

## NTTコムウェア

### 杉並区コールセンター 「区役所いつでも電話サービス」の構築と運営を実施

住民へのサービス向上を目的に、いつでも、どこでも、気軽に電話で問い合わせができるコールセンターの導入を検討する自治体が全国で増えている。杉並区役所でも、2004年6月24日から7月4日までコールセンターの実証実験を行い、住民から高い評価を得るとともに、閉庁時間以降の受付を希望する声も多く寄せられた。その後、杉並区役所では住民からの様々な問い合わせに対して、コールセンターの開設と受付窓口を一元化するワンストップサービスの実現についての検討を行い、その結果、NTTコムウェアが提案したコールセンターシステムを採用した。

NTTコムウェアでは、様々なコミュニケーション手段に対応して住民サービスの向上を目指す「自治体向けCRMソリューション」を展開しており、杉並区のコールセンターに採用されたシステムも同様のものである。NTTコムウェアの自治体向けCRMソリューションは、これまでの構築実績やノウハウをもとに、住民サービスの向上、行政の効率化を目的とした、ワンストップの住民フロント業務をサポートするシステムである。最適な情報・FAQ（よくある質問と回答例）の検索や対応履歴管理、データ分析などの機能をパッケージ化し、簡単かつ短期間で導入することが可能である。NTTコムウェアは、全国の自治体に広がりつつあるコールセンターの必要性を認識し、現在も自治体向けCRMソリューション展開を進めている。

杉並区コールセンターの特徴として、「区役所いつでも電話サービス」として、覚えやすくかけやすい、「#ダイヤル」（NTT東日本ネットワークサービス）を採用したことと、オペレータ対応時間帯を午前7時から午後11時迄に拡大して住民の利便性をさらに高めたことがあげられる。

NTTコムウェア(株) 広報室  
TEL : 03-5463-5779

## NEC

### タイの大手スーパーストアチェーンから 無停止型サーバを大量受注

NEC Corporationのタイにおける販売法人であるNEC Corporation (Thailand) は、この度、タイの最大手スーパーストアであるBig C Supercenter Public Company Ltd. (Big C社) から、同社の全各店舗に設置するフォールトトレラントサーバ (ftサーバ：無停止志向型サーバ) を50台以上受注し、2月1日に調印式を行った。

Big C社は、タイで上場している最大手のスーパーストアチェーンであり、全土に45店舗（2005年末現在）を展開し、今後も更なる店舗拡大を予定している。今回の受注は、同社の販売管理システムの一環で、各店舗に複数台設置されているPOS端末情報を店舗毎に一括管理するサーバとして、ftサーバ「NEC Express 5800 /320Lc-R」を設置するものである。合計で50台以上のftサーバが使用されることは、NECにおいて1民間ユーザーあたりのftサーバ受注台数としては、国内外含め最大級となる。受注金額は、サーバ総額で約35ミリオンバーツ（約1億円）である。

NECは、好調な経済成長を背景にIT投資が行われているアジア大洋州地域に対して、現地法人を通じてサーバ事業を展開している。2002年10月には、拡張性に優れたブレード型サーバを発売し、ローカルの企業や教育機関のシステム運用部門などに導入されている。また、2005年11月には、騒音の少ない水冷サーバを発売し、病院、学校、図書館、研究機関など新規マーケットを開拓しつつある。今回のftサーバは、システムの安定的な稼働を求める市場に応えるもので、2001年8月に販売を開始して以来、大手企業のほか、公共部門や24時間運営するサービス部門などへの導入実績がある。

NECは、今回の実績をもとに「今後も同地域でのサーバ事業を積極的に推進していく考えであります」と語っている。

NEC Corporation / NEC Corporation (Thailand)  
URL : <http://www.nec.co.jp/press/ja/0602/0102.html/>

## 日本NCR

### 地方銀行向け次世代国際業務オンラインシステムパッケージ「N-FX IIシステム」が順調に稼働

日本NCRが開発、提供している次世代国際業務オンラインシステムパッケージ「N-FX IIシステム」を採用したNTTデータの地銀共同システムは、本稼働後、順調に推移し、今年度の加盟行4行から逐次、増加する見通しである。

日本NCRのN-FX IIシステムは、次のような多様な国際業務を全てカバーするパッケージソフトウェアである。

- ・営業店業務（両替、送金、貿易、外貨預金、外貨貸付）
- ・本部業務（資金売買、資金運用調達、貿易・貿易外決済、外国証券、デリバティブ）
- ・コルレス業務（貿易、送金、対外決済）

加盟行が増加している背景には、昨今、地方銀行で外貨取引が収益源として重要視され、システム投資に見合う業務としての認識が広まっていることがあげられる。しかし、このような国際業務を含めた基幹系システムを自行で開発し、運営するのは、従来から各地方銀行にとっては大きな投資負担になっている。そこで共同利用が可能なシステムに加盟することでシステム開発や運営コストを大幅に削減する取り組みが注目を集めている。中でも、NTTデータの地銀共同システムは、最新のオープン環境の採用や24時間365日サポート機能を有することから各加盟行から選ばれるに至っている。また加盟各行は削減したコストを他のIT投資に活用できるため、一方で他行との差別化や競争力の強化も図っている。

