



顧客満足度  
顧客満足度

No.1企業に訊く

受賞部門

▶システム運用関連サービス（メーカー）



NEC

## SI部門やパートナーとの連携を加速し 未来のマネージドサービスを実現

1980年代から高品質な運用サポートサービスを提供するNEC。その経験で培われた知見は、マルチクラウド時代になった現在も、マネージドサービスで生かされている。また、一層の対応力向上を目指すため、2018年には「マルチクラウドソリューションセンター」を設立しリソースを集約。さらに未来のITサービスマネジメントの実現を目指す取り組みもスタートしている。こうした総合力と先進性が、市場に高く評価された要因となった。



NEC  
サービス&プラットフォームSI事業部  
事業部長代理

嶋村 寿氏

### 約30年の実績と経験を生かし マルチクラウドの運用を支援

NECのマネージドサービスの歴史は1980年代にまで遡る。VAN（付加価値通信網）事業、ITアウトソーシング事業からLCMまで含めたシステム保守の運用受託まで、30年余りで6000社以上のシステムを運用した実績を持つ。またコンサルティングからサービス導入・運用まで、ライフサイクル全体を支援できる点も大きな強みとしてきた。

「当社が重視しているのは、お客様と長期的なパートナーシップを築ける存在になることです」とNECの嶋村 寿氏は語る。そのために、蓄積した知見やISO/ITIL/COBITなどの国際規格に基づくサービスマネジメント標準を作成。同時に、高度なマネジメントプロセスの標準化・確立にも取り組んできたという。「定型メニュー化を推進することで品質向上を図りつつ、お客様にはサービス選択の容易化、コスト削減といったメリットをご提

供します」（嶋村氏）。

一方、顧客のデジタルシフトを支援するための対応力も強化してきた。「NEC Cloud IaaS」および他社クラウドも含めたマルチクラウドの運用に対応するため、アマゾン ウェブ サービス（AWS）やMicrosoft Azure、Salesforce.com、VMware Cloudなどの技術要員を育成。同時にサービス間連携も強化してきたのだ。「自社クラウドの提供で培った経験に基づき、導入・構築から運用までをカバーした提案・サービスによって、お客様のクラウドジャーニーをご支援します」と嶋村氏は強調する。

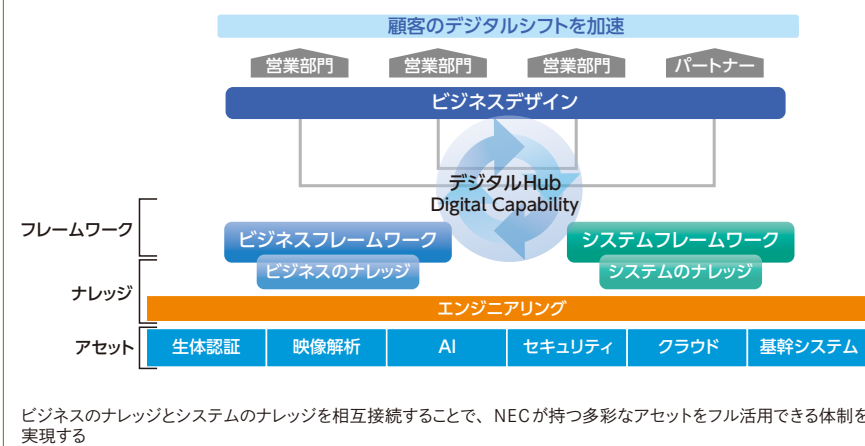
### 時流に合わせて組織を変更 全社横断の情報共有も進める

組織体制の最適化も進めている。2018年には「マルチクラウドソリューションセンター」を新設し、マルチクラウド対応のコア要員やナレッジを全社から集約。ここが、直接顧客対応を行う要員を全方位的にサポートすることで、対応

## Customer Satisfaction 2019-2020

特別広報企画

図 デジタルHub



強化を図っている。

「お客様と直に相対する組織も、上流工程を担うビジネスデザインチーム、SIを担うサービスデザインチーム、運用を担うマネージドサービスチームの3つに再編。よりきめ細かなサービスを可能にしています」と同社の吉原 靖幸氏は話す。チーム間で要員のローテーションを行いながら、ナレッジ共有とスキル向上にも努めているという。

さらに、2019年6月には「デジタルHub」というコンセプトを発表（図）。これは、顧客のデジタルビジネスの立案支援から開発、運用までを全社横断型で担う仕組みのことである。

「生体認証」「AI」「セキュリティ」「クラウド」といったNECの強みを生かすため、多様なユースケースを体系化した「ビジネスフレームワーク」と、個々のユースケースを実現するための実装モデルである「システムフレームワーク」をデジタルビジネス推進の枠組みとして整備。NEC内の情報共有を促進することで、顧客がどの部門・チャネルに問い合わせても、均質かつハイレベルなサポートが受けられるようにする計画だ。

「全社のアセットをフル活用することで、オンプレミスシステム、クラウドを含

めたハイブリッド環境の運用および、お客様がデジタル技術でビジネスをデザインするプロセスをご支援します」（嶋村氏）

今回NECが「システム運用関連サービス（メーカー）」部門でNo.1となったのは、こうした総合的な取り組みが市場に評価された結果といえる。事実、IT専門調査会社のIDCによるレポートでも、ハイブリッド／マルチクラウドへのいち早い対応、ライフサイクルを通じた顧客支援やパートナー連携の強化などが評価され、「リーダー」に選出されている\*。

### APIやAIを活用した自動化で 加速する顧客ビジネスを支える

さらに、NECのITサービスマネジメントへの取り組みは、今大きく前進しようとしている。

「以前のクラウド化はIaaSへのリフト&シフトが主流でしたが、最近はPaaSやコンテナの活用など、クラウドネイティブな取り組みが増えています」と吉原氏。クラウドネイティブな開発は短いサイクルでリリースが繰り返されるため、このスピードに追従することが重要な課題になっているという。

そこでNECは、この流れに対応すべく、システム構築・運用の自動化を推進。

\*IDC MarketScape: Japan Managed Cloud Services 2018 Vendor Assessment (2019年2月)

ITサービスマネジメントの領域では、APIやAIを活用した自動化に取り組んでいる。また、SI領域のテンプレート化や人材育成にも力を注ぐことで、プラットフォームからアプリケーションまでをカバーした総合的なITサービスマネジメントを一元的に提供していくという。

「システム構築・運用の大きな方向性を定めたら、あとは自動的に最適なスキームでアクションが実行されていく。お客様のビジネススピードに合わせて、最新・最適なシステム環境を利活用できるようにしていきます」と嶋村氏は語る。

全社一丸となった新たなITサービスマネジメントの実現により、顧客のデジタルシフトを支援する――。さらなるサービス向上に向け、NECの挑戦は続く。



NEC  
サービス&プラットフォームSI事業部  
東日本サービス部長

吉原 靖幸氏

お問い合わせ先

### NEC サービスプラットフォーム事業部 インフォメーションデスク

TEL：フリーダイヤル 0120-78-0962  
E-mail：info@ebiz.jp.nec.com  
【窓口営業時間】9:00～12:00 13:00～17:00 月曜日～金曜日（土日祝日・NEC所定の休日を除く）