

NTTデータ

エースコックベトナムより、物流管理・
経営分析システムの開発を受託

NTTデータとNTTデータベトナムは、エースコックベトナム（本社：ベトナムホーチミン）より、物流管理と経営分析システムの開発を受託した。

エースコックベトナムは、「物流高度化計画」の一環として、ベトナム全国7拠点にある工場・倉庫、300近い販売代理店を情報システムで接続し、工場から販売代理店までモノの流れを一貫して管理することが可能なサプライチェーンマネジメントシステムの構築を計画している。これらシステムの導入により、メーカーから出荷した製品の数のみならず、実際に市場に出た製品の動向を正確でリアルタイムに把握することが可能となる。エースコックベトナムは、モノの管理を正確かつ効率的に行い、より適切な経営分析を行うことで、APAC市場においてさらなる競争力の強化を目指している。

今回、NTTデータとNTTデータベトナムは、次の3つのサブシステムからなるシステムを構築する。

- ・在庫管理システム：NTTデータベトナムの物流ソリューション「L-series Warehousing」を採用し、全国10ヵ所の倉庫の在庫を正確かつリアルタイムに管理。
- ・受注管理システム：NTTデータベトナムの物流ソリューション「L-series Distribution」を採用し、全国の300近い販売代理店やスーパーマーケット、その他の販売チャネルからの受注をリアルタイムで処理する。
- ・経営分析システム：NTTデータの分析ソリューション「BIBooster」を採用し、販売代理店からの販売実績、倉庫在庫の流動、プロモーション効果等の分析を行い、経営戦略の立案をデータ分析の面から支援する。

システム構築にあたっては、NTTデータは経営分析サブシステム、NTTデータベトナムは物流管理（受注管理、在庫管理）サブシステムの開発を担当する。

NTTデータ 法人コンサルティング&マーケティング本部
TEL：050-5546-9530

NEC

NEXCO西日本にSDNを活用した
基幹ネットワークを構築

NECは、西日本高速道路（所在地：大阪市北区／以下、NEXCO西日本）において、SDNを活用した基幹ネットワークを構築した。道路業界において、SDNを用いた最先端ネットワーク基盤の構築は、世界初（NEC調べ）だ。

NEXCO西日本は、交通管制システムや社内業務システムなど多様なシステムを持っている。これまでシステム毎に専用のネットワークを構築・運用していたため、ネットワーク構成が複雑になり、障害復旧に時間を要していた。また、巨大災害発生時に道路管制事業を継続する強いネットワーク作りも必要となっていた。NEXCO西日本はSDNの活用により、複数のシステムのネットワークを共有化し、全45拠点（高速道路事務所）、総延長約4,000kmの通信ネットワークを柔軟で高度な経路制御により多様なルートで結んだ。これにより、道路管制センター機能のバックアップや冗長性の確保が可能となり、災害対応の強化も実現した。NEXCO西日本の基幹ネットワークの特長は、次のとおりだ。

- ◆SDNを活用し、効率的なネットワーク統合制御・管理・可視化を実現
- ◆ネットワーク仮想化による統合化・マルチユース化を実現
- ◆大規模災害時のバックアップシステムを結ぶネットワークを容易に構築

今回の導入事例を踏まえ、NECグループは、道路をはじめとした公共ネットワーク基盤へのSDN導入を進め、災害時の接続継続性が確保された災害対策拠点の構築や路上センサー・車両からの膨大なデータ（ビッグデータ）を収集するM2M（Machine to Machine）ネットワーク基盤への展開も進めていく。

NEC 交通・都市基盤事業部 第二事業推進部
TEL：03-3798-1519

日本オラクル

ANAがマルチデバイスに対応した 総合カスタマー・サービス基盤を構築

日本オラクルは、全日本空輸（以下、ANA）がカスタマー・エクスペリエンス向上を支援するオラクルのクラウドサービス「Oracle Service Cloud」を導入し、新しい総合カスタマー・サービス基盤を構築して、2014年4月から稼働開始したことを発表した。

新しい総合カスタマー・サービス基盤では、従来個別のシステムであったWebヘルプサイトとコールセンターを統合した。これにより、Web、メールおよびコールセンターから寄せられる顧客の問い合わせを一元化でき、顧客対応力を強化し、また業務を効率化した。Webヘルプサイトの仕組みでは、適切な回答を迅速に提供することにより、利用者による自己解決率が向上。これにより電話中心の対応に比べて解決時間が短縮され、コンタクトセンターの生産性も向上する。

今回ANAが採用したのは、Webセルフサービス機能、コンタクトセンターのガイドアシスタント機能、顧客対応活動全般を分析するアナリティクス機能だ。また、モバイル端末にも対応し、スマートフォン専用サイトも拡充した。

ANAは新総合カスタマー・サービス基盤を次の点で評価している。

- ◆インターネット接続デバイスからの問い合わせの比重が高まることで、高い自己解決率と解決時間の短縮によるカスタマー・エクスペリエンスの向上
- ◆過去の問い合わせ履歴を活用した業務の効率化
- ◆電話中心のサポートからマルチチャネル対応に拡充したことで、災害・悪天候時に集中する問い合わせを分散し、応答率を改善するとともに業務コストを削減

ANAは、新総合カスタマー・サービス基盤により顧客動向や社内の対応実績を分析・可視化することで、継続的な顧客満足度の向上を目指していく。

日本オラクル TEL：03-6834-4837

ジェネシス・ジャパン

NTTコミュニケーションズが CXプラットフォームを採用

ジェネシス・ジャパンは、NTTコミュニケーションズ（以下、NTT Com）とパートナー契約を締結し、NTT Comが2014年5月2日から開始したクラウド型コンタクトセンター・サービス「Arcstar Contact Center」に、同社のカスタマー・エクスペリエンス（CX）プラットフォームが採用されたことを発表した。

日本市場においても、コンタクトセンターシステムがオンプレミス型からクラウド化への移行が進んでいる。しかし、クラウド化への移行が進んでいるのは、これまで主に小規模なコンタクトセンター向けのサービスが主流だった。サービス面において競合他社との差別化を目指す企業や、大規模のセンター運営が必要な企業からは、リアルタイムかつパーソナライズしたサービスやレポートングに関する豊富な機能、柔軟性や信頼性の高いプラットフォームを組み合わせたサービスが求められていた。

NTT Comが提供する「Arcstar Contact Center」は、NTT Comのクラウドサービス「Bizホスティング Enterprise Cloud」やVPNサービス「Arcstar Universal One」を組み合わせた強固なクラウド基盤、「フリーダイヤル」「ナビダイヤル」といった実績の高い回線サービスと、ジェネシスのCXプラットフォームを統合し、高い信頼性と機能を搭載したコンタクトセンター機能を短期間かつ必要に応じてオンデマンドで提供するサービスだ。将来的には、日本だけでなくグローバルでのサービス提供も計画されている。

通信キャリア特有の強みを生かし、電話回線からデータセンター、ネットワーク基盤までをワンストップで提供することで、初期投資やユーザー企業の保守管理業務を軽減し、強固なセキュリティと24時間365日監視という信頼性の高いサービスを提供している。

ジェネシス・ジャパン TEL：03-6361-8960