

OCAのサポートサービス

森本 誠二
高橋 政男

三浦 雄一
沖野 潔

山口 幸生
森山 求

早川 慎吾

株式会社沖電気カスタマアドテック（OCA）は、1992年8月に沖電気工業株式会社のサービス本部が分社独立し、沖電気工業が製造販売した機器およびシステムを中心に、保守および保守関連業務を通じてお客様にトータルなサポートサービスを提供する会社として設立された。

IT産業の進化に伴いサポートサービスは非常に高い注目を集めてきている。このような環境下、サービスベンダは、サポートサービスに関して1993年頃からサービスウェアの開発を行い市場展開を図ってきたが、近年、お客様のニーズおよびシステム環境の変化（オープン化・マルチベンダ化）により、個々のサービスメニューを提供するのみでなく、ソリューションの一つとしてサポートサービスを提供する形態へと変化している。OCAは、1996年からサービスウェアの開発と商品化に取組み、1998年にOCAサポートサービスとして、「コンサル」・「構築導入」・「運用支援」・「メンテナンス」・「教育」とシステムのライフサイクルに応じたトータルサポートサービスの体系化を行った。また、提供商品の充実（カスタマサポートセンタ及びハウジングルームの設立、サポート技術者への教育、ITシステムの拡充）にも取り組んでいる。以下にOCAの提供するサポートサービスとサポートサービスを提供するための機能を紹介する。

<OCAの沿革>

- 1957年 3月： 沖ビジネスマシン販売(株)設立
(略称OBM)
- 1967年 4月： OBMを沖電気工業(株)に吸収合併しデータ処理サービス本部を設立
- 1968年 2月： 夜間コールセンタを開設し、24時間受付機能充実
- 1992年 7月： 鴻巣リペアセンタ開設し、返品修理体制充実
- 1992年 2月： 電子メールシステム導入
- 1992年 8月： 沖電気工業サービス本部から分社独立し、(株)沖電気カスタマアドテック設立
- 1996年11月： 品質保証国際規格ISO9002取得
- 1997年 4月： コール受付作業管理システム全国ネット完成
- 1997年 6月： 品質保証国際規格ISO9001取得
- 1998年 4月： OCA東海研修センタ設立
ネットワーク本部設立しOCAサポートサービス販売開始
- 1999年 3月： カスタマサポートセンタ設立
- 2000年 3月： 客先対応技術者に携帯端末配備完了
- 2000年 8月： ハウジングルーム設立

OCAの提供サポートサービス

OCAが提供するサポートサービスは、図1のカテゴリから構成されており各々、個々のサービスメニューに分割することができる、ここでは主に新規ビジネスの取組みに着眼して述べることにする。

■コンサルサービス

OCAの提供するコンサルサービスは、小規模なお客様（LAN構成）に関するサービスを主に提供している。

お客様の業務やデータ量の調査分析を行い、ネットワークの設計構築を行うネットワーク設計構築コンサルサービスを提供しているが、今後はネットワークおよびITシ

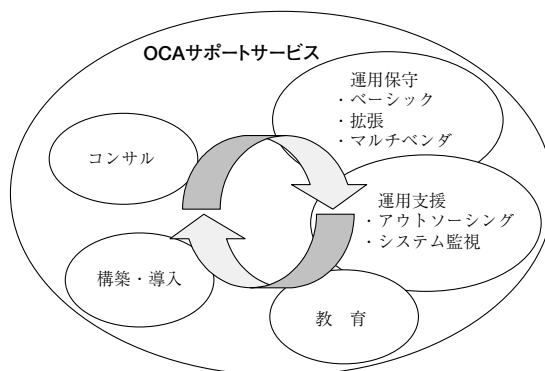


図1 OCAサポートサービス

システムを含めた構築コンサルの充実に取り組む。

■構築導入サービス

IT関連システムの導入に関する全ての業務で、計画立案及び工程管理、付帯設備の構築（通信線布設、LAN／WAN工事施工、電源工事、他）から機器設置・撤去・移設等の直接作業までを提供するサービスで、お客様の導入に関する負担を軽減することができる。

■運用保守サービス

メンテナンスに関する全てのサービスメニューが含まれており、大別するとベーシックサービスと拡張サービス、そしてマルチベンダサービスに分類される。

①ベーシックサービス

メンテナンス契約を締結されたお客様に対して提供するサービスで、契約サービス条件（SLA）に準じて料金等が設定される。沖電気販売製品でメンテナンス契約を行う場合は、全てこのサービスに該当する。

②拡張サービス

ベーシックサービスを拡張して行うサービスで、時間外延長サービスや休祭日サービス、特定日の立会いサービス、およびハイアベイラビリティを要求されるお客様向けの付加価値サービスが該当する。

