

UNIVERGE ソリューションを支えるソフトウェア製品

Software Products to Support UNIVERGE Solutions



伊久美 功一*
Koichi Ikumi

1. はじめに

平素よりNEC製品のご愛顧を賜り、厚く御礼申し上げます。ブロードバンド&モバイルの本格利活用が進み、ユビキタスネットワーク社会が広がろうとしています。国内ブロードバンド契約数は1,800万を突破し、1/3の世帯で導入されています。また国内の携帯電話は8,000万台を超え、その9割がインターネット接続による情報端末として利用されています。放送、通信、金融の融合は一段と進み、携帯テレビ電話やおサイフケータイ®など新しいサービスが広がっています。このようなユビキタスネットワーク社会の到来に呼応して、人、もの、コンピュータなどあらゆるものを繋げ、新しいサービスを創出する基盤が重要な役割を担うようになってきました。NECは2003年11月に企業向けIT・ネットワーク統合商品である「UNIVERGEシリーズ」を発表し、ユビキタスネットワーク社会の実現に向けて継続的にその強化に取り組んできました。

お客様のご要望に基づいて整備されたUNIVERGEソリューションによって、新しいワークスタイルによる業務効率化や新サービスによる事業拡大など、多くのお客様の課題解決をご支援させていただいております。このUNIVERGEソリューションの中核として、IT・ネットワーク領域で豊富な実績を持つミドルウェア製品VALUMOウェアやコラボレーションのためのソフトウェア製品は、最先端の技術を取り込み、機能強化や新製品の提供を行ってきました。

2. UNIVERGE 対応ソフトウェア

UNIVERGEが提供するITとネットワークの統合ソリューションの狙いは、先進のIT技術とネットワーク技術を最大限に活用した企業/組織の競争力向上にあります。そのた

めには、ローコストオペレーション、知的生産性向上、市場変化へのダイナミックな対応、顧客対応力の強化などが求められます。またこれらの活動はすべて安全、安心な環境の中で実現される必要があります。NECは、これらを実現する具体的なUNIVERGEソリューションとして以下の4つの領域に注力し、それぞれの領域に対して最新のソフトウェア製品群を提供しています。

(1) ユビキタスオフィスによるワークスタイル革新

NECはグループウェアや企業情報ポータル (EIP)、ナレッジマネジメントなどの知的生産性向上ソリューションに長年にわたり取り組んできました。このノウハウを活用し、UNIVERGEプラットフォーム製品群が提供するブロードバンドIPネットワーク、IP電話、無線LANやWi-Fi電話などの最新のネットワークインフラと組み合わせることによって生まれたのがユビキタスオフィスです。ユビキタスオフィスの導入によって、企業/組織の知的生産性向上、お客様への対応力強化、モバイルオフィスやホームオフィスなどのワークスタイル革新を実現することができます。

「StarOffice21」はユビキタスオフィスの中核となる製品です。IP電話、電子メール、インスタントメッセージ、Web会議などの様々なコミュニケーション手段を統合したStarOffice21/コミュニケーションポータルと、従来から提供しているグループウェア、ナレッジマネジメントなどの情報共有手段を連携させ、チーム活動の生産性向上と迅速な意思決定を支援します。また携帯電話からの利用にも対応しており、いつでもどこからでも利用できます。

「コミュニケーションドア」はWeb会議、遠隔相談、遠隔プレゼンテーションなどの多様な映像コミュニケーションにより、ユビキタスオフィスを実現する基盤製品の1つです。高品質な音声、映像に加え、資料共有、アプリケーション共有などの情報共有手段を利用して臨場感のあるリ

* 執行役員常務
Senior Vice President

アルタイムコミュニケーションを行うことができます。

(2) 先進技術による次世代IPコンタクトセンタ

IPネットワークの導入を契機として、コンタクトセンタが大きく変わろうとしています。安価なIPネットワークを活用して、これまで地域ごとに分散していたコンタクトセンタを集約し、コンタクトセンタに集まるお客様の声を経営資源として有効活用しようという動きが高まっています。NECはこのような動きに対応して、次世代コンタクトセンタ向けソリューションの提供に積極的に取り組んでいます。

