」とホッジソン氏は続けます。「品質向上は生産性向上にも直結します。不具合を早期に発見できることで、開発チームの負担を軽減し、過去の修正ではなく、新たな開発に集中できる環境を作ることができました。」

BTでは、生産性向上によって生まれたリソースを活用し、テストの失敗要因の分析やテスト範囲の拡大に力を入れています。これにより、さらなる品質向上が期待されています。

「テスト自動化の導入をきっかけに、単調な繰り返し作業から、より価値の高い業務へと移行する文化的な変化が生まれています」とホッジソン氏は語ります。「さらに、自動化によるコスト削減効果のおかげで、これらのメリットを**“実質無料”**で得ることができたのです。」

今後の展望

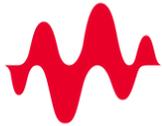
BTは現在、開発手法の大きな変革のスタート地点に立っており、今会計年度末までに、従来手作業で行っていたリグレッションテストを100%自動化することを目指しています。しかし、これで終わりではなく、さらなるテスト範囲の拡大と精度向上に向けた取り組みを続けていきます。

「各開発サイクルで実行するテストの回数を増やすだけでなく、より多様なテストケースをカバーすることも計画しています」と、ホッジソン氏は語ります。「また、クロスブラウザ・クロスデバイス対応の柔軟性に優れたEggplant Functionalの活用を、UFTよりもさらに拡大する方針です。」

今後は、新機能のテスト自動化や、本番環境でのテスト自動化にも取り組んでいく予定です。

「新機能のテスト自動化は難易度が高いですが、テスト自動化を軸に開発を進めることができれば、継続的インテグレーション（CI）モデルの導入も視野に入ります。これは私たちにとって非常にワクワクする展開です！」とホッジソン氏は期待を寄せます。

「さらに、本番環境でのテスト自動化も大きなメリットがあると考えており、現在その実現に向けて取り組んでいます。」



150%

通信大手、テスト自動化
を150%拡大し、生産性
と品質を向上



Thank you



Keysightは、設計、エミュレーション、テストの課題を迅速に解決し、イノベーターが技術の限界を押し広げ、最高の製品体験を生み出せるよう支援します。イノベーションの旅を今すぐ始めましょう → www.keysight.com/eggplant

This information is subject to change without notice. © Keysight

Technologies, 2025,

Published in USA, August 6, 2024, 3124-1548.EN