③マルチベンダサービス

沖製品以外のハードウェアメンテナンスを行うサービスで、各製品メーカーやサービスベンダとアライアンスを組んでサービスを提供する。

■運用支援サービス

運用支援サービスは、お客様側のシステム管理者、さらには、エンドユーザの立場となるお客様に対してTCOの削減を提供するサービスである。電話、もしくは電子メールを使用した技術相談、障害発生時の問題解決・復旧支援、運用システムの改善レビュー等のサービスが含まれる。現在、カスタマサポートセンタでは、PCヘルプデスク、CTstage^{*1)} アンサリング、サーバ運用支援、サーバ監視、ネットワーク監視等のサポートサービスを提供している。それぞれのサービスに対し、高度なスキルを保有するサポート技術者を配置し、24時間365日待機体制でサービス業務を遂行している。お客様には、各種サポートサービスを組み合わせることにより、そのシステムに最適なサポートを提供している。図2に運用支援サービス全体の受付・対応フローを示す。

以下、各々のサポートサービスの概要を紹介する。

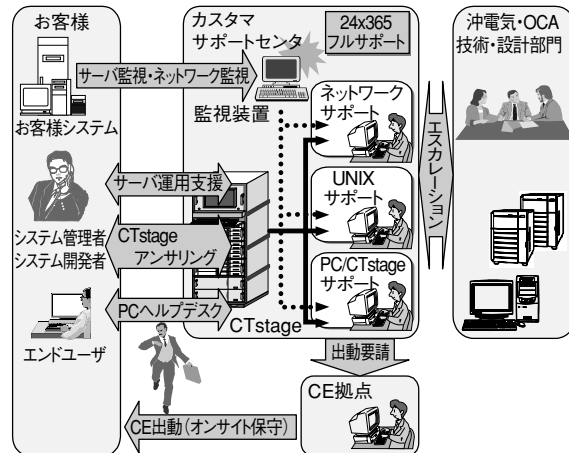


図2 提供する支援サービスの運用受付・対応フロー

①PCヘルプデスク

PCのOS、汎用アプリケーションの操作方法、設定方法等について電話によるサポートを提供するサービスである。お客様は契約を締結した企業が対象となり、サポート対象は次のとおりである。

機種：DOS-V PC

OS：Windows95^{*2)} / 98 / Me / NT-Workstation / 2000 / Professional

汎用アプリケーション；MS Office製品等

②CTstageアンサリング

CTstageの運用を行うシステム管理者やCTstage上でソフトウェア開発を行うシステム開発技術者に対して、CTstageの操作方法、設定方法、およびソフトウェアパッケージについて、電話、FAX、および電子メールによる技術サポートを提供するサービスである。

③サーバ運用支援

UNIX^{*3)} サーバ、PCサーバ、CTstageサーバを中核とするお客様のシステムについて継続的安定運用を図るために、構成情報や運用状況を把握したサポート技術者を配置し、お客様のシステム管理者に対して問題解決支援を行なうサービスである。障害発生時には、サポート技術者を中心として、早期の問題解決・復旧支援を行なう。また、定期的な運用レビューやパッチ情報提供等のサービスにより障害発生時の未然防止を図り、システムの稼働率を向上させる。

今後、下記のサーバに対するサポートサービスをリリースする計画である。

- ・OKITAC-S (SUN) サーバ
- ・Linuxサーバ

*1) CTstageは沖電気工業（株）の登録商標。 *2) Windows95/98/Me/NT/NT-Workstation/2000Professional、およびMS-Officeは米国Microsoft Corporationの米国および他の国における登録商標。 *3) UNIXはX/Openカンパニーリミテッドが独占的にライセンスしている米国および他の国における登録商標。

④サーバ監視

カスタマサポートセンタ内の監視ルームに設置された監視装置により、お客様のシステム上で稼動しているUNIXサーバ、PCサーバ、CTstageサーバ、およびその関連製品の稼動状態を常リモートで監視するサービスである。前述のサーバ運用支援サービス契約を締結しているお客様に対しては、トラブルが発生した時に、サポート技術者が監視システムの発報内容を分析し、障害原因を追求するとともに、障害機器の特定を行ない、問題の早期解決を図る。また、必要に応じてカスタマエンジニア（CE）部門に連絡し、現場への出動を指示する。

監視対象は以下のとおりである。

- ・ハードウェア
 - ・ OKITAC9000サーバ
 - ・ ifServer
 - ・ 他社PCサーバ
 - ・ CTstageサーバ
 - ・ 以上に接続されるストレージ機器等
- ・ソフトウェア
 - ・ 各サーバに搭載されているOS
 - ・ データベース等のミドルソフト
 - ・ アプリケーションソフト（オプション）

また、監視状況をレポートにしてお客様に定期的な報告を行なう。さらに、サーバ運用支援サービスと同様、今後OKITAC-S（SUN）サーバ、Linuxサーバのサポートを計画している。

⑤ネットワーク監視

カスタマサポートセンタ内の監視ルームに設置された監視装置により、お客様のシステムのネットワーク機器・回線の稼動状態をリモートで常時監視するサービスである。トラブルが発生した時にはサポート技術者が監視システムの発報内容を分析し、障害原因を追求し、障害機器の特定を行ない、問題の早期解決を図る。ハードウェア保守契約を締結されているお客様に対しては、必要に応じてCE部門に連絡し、現場への出動を要請する。