文字どおり、お客様の「声」をテキスト化して取り込み、活用するのが音声認識製品「VisualVoice」です。NECが長年にわたり取り組んできた音声認識技術をコンタクトセンタに適用し、お客様とオペレータの自然な会話をそのまま認識します。会話中のキーワードを抽出してナレッジ検索に利用したり、重要な会話をただちに管理者に通知するなど、コンタクトセンタのコスト削減とCS向上を実現します。

「TopicScope」は、お客様の声をテキストマイニング技術により分析し、顧客分析/製品分析や顧客対応品質の向上に活用します。また問合せの多いトピックを自動的に抽出しFAQ (Frequently Asked Questions) として管理するなど、バックエンド業務の効率化にも役立てることができます。

(3) 安全・安心を支えるセキュリティ基盤

個人情報漏えい対策の強化、日々進歩するサイバー攻撃やウイルスの攻撃技術へ対応など、UNIVERGEソリューションを安全、安心に利用するためのセキュリティ対策はますます重要になっています。

利用者情報のプロビジョニングを可能にする「統合アイデンティティ管理基盤」とICカードやバイオメトリクス、SAMLやLibertyなどを活用した「シングルサインオン認証基盤」は、システムの利便性を妨げることなく、漏れない一貫した本人認証とアクセス制御を実現します。

「CapsSuite」は、サイバー攻撃対策のための統合管理ソフトウェアです。企業ネットワーク上のあらゆるIT資産の状態を統合データベースにより一括管理し、不正な進入の監視、各IT資産のセキュリティ状態の管理を行います。CapsSuiteは、NEC社内のサイバー攻撃対策システムの実績をベースに、より進んだ企業のセキュリティ対策を支援します。

企業の機密情報漏えい事件が後を絶たず、問題を起こした企業の業績に影響する事例も報道されています。2005年4月から全面施行された個人情報保護法により、企業内の個人情報の管理はいつそう厳密性が求められています。「InfoCage」は、各種サーバ上にある機密情報に対し、クライアントPCや外部メディアなどへの書き込みや印刷による持ち出しを制御し、内部からの情報漏えいを防止します。

自席のパソコン・社内ネットワーク・機密情報サーバを含む業務システムなどを利用する際の様々な認証機能をサ

ーバからダウンロードして社員証ICカードに適宜追加・更新することを可能とする「社員証ICカードセキュリティソリューション」を2005年7月に発表しました。「InfoCage」と組み合わせることにより、各種の本人認証機能と連携した機密情報へのアクセス制御を実現することが可能になります。

(4) 複雑大規模化するネットワークの統合運用管理

UNIVERGEソリューションを構成するプラットフォーム製品群、コンピュータおよびソフトウェア製品群の運用管理は、WebSAMにより一元的に行うことができます。

企業ネットワークを構成する機器は多種多様化し、IPネットワーク上で音声とデータが混在、無線LANと有線LANとのシームレス化など、ネットワークの運用管理はますます複雑、大規模化しています。「WebSAM NetvisorPro」は、UNIVERGEプラットフォーム製品を始めたネットワーキング機器の統合的な運用管理を行い、IPネットワークの運用管理コストを大幅に削減するとともに、ネットワーク品質のきめ細かな監視を行い、システムの安定稼働を実現します。また「WebSAM NetvisorPro WLAN Manager」は、無線LANを利用したVoIPシステムのような有線・無線LANの混在環境において、アクセスポイントの障害検出、不正な端末やアクセスポイントの検出、高負荷経路の監視と回避など、安定したネットワークの運用をサポートします。

3. むすび

世界に先駆けたユビキタスネットワーク社会が広がり、オフィスや外出先など、いたるところでブロードバンド&モバイルの利便性を享受することができるようになってきました。UNIVERGEソリューションおよびこれを支えるソフトウェア製品が、お客様のますます多様化し高度化のご要望にすばやくお応えし、ビジネス拡大へ貢献できるように、さらなる発展をさせていく所存です。引き続きご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

*「おサイフケータイ」は、株式会社NTTドコモの登録商標です。