現在、N-FX IIシステムは、自行でシステム運用している地方銀行にも積極的に販売している。また、旧来の国際業務パッケージを採用している銀行に対する移行販売も積極的に推進している。

日本NCR(株) 広報室  
TEL : 03-6430-1850

## CTC / シスコシステムズ

### 三越の電子タグ実証実験にタッチパネルIPコミュニケーションを提供

伊藤忠テクノサイエンス（CTC）とシスコシステムズは、三越で2006年1月から2月に行われた未来型店舗サービス実現のための電子タグ実証実験に参加した。

三越では、経済産業省の2005年度電子タグ実証実験「日本版フューチャーストア・プロジェクト」（未来型店舗サービスのための電子タグ実証実験）として、プレミアムジーンズ約5,000着に電子タグを取り付け、スマートシェルフ（電子タグを読み取るリーダーを設置した商品陳列棚）を利用したお客様自身による在庫確認の実証実験（顧客視点のスマートシェルフ）を実施。同時に、フィッティングルームでのサイズ検索（インテリジェントフィッティングルーム）、店頭タッチパネルによる希望条件にあった商品の提案（e-リコメンデーション）、アクティブタグ（自己発振型電子タグ）と携帯電話を組み合わせたコンシェルジュサービス（次世代型顧客管理システム）などの実証実験も実施し、電子タグを活用した未来型の店舗サービスの可能性を検証した。

本実証実験の中で、CTCとシスコシステムズは、「インテリジェントフィッティングルーム」のシステム構築を担当した。「インテリジェントフィッティングルーム」は、お客様が試着室に持ち込んだジーンズの別サイズの在庫をお客様自身が試着室内で確認できるよう、IPフォンを情報端末に利用した商品検索システムである。システム構成は、試着室にアプリケーションを搭載したIPフォン「Cisco IP Phone 7970G」とICタグリーダーを設置し、そこから「Cisco Catalyst 3560シリーズ」、PoEスイッチを経由してサーバームのアプリケーションサーバと制御サーバ「Cisco CallManager」に接続される。そして、データセンターにある商品マスタや在庫マスタなどのシステムから在庫情報をリアルタイムで呼び出し、電話機の液晶パネルに表示される。

伊藤忠テクノサイエンス TEL : 03-6203-4100  
シスコシステムズ TEL : 03-6670-2992

## 沖電気

### イトーキのモバイルセントレックスシステムを 大阪地区へ拡張

イトーキでは2005年初めから、重要拠点である東京地区を中心にモバイルセントレックスシステムの導入を進めてきた。本システムは沖電気工業のIPテレフォニーサーバ「IP CONVERGENCE Server SS9100（以下SS9100）」を東京本社事務所（東京ショールーム）に設置し、これまでに東京都内4拠点および福岡県1拠点にてFOMA/無線LANデュアル端末と固定IP電話機が稼動している。特に、ワーキングショールームとして公開されている東京ショールームでは、次世代オフィス環境「ノンテリトリアルオフィス」を支える通信インフラとして本システムが活用されてきた。そして今回、段階的なIP電話の導入が可能であるというSS9100の特長を活かし、大阪地区へシステムの拡張が行われた。

今回拡張が行なわれた「大阪ニューオフィスギャラリー」にはFOMA/無線LANデュアル端末が35台導入され、他の拠点と同様に東京ショールームに設置されているSS9100で制御されている。この端末を携帯することで、社外ではFOMA携帯電話として使用でき、社内をはじめ他地区への出張の際も同じ電話番号のワイヤレス内線端末として使用することができる。また高品位な音質のIP多機能電話機「eおとIPフォン」170台が採用され、拠点内あるいは東京地区との間で快適な音声コミュニケーションを実現している。

イトーキでは、今回の拡張により全国でFOMA/無線LANデュアル端末が200台、固定IP電話機が1,000台稼動する大規模なモバイルセントレックスシステムとなった。さらに、大阪地区では一般向け家具を中心としたショールーム「新大阪ホームプラザ」にVoIP対応無線LANアクセスポイント「MWINS BR2102」の試験的導入を行うなど、全国各地の拠点を本システムに組み込んでいく予定である。

沖電気工業(株) IPシステムカンパニー  
TEL : 03-5445-5706

## 日本ユニシス

### アスクルに多拠点コンタクトセンターを 集中管理する高度な技術を提供

日本ユニシスは、アスクルのお客様対応サービスの新拠点である「アスクル コンシェルジュデスク」および既設の「コンタクトセンター」の新CRMシステムを構築し、2006年1月30日から本番稼働を開始した。この新CRMシステムにより、アスクルは、アスクル コンシェルジュデスクと既設のコンタクトセンターを集中管理することで、各拠点のコミュニケーターの業務効率が向上し、お客様をお待たせすることなく、今まで以上に的確で、行き届いた質の高い対応サービスを実現した。