対象機器は以下のとおりである。

- ・ SNMP（Simple Network Management Protocol）対応機器
 - ・ Ciscoルータ
 - ・ モトローラマルチサービスルータ等
- ・ ATM（Asynchronous Transfer Mode）交換機
- ・ FR（Frame Relay）交換機

また、監視状況をレポートにしてお客様に定期的な報告を行う。

今後、既存の運用支援サービス商品についてはサポー

ト対象機器・製品の拡大を図り、サポート商品の品揃えを充実する。また、性能管理、セキュリティ管理、構成管理、および資産管理などを含む統合運用管理サービスの新規商品開発に対する取組みが急務であり、運用支援サービスから運用管理サービスへのサポート商品領域の拡充を図り、ユーザーニーズにマッチした質の高いサポートサービスを提供していく計画である。

■アウトソーシング

アウトソーシングサービスというかなり広範囲な領域を示すが、ここではお客様のシステムをお預かりして運営するOCAハウジングサービスについて述べる。経営のスリム化や本業への専念を志向する企業が増加するに伴い、アウトソーシングのニーズが大幅に増加している。OCAではアウトソーシングビジネスへの取り組みとしてカスタマサポートセンタ内に、昨年8月にハウジングルームを設置してサービスを開始した。ハウジングサービス事業者は通信キャリア系やISPが大勢を占めているが、OCAでは自社の最大の強みである「サポートサービス」を差別化要素として「他社とは違うハウジングサービス（写真1）」を商品化したのである。

また、サーバなどの機器収納ラックも拡張性・メンテナンス性を考慮した構造の専用ラックに耐震構造を施し、收容スペースとして最大60ラックの收容が可能となっている。そして最も効果的な特徴が、トータルサポートサービスの提供である。構築導入においてはラッキング設計・付帯設備の準備から機器のセットアップ・テスト・教育など細部に亘って対応する（図3参照）。

運用フェーズではベーシックサポート（ハードウェアメンテナンス）・運用支援・監視サービスやマルチベンダサポートなどお客様のあらゆるニーズに応えるサポー



監視カメラ



IRIS-Pass



自家発電機



ハウジングルーム

写真1 ハウジング設備

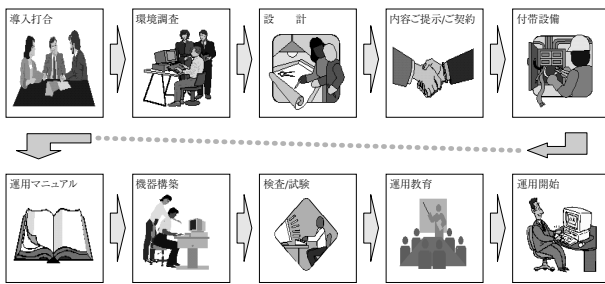


図3 構築導入ステップ

ト技術者が、24時間365日待機し、トラブル発生時の対応に備えている。

また、システムの運営面でもシステム管理やシステム運行業務代行などのオペレーションサービスも用意し、他のハウジングサービスと一線を画す最高のサポート環境のもとにお客様に最適な運営環境を提供している（図4参照）。

サポートサービスを支える機能

■カスタマサポートセンタ

1999年4月にOCA本社3階に開設したカスタマサポートセンタは、それまで各地に分散していたサポートセンタを1箇所に集約して、OCAのサポートサービスの基幹であるカスタマサポートの発信拠点としてオープンしたセンタである。

従来、各地に分散していたときは、安全面なども考慮して、お客様に見て頂くことができる体制にはなっておらず、外部からは見ることはもちろん、入室も厳重に制

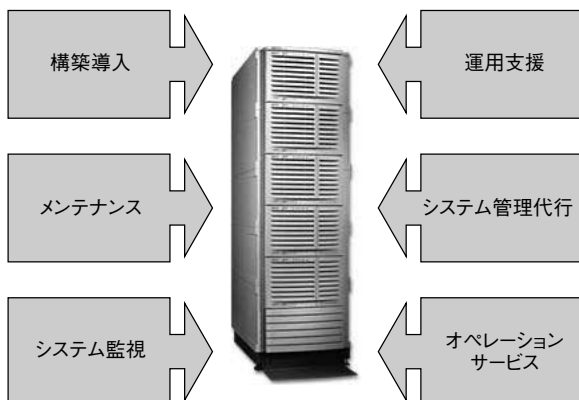


図4 サポート概念図

限されている状況であった。

しかし、お客様のIT投資が本格化し、監視行為も対価の要求が当然となるにあたり、お客様が自らサービスの内容を確認できる体制の構築が急務となった。

そこで OCAでは、サポートサービスという見えない商品の実像をお客様にご理解頂くことを目的として、「OCAカスタマサポートセンタ」を開設した。

ここでは従来からの監視サービスのあり方についての観点を180度転換し、お客様に提供しているサービスがどのようなものかについて、実際にご自身の目で確認できる体制作りをコンセプトに、ショールーム形式と日常の業務を融合し、厳重なセキュリティを考慮しながらも、オープンなイメージを強調した場を構築したのである。

