



NEC

受賞部門

● 統合運用管理ソフト (サーバー/ネットワーク系)

パートナー  
満足度  
No.1  
企業に訊く

# Partner Satisfaction

特別広報企画

## パートナーと新たな市場創造を開拓し「共創」から「共創共売」への発展を目指す

「統合運用管理ソフト (サーバー/ネットワーク系)」部門で首位を獲得したNEC。同社が提供する「WebSAM」は現在も積極的に機能拡張が行われており、攻めのIT投資を支える統合運用管理製品として成長を続けている。また顧客の課題を確実に解決するため、パートナーとの緊密な連携も推進。同社では2018年度をパートナーとの「共創元年」と位置づけていたが、2019年度は共に創り、共に売る「共創共売」へと発展させ、新たな市場創造を目指していくという。

### 顧客の運用負担を軽減するため 現在も成長し続けるWebSAM

デジタル変革の広がりにより、統合運用管理製品の重要性が高まっている。運用の効率化・自動化により業務負担を軽減する「守り」に加え、新たなサービスの迅速な立ち上げといった「攻め」にも貢献するからだ。この分野でパートナー満足度 No.1を獲得したのがNECである。

同社は20年近く前に統合運用管理ソフトウェア「WebSAM」の提供を開始。豊富なノウハウと先進技術を投入しながら、機能を拡大してきた。現在では、システムの健全性を維持するための「モニタリング」、運用の効率化と品質向上を支援する「オートメーション」、継続した運用改善を可能にする「マネジメント」という3つの領域をカバー。ICTインフラからアプリケーションに至るシステム全体を対象に、ライフサイクル全般をサポートできる統合運用管理製品へと成長させている。

「既に数多くのお客様にご導入いただいておりますが、現在でも年間3,000システムの導入実績があります」と語るのは、同社の関 義長氏。パートナーや顧客へのヒアリングを重ねながら、統合運用管理に求められる機能を拡充し続けてきたという。「当初はモニタリング機能の提供からスタートしましたが、管理画面に山のように表示されるメッセージに対応するお客様の負担軽減のため、自動化などにも積極的に取り組んできました」

WebSAMを活用しているのはエンドユーザー企業だけではない。システム運用をアウトソースしたいという顧客の要望に対応するため、パートナー自らがWebSAMを導入するケースも増えているという。

「あるパートナー様ではWebSAMによってお客様からの問い合わせ対応を迅速化する一方で、ダッシュボードでお客様と情報を共有しながら工数管理を行い、運用改善につなげています」と関氏は紹介する。



NEC  
クラウドプラットフォーム事業部  
事業部長代理

関 義長氏

### 2つのパートナー施策を柱に 新たな価値の共創を推進

運用管理は幅広い業務と密接に関わるためパートナーとの緊密な連携が欠かせない。そこでNECでは、大きく2種類のパートナーに向けた取り組みを展開しているという。

1つは「NEC Software WORKS」と呼ばれるパートナー制度だ。ここでは新たなビジネス検討の場として「パートナーフォーラム」を開催するほか、顧客が求めるソリューションの多様化に対応するため、パートナーとの共創プログラムも展開している。

「デジタル変革の時代に新たな価値を生み出すには、パートナー様にNEC製品を販売していただくだけではなく、新たなソリューションをともに生み出すことで、お互いに成長しながら市場を創り出していく必要があります。「NEC Software WORKS」では2018年度を『共創元年』と位置づけ、WORKS制度の中で共創の場を増やし続けてきました」(関氏)

またこの制度では、新規パートナーの開拓も積極的に推進し、2019年度には前年度比で、パートナー数50%増を目指しているという。

もう1つは「Partner's ORION」。これは、NECが注力する商材の拡販プロジェクトと連携し、中小企業向け商材をパートナーとともに創り出す取り組みだ。

これらの活動を支援するため、2018年2月には「NEC Platform Solution Center」を開設。NECのソリューション展示やセミナー、実機検証を行える場をパートナーに提供している。さらに2019年2月にはこれを「NEC Future Creation Lab」へとリニューアル。パートナーのビジネス支援機能をさらに強化するとともに、顧客課題を起点と

したソリューション開拓にも貢献できる場へと、発展させた。

その一方で、WebSAMの事業部による独自の取り組みも行われている。15年前から満足度調査を実施してその結果を製品企画に反映させるほか、専任販売支援体制の整備、パートナー向けメルマガやWebサイトによる情報発信、体験型セミナーの開催、パートナー向けソリューションガイドの作成・配布、各種キャンペーンなどが展開されている。

「パートナー様とできるだけ多くの接点を持ち、顔の見える技術支援、ビジネス支援を行うよう心がけています。またニーズベースだけではなく、技術的なシーズベースでの訴求も行うことで、これまでにない価値をともに創造していくとしています」と関氏は語る。

### 4つの技術領域にフォーカス 共創共売で新たな市場の開拓へ

関氏が語るように、近年WebSAMでは、市場でも大きな注目を集めている4つの技術領域を重視した機能拡張を行っている。

第1はクラウドだ。管理対象をAWSやMicrosoft Azureといったクラウドサービスへと拡大するとともに、WebSAM自体もこれらのクラウドサービス上で動かせるようにしている。この機能を利用することで、顧客向けのクラウドサービス運用を効率化し、運用経費を約20%削減したパートナーもいるという。

第2はRPA。RPAロボット構築に必要な業務分析のツールや、複数ロボッ

写真 パートナー支援制度の一環として行われた「NECソリューション共創フォーラム」



最新技術を活用した旬の商材の紹介やデモなどが行われるほか、パートナーとのビジネス共創や新ビジネス検討の場としても、重要な役割を担っている

トの実行制御を一元管理するジョブ管理製品を提供。RPAを安心して導入し、その後の運用も効率化できるようにしている。またRPAとWebSAMを組み合わせ、NECオリジナルのRPAソリューションも多数提供している。

第3はIoTだ。遠隔地に設置された「エッジゲートウェイ」やPOSレジなどのデバイス稼働監視や構成情報収集・管理、ファームウェア/ソフトウェアの配布を自動化できるようにしている。

そして第4がAI。NECの最先端AI技術群「NEC the WISE」に位置づけられる「NEC Advanced Analytics - ログパターン分析」を活用した障害の対応方法のレコメンドなどを実現している。

「このような取り組みも、約20年にわたって行ってきた機能拡張の延長線上にあります」と関氏。これによって攻めのIT投資を支える統合運用管理をさらに進化させ、デジタル変革推進に貢献していきたいという。「パートナー様との関係も、2018年度の『共創』から、2019年度には『共創共売』へと発展させていきます。ぜひ多くのパートナー様にWORKS制度にご参加いただき、新たな市場をともに創っていきたく考えています」と関氏は展望を語った。

お問い合わせ先

Orchestrating a brighter world NEC

NEC ファーストコンタクトセンター  
TEL: 0120(58)0595  
受付時間: 月~金 (祝日除く) 9:00 ~ 12:00 13:00 ~ 17:00