

サービスビジネス特集に寄せて



常務取締役
システムソリューションカンパニー
プレジデント

前田 裕
Yutaka Maeda



ネットワークシステムカンパニー
プレジデント

白石 吉勝
Yoshikatsu Shiraiishi

サービスビジネスを取り巻く環境変化

ネットワーク社会が本格化し、インターネットが幾何級数的に普及拡大しています。NTTドコモのiモードサービスを2千万人が利用しているなど、最近では、携帯電話をはじめとするモバイルの普及が拍車をかけているといえます。

一方で、政府も規制緩和を推進しており、その影響で業態構造が大きく変化したり、合従連衡を促す結果となっています。例えば、流通業が金融業への参入を果たすという異業種参入や、規模拡大による企業力向上を狙いとされた合併が起こるなど産業界の構造が変化してきています。

また、ネットビジネスを中心としたベンチャーの起業も相次いでおり、軽微な設備投資で事業化が可能のため資本力の弱いベンチャーにとっては好都合な分野であるといえます。保有する強みとビジネススキームをうまく作り上げることにより、外部資本を調達し大手に伍して戦うビジネスモデルを創出しており、このネットビジネスにおいては、ビジネススキーム、フットワークあるいはスピードが事業の成否を決めることになると思われます。

期待とチャレンジ

当社は、従来から情報通信関連のプロダクトを開発し多くのお客様にご愛顧をいただけてきました。そのために、技術研究開発に投資し、また先進的なグローバル企業とのアライアンスにも積極的に取り組んできました。いわゆるB2Bモデルのビジネス展開が中心ですが、お蔭様で、国内では、金融機関、官公庁、通信キャリア、製造業、旅客交通業をはじめ数多くのお客様と取引をさせていただくことができています。

サービスビジネスという面では、従来からのコンピュータシステムや