カスタマサポートセンタの最大の特徴は、センタ入口を開けると目前にあるロビーから始まるガラス張りの設定となっている見学コースを用意したことであり、サポートサービスを行なう各チームが、放射状になるよう設計された中央の見学コーナから、全て見渡せるようになっていることである。

サポートする機能のメニューは次のとおりである。

- ・ ベーシックサポート
- ・ エスカレーションサポート
- ・ システム監視サポート
- ・ デスクトップサポート
- ・ 拡張サポート
- （24Hサポート／マルチベンダサポート）
- ・ 災害対策サポート
- ・ ハウジングサポート



図5 OCAカスタマサポートセンタ

セキュリティ対策は下記の機能を装備している。

- ・アイリスパスシステムの設置
 - ーセンタ入口
 - ーネットワーク監視ルーム
 - ーハウジングルーム

災害対策としては下記の機能を装備し、各種災害対策にも万全の備えをしている。

- ・耐震床構造
- ・自家発電装置による停電対策
- ・火災対策として特殊消火装置の完備

以上のように、カスタマサポートセンタでは、最先端の設備と、万全の防災・セキュリティ対策等の、フルサポート体制を完備し、お客様のシステム運用・管理を強力にバックアップできる体制を構築している。

なお、1999年5月末からお客様に公開して2000年12月末現在で3,400名のお客様に見学して頂いている。

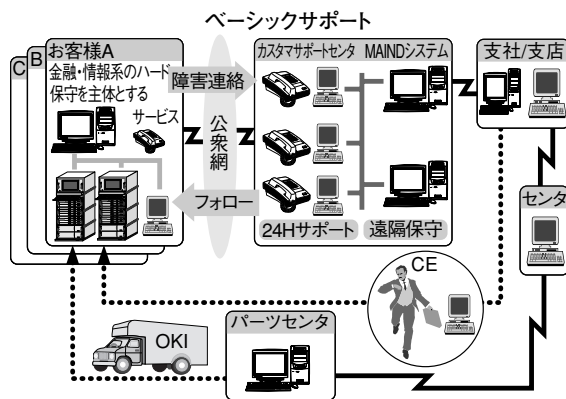


図6 ベーシックサポート

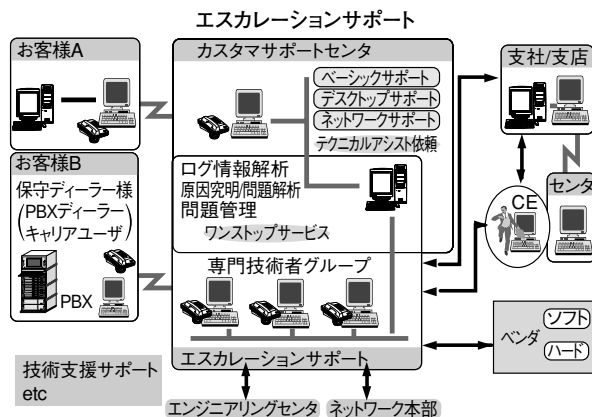


図7 エスカレーションサポート

各サポートの機能は次のとおりである。

①ベーシックサポート

お客様からの問合せや故障連絡を集中受付し、故障の切り分けやCE部門への手配をOCA開発のマインドシステムを使い実施する（図6参照）。

②エスカレーションサポート

保守ディーラ様・自家保守のお客様・CE部門からの技術問い合わせ問題解決などに対し、サポート技術者が早期復旧支援を行う（図7参照）。

③システム監視サポート

（ネットワークサポート、サーバサポート）

お客様のネットワーク及びサーバを専任の技術サポートスタッフが監視、技術支援を行う。

トラブル発生の際には、経験豊富なサポート技術者を配置した全国300箇所のCE拠点に素早く通報し、迅速な復旧作業のサポートを行う（図8参照）。

④デスクトップサポート

CTIを導入し各種サーバ（UNIX・WindowsNT）、POSシステムのSLAに応じた受付・技術支援を行う。

その他、CTstageのアンサーリングサービスやPCヘルプデスクを行っておりお客様のシステム機器の技術的支援を電話、FAX、電子メールによりお受けし問題解決に向けて対応している（図9参照）。