アスクルは、ビジネス規模の拡大に伴い、お客様の問い合わせが多様化、個別化してきたため、コミュニケーターの対応業務のさらなる品質向上、お客様の視点に立ったきめ細やかなサービスがお客様満足度向上の促進に重要と考え、今回の新CRMシステムを導入した。

日本ユニシスは本システム構築にあたり、柔軟な構造のアプリケーション基盤のほか、大規模な多拠点コンタクトセンターに役立つ「データベース・バーチャル・ルーティング」やお客様からの電話着信履歴と対応履歴のレポートを統合させる「統合レポート」など、高度な技術ノウハウとアウトソーシングサービスを提供した。さらに新システムでは、コミュニケーターがお客様情報、商品購入履歴、対応履歴、商品情報などをパソコンの画面上で一覧できるようにするとともに、瞬時に検索・参照できるよう操作性も高め、業務の効率化が図られた。

アスクルは、新システムに短期間で高機能を実現可能な日本ピープルソフトの統合CRMパッケージ「PeopleSoft Enterprise カスタマ リレーションシップ マネジメント」を採用した。日本ユニシスは、本パッケージの豊富な導入実績と高度なCTIの技術力をベースに、これまで100社以上のシステム構築の実績を持ち、コンサルティングや導入構築サービスを提供している。

日本ユニシス(株)  
E-mail : newsrelease-box@unisys.co.jp

## 日本ピープルソフト

### 三井住友銀リースに SAFモジュール「PeopleSoftセールス」を導入

三井住友銀リースは、大規模な設備投資から情報機器等の身近な設備まで幅広く業務を展開する総合リース会社である。同社はこれまで、業界のリーディングカンパニーとして、市場のニーズに応じたオーダーメイドのリースソリューションを提供してきた。その中で、営業員がコア業務である商談に注力し、市場ニーズの変化にスピーディーに対応できる体制の整備が急務の課題となっていた。この課題を実現するために同社では、営業員の事務処理時間の短縮や営業情報の共有化、さらには意思決定のスピード化を促進するシステムの構築を検討していた。その結果、日本ピープルソフトの「PeopleSoft Enterprise カスタマ リレーションシップ マネジメント」製品群の中のSFAモジュールである「PeopleSoftセールス」を導入し、営業業務の効率化と意思決定のスピード化を促進していくこととなった。

本システム構築にあたっては、短期間で導入できる複数の包括的なパッケージを、業務面とシステム面、さらには運用面から比較し、自社の定義した要件に適合するかどうかを分析した。その結果、総合的な評価が高かったことに加え、ユーザーインターフェースの見やすさなど、最も重視していた営業員の使い勝手などが高く評価されPeopleSoftセールスの採用が決定した。また、他システムとの連携やシステムの拡張性など柔軟性に優れていたことも大きな決め手となった。

三井住友銀リースは、PeopleSoftセールスの活用により「短期間で自社のニーズに合った営業支援システムを構築することができた」と今回の導入を評価している。また同社は、今回のPeopleSoftセールスを基盤として、今後システムをさらに拡張し、営業戦略に活用できる包括的なシステムの構築を目指していくと語っている。

日本ピープルソフト(株) マーケティング本部  
TEL : 03-5251-5724

## スターリングコマース

### エルピーダメモリにB2Bプラットフォームとして 「Sterling Integrator」を導入

マルチエンタープライズ・コラボレーション・ソリューションを提供する世界的プロバイダーであるスターリングコマースは、DRAMのリーディングカンパニーであるエルピーダメモリにB2Bプラットフォームとして「Sterling Integrator」を導入し、半年以上経過した現在もロゼッタネットへの対応を含め安定稼働していることを発表した。

スターリングコマースでは、エルピーダメモリへの導入にあたり、B2Bシステムの導入事例やビジネス環境の変化にも柔軟に対応できるシステムの構築を視野に入れシステムを提案した。その結果、複数の取引先や工場とのデータ連携において安定的な稼働が見込め、ロゼッタネットに対応するための豊富な機能を持つなどの理由から「Sterling Integrator」が採用され、2005年7月に既存システムのリプレースとして導入された。本導入のプロジェクトマネージャーを務めたエルピーダメモリの岩本和幸氏は「世界No.1のDRAMソリューションカンパニーを目指す当社では、お客様からの要望にさらに迅速に対応し、よりスムーズな取引が実現できるようB2Bシステムの構築にも注力しています。Sterling Integratorを導入し半年以上が経ちますが、現在も安定稼働し、我々の企業間取引を支えてくれています。システム稼働中でも設定を変えられる点も高く評価しています」と語っている。

Sterling Integratorは、グローバルな顧客や取引先との効率的な企業間連携を実現するSOAベースの統合型B2Bソフトウェア・プラットフォームである。企業間連携に必要なEDI、EAI、B2Bなどの複数のソリューションを個々に採用・導入することから生じるコストや複雑さを軽減し、企業間にまたがるビジネスを支援する。現在、ロゼッタネットをはじめとしたB2Bシステムのスタンダード製品として、多くの企業に導入されている。

スターリングコマース(株)  
TEL : 03-5408-8500