⑤拡張サポート

・24Hサポート

お客様の要求により24Hのコールセンタを始めとした24H365日待機のサポート体制を提供している。

・マルチベンダサポート

ベンダ各社のPC、プリンタ、ネットワーク機器を対象にベンダCEの派遣から作業完了までの管理をサポートしている（図10参照）。

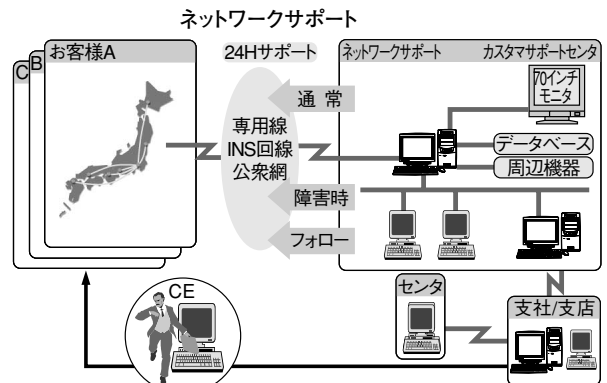


図8 ネットワークサポート

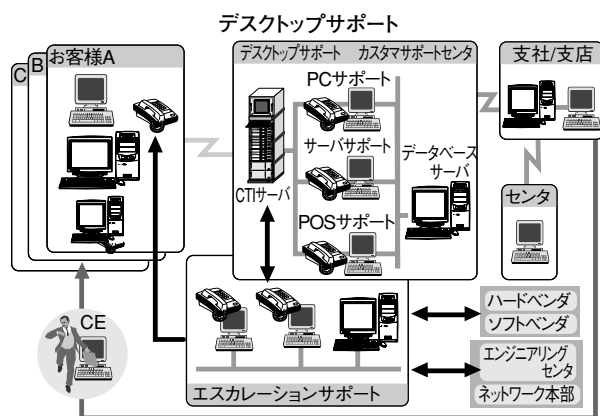


図9 デスクトップサポート

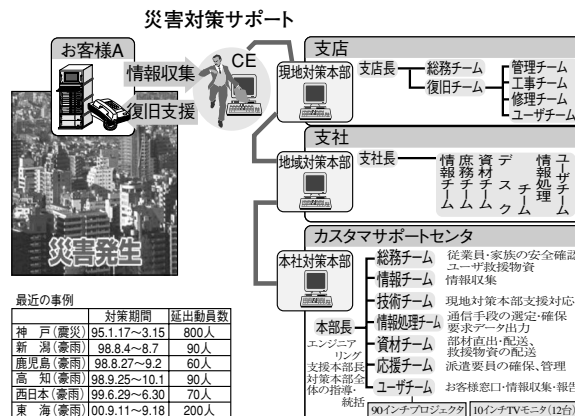


図11 災害対策サポート

⑥災害対策サポート

災害が発生した場合、カスタマサポートセンタ内にあるプレゼンテーションルームに災害対策本部を設置し、被害状況を収集、把握し、的確な対策を実施することにより、お客様の保有するシステム、およびネットワークの早期復旧を図ることをサポートする（図11参照）。

⑦ハウジングサポート

お客様のサーバや機器類を専用ルームでお預かりし、専任のサポートスタッフが24時間体制で機器の運用管理を実施している。

OCAのハウジングルームは、設備としてはUPSと自家発電設備を組み合わせた無停電対策、また、セキュリティ面も、カスタマサポートセンタ全体の管理と合わせて、監視カメラやアイリスパスシステム（虹彩認識装置）を採用し、二重の厳しいセキュリティチェックを行っている。万一のトラブル発生時にも、迅速な対応が可能である。以上のような体制で、24時間365日いつでもお客様に安定

稼働を提供している。

■社員教育体制／資格取得

お客様に満足して頂けるサポートサービスを提供するために、サポート技術者の育成は最も重要なテーマの1つである。OCAは多様化するお客様のニーズと、急激な技術革新を先取りするため、最新の設備を整えた東海研修センタ（清水市）を中心として年間600コース（延べ受講人数6,000人）の教育を実施している。

OCAにおける教育体制は次のような構成から成り立っている。

①サポート技術者の標準教育

- ・メンテナンスに必要な機種単体教育
- ・システム教育
- ・CS教育（CCS教育）
- ・汎用OS・UNIX・LAN等の基礎／基幹教育
- ・SE教育
- ・運用技術教育

(CCS:Communication for Customer Satisfaction)

②新入社員教育

入社翌日より技術教育が開始され、6ヶ月間にわたる下記教育により、カスタマエンジニアとしての基礎を築くものである。

- ・基礎基幹教育
- ・CS教育（CCS教育）
- ・OJT
- ・配属先に応じた機種訓練

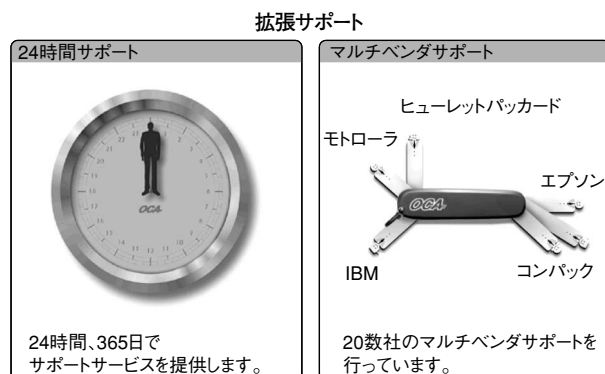


図10 拡張サポート

③研修設備

ベーシックサポートサービスを支える機種教育に関しては、研修センタの3つの実習室にユーザ環境に合わせたシステム構築を行うことで、実運用に近い教育を実施している。また講義方式の教育のサポートシステムとして、オーサリングシステム教室があり、各個人が自分のペースでわかるまで繰り返し学べる環境を提供している。さらに、コンテンツの一部を社内イントラネットにも掲載し、各職場における閲覧を可能としている。

④教育管理システム

「人材育成支援システム」(稼動中)によって、各カスタマエンジニアの教育履歴、保有技術の管理ならびにフィールド情報(機器台数、作業回数)を表示可能であり、各拠点での機器台数に対する技術者数の把握を行うことで、計画的育成を可能としている。

⑤ベンダー資格

カスタマエンジニアの技術レベル評価の1つとして各種資格においては、業務上必要な公的資格から1996年よりベンダー資格を積極的に取得推進している。

技術のオープン化が進み、ハード保守からシステム保守を目標として、カスタマエンジニアの技術力向上のために、マイクロソフト(MCP)、ノベル(CNE)を中心とした各ベンダー資格を推進してきたが、現在はネットワークソリューション、マルチベンダーサポートといったサポートサービスビジネスを行う上で、CISCO、コンパック(AFE)、ヒューレットパッカード(DCE)等のビジネスに直結した資格へと拡大している。

■ITシステム

OCAではサポートサービスに必要な次のITシステムを運用している(図12参照)。

表1 ベンダー資格保有人数

ベンダー資格	保有人数
ATM-SW	58
Cisco CCNA	19
Lotus(CLP)	33
NetWare(CNE)	26
ORACLE	23
MCSE	5
MCPWindowsNT4.0	366
HP DCE	44
HP DSE	68
COMPAQ AFE	74
COMPAQ ASE	3

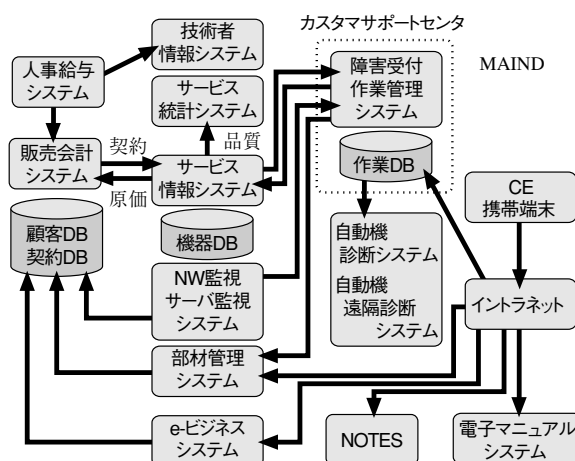


図12 ITシステム関連図

①フロントエンドITシステム

・障害受付作業管理システム(MAIND)

お客様からの障害コールをカスタマサポートセンタにて受付けて、CE拠点に作業を指示するシステムである。受付ける場合には、お客様の機器や契約条件、作業の履歴などを参照することで円滑な対応を可能としている。

CE拠点では、障害受付からの修理作業の指示だけでなく、契約にもとづく定期点検や工事などの計画作業も一括して参照できるので技術者の効率よいスケジュールを編成することが可能である。

また、パソコンやサーバなどのサポートの受付では、さらにCTIによるお客様の認識やCE担当者の振り分け、受付事例やFAQの参照などさらに高機能のサービスを受付担当者に提供している。

・電子マニュアルシステム

サービス技術者が必要とするマニュアルなどの資料をPDF形式で保管し検索を行う。

・ネットワーク監視・サーバ監視システム

お客様のネットワークの状態を監視するシステムを稼働させ、異常が発生した場合には、お客様との契約にもとづき、連絡、遠隔診断、遠隔修理、サポート技術者の派遣などを行う。

・金融自動化機器診断システム

金融自動化機器の作業履歴とお客様のホストなどから提供される休止情報から機器の稼働状態を診断し、技術者に作業項目と緊急度を指示する。

・金融自動化機器遠隔診断システム

お客様の自動機にISDNなどの回線で接続して機器の状態を診断する。

・サービスイントラネット

作業の進捗や履歴の参照、スケジュール、電子化マニュアル、在庫部材の検索、お客様の自動機の状態など、サポート技術者がサービスに日常必要とする主な情報はWEBにて参照することができる。さらに、電子掲示板によるサービス情報の伝達、電子会議室でのサービス情報の交換、電子メールでのCE技術者間の連絡を行っている。

・CE携帯端末

お客様のところで行うサービス業務に必要なコンソールや、機器の診断に必要なAP、LAN診断ツールなどを搭載してお客様のところで作業するサポート技術者全員に配備している。また、携帯電話経由でサービスイントラネットに接続して、社内で参照できるイントラ情報や掲示板、会議室、メールをお客様のところにおいても参照が可能である。

なお、顧客先で利用することからセキュリティ維持のため、サービス技術者が日常必要としない販売会計などのシステムや沖グループのイントラネット、インターネットなどのアクセスは制限している。

②バックエンドITシステム

・サービス情報システム（SIS）

定期点検や工事などの計画作業を作業管理システムに引き渡す。定期点検は保守契約の点検周期などから自動生成する。工事などの作業は販売会計システムの受注情報から日程編成する。また、作業管理システムから引き出したすべての作業結果は以下のように活用する。

- ・原価情報として販売会計システムへ引き渡す
- ・品質情報としてデータウェアハウスへ蓄積する
- ・稼働情報としてレポートを作成する
- ・販売会計システム

お客様との保守契約や受注作業の契約管理とそれぞれの原価計算を行う。

・部材管理システム

保守用消耗部材交換用予備機材の発注、在庫管理、修理管理などを行う。

・技術者情報システム

技術者の教育訓練の受講履歴や保有技術レベル、保有資格などの管理と教育訓練の計画を行う。

■バックアップ体制

OCAではサポートサービスを支援する機能としてロジスティックセンタとリペアセンタが支援組織として充実している（図13）。

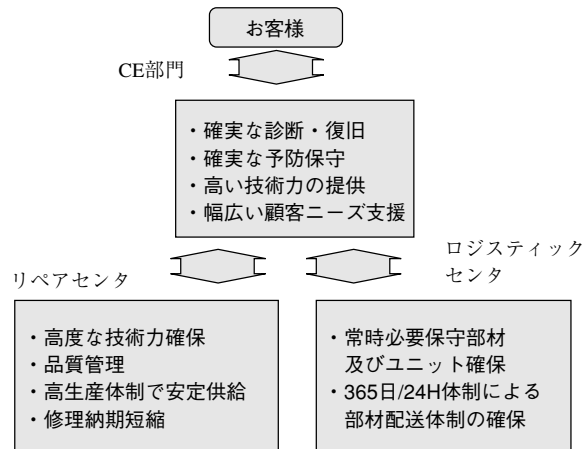


図13 支援体制

①ロジスティックセンタ

ロジスティックセンタはお客様も含めてOCA内部の物流及び保管業務を行う部門である。CE部門ではお客様向けの保守部材の取り揃え、保管、および配送手配に至るまで自部門で行っていた。しかしそれぞれの部門で行うのは非効率であり、一部門に集約し、全ての部材に関わる運営責任を持つように変更した。

保有する機能としては次のとおりである。なお、各支社のCE部門に専任のロジスティックマネージャーをおいて、支社単位で管理運営を任せている。

・物流管理機能：お客様、本社、全国のCE部門、および支援部門間で修理品、販売品、そして社内のメール搬送も含め、運送業者に依頼している物流業務の運用管理を行う。

・在庫管理機能：OCA内部の各部門では自部門で在庫を持たずに必要都度ロジスティックセンタに発注する。ロジスティックセンタでは、自部門の倉庫から出庫して物流業者経由で発注元に送付する。在庫量の適正化、品質の確保等もあわせて運営管理している。

なお、各支社においても必要な部材を保有している。

・発注管理機能：常時在庫しておくべきものの発注点を把握してその都度発注する。常に効率的な運用を心がけて、売価の低減化に努力をしており、費用対効果の徹底した追及をめざしている。

・倉庫保管機能：東京平和島にある約700坪の部品倉庫をはじめ、全国に4箇所の倉庫により、部品供給のスピード化を図っている。

なお、平和島では常に6万種類・100万点の部材がストックされている。

②リペアセンタ

リペアセンタは全国にあるCEセンタと保守委託会社が、サポート作業時に交換した装置、ユニットおよび基板等のリペア作業とオーバーホールを担当している。CE部門からの要求に応えるために、高品質で、清潔かつ、高生産性の追求をめざし、供給量や品質の確保を進め、常に修理品の生産計画、納期管理、在庫管理等を効率的に進めている。

規模は敷地約1,500坪、建物は3階建、建坪約2,000坪を擁し、主な設備は次のとおりである。

- ・自動立体倉庫 収納容量 855パレット
- ・自動部品倉庫 収納容量 400パレット
- ・自動搬送車 3台
- ・生産管理システム
- ・クリーニングルーム 9ルーム
- ・恒温槽

生産管理システム（CARシステム）はリペアを要する機器が入荷されると自動倉庫に保管後、スケジュールに従ってリペアを行い、完了検査後の出荷に至る作業を、リアルタイムに把握管理できるシステムである。

入力は一バーコードを利用して行う。入荷した装置、ユニットは分解後クリーニングルームで清掃を行い、必要な部品は部品倉庫から取りだしてキット化作業後、交換修理され、調整、試験、出荷という工程を経てロジスティックセンタの手に渡り、CE部門経由でお客様へ返却される。また、修理対象機器は50%以上がATM（金融自動化機器）で、その他に一般の情報処理機器等も修理している。

さらに、環境汚染防止の対応としてリサイクル事業も含んでおり、お客様のシステムの安定稼働維持をめざし、事業の支援をしている。

サポートサービスのOCAが目指す姿

沖電気製品の点検修理から始まったOCAのサポートサービスは、現在ネットワークやソリューションなど、サービス対象が急激に変化したことに従い、内容にも変化を来している。

ハードウェアもソフトウェアもともに技術の革新はめざましく、日々新製品や新技術が発表される世の中である。ITサービスビジネスにおいても、同様に技術の進歩を求められてくる。ITサービスプロバイダのOCAとして、今後の目指す姿を考察する。



写真2 予備機、ユニット整備ライン

■コスト低減の課題と対応

①ITシステム

ネットワークやソリューションサービスに対応したサービス管理システムの構築が急務である。但し、サービス管理システムそのものでは利益を生まないの、投資効果を十分判断して、TCOの低減に注意を払わねばならない。

②部材

お客様のシステムがマルチベンダ型となり、沖電気製品のみの修理では、お客様の要求に応えることが不可能となっている。

特に、購入品や他社製品、そして一般市販品などは、従来の部材供給体制では、コストや納期の問題が解決できないため、メーカ、ベンダ、そして同業他社などとのアライアンスを進めて、沖電気製品を含めた最適なSCMを実現しなければならない。

③品質

従来の修理サービスでは、製品に依存した故障率、MTTR（平均復旧時間）、初期品質などが管理項目であった。しかし新しいサービスの領域ではこれらの品質項目ではなく、ダウンタイム保証、可用性、そしてTCO低減などが管理項目になる。

サービス品質をSLAとして表現し、さらに、契約金額に見合ったサービス品質の実現が、もっとも重要な課題である。

■売上面からの課題と対応

①技術者教育

修理サービスの領域は修理技能の修得が主体であった。しかし、ネットワークやソリューションサービスの領域になると、技能よりCE技術者個人のノウハウや知識が重要になる。さらにその成果をお客様に理解して頂くためには、公的資格やベンダ資格の取得が必要になるので教育投資を増加する。

②ITシステム

CE技術者個人の能力を最大化するためにはCE技術者相互のコミュニケーション、問題解決の共通体験を実現する電子メール、掲示板、会議室、イントラ、データベースを統合したナレッジマネジメントシステムを構築して知識の共有化を促進する環境が必須である。

また、受付システム、ヘルプデスクシステム、CRMパッケージをはじめとしたフロントシステムはサービスを受注し提供するためには必須の武器である。

さらに、遠隔監視、遠隔操作、携帯端末などサービス提供そのもののシステムなどへの投資も重要である。

携帯電話やインターネット技術の活用が容易となり、お客様が要求される付加価値を短期間に提供することが可能となってきている。これらのお客様へのサービスを販売するために構築する戦略投資の対象システムの構築を急いでいる。

■ITサポートサービスの方向

21世紀に入り、今後ますますITサポートサービスの需要が高まっている。技術のグローバル化や、ドッグイヤーと言われるほどの速度で技術革新が進んでいる。ハードウェアやソフトウェアに依存したサービスだけではお客様のビジネスに必要なサービスを提供できているとはいえない。

お客様のITスキルを補完して、お客様のビジネスに寄与するためには、保有すべきスキルとして、狭義のIT技術だけでなく、コンサル能力や業務志向の技術が欠かせず、その能力をお客様に評価して頂けるようになることが重要である。

評価の対象となるサービスは高度で先進的なプロフェッショナルサポートから、基本的業務を提供するベーシックサポートまで幅広く提供できなければならない。

さらに、マルチベンダ化の流れは、システムインテグレーションと言われていたものが、各種ベンダや他のサービスプロバイダなどのアライアンスや、従来のサポートサービスを含めた、いわゆるサービスインテグレーション能力が求められるように変化している。

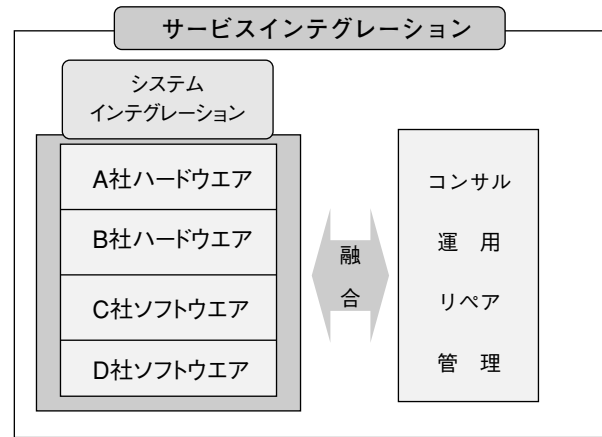


図14 サービスインテグレーション

サポートサービスは直接目に見えないものであり、お客様はOCAへの信頼に対して対価を支払うことになるため、OCAのブランドを大切にしなければならない。

OCAは、これからもお客様のビジネスに目を向けて幅広いITサポートサービスをスピーディに提供できる「統合サービスプロバイダ」を目指して、今後もたゆまない自己変革を続けていく所存である。 ◆◆

●筆者紹介

森本誠二：Seiji Morimoto.株式会社沖電気カスタマードテック サポートサービス本部 事業推進部担当部長

三浦雄一：Yuichi Miura.株式会社沖電気カスタマードテック 企画室担当部長

山口幸生：Sachio Yamaguchi.株式会社沖電気カスタマードテック エンジニアリングセンタ 技術教育センタ長

早川慎吾：Shingo Hayakawa.株式会社沖電気カスタマードテック ネットワーク本部 ソリューションサービス部 担当部長

高橋政男：Masao Takahashi.株式会社沖電気カスタマードテック カスタマサポートセンタ 業務推進チーム課長

沖野潔：Kiyoshi Okino.株式会社沖電気カスタマードテック カスタマサポートセンタ デスクトップサポートチーム 担当課長

森山求：Motomu Moriyama.株式会社沖電気カスタマードテック サポートサービス本部 事業推進部 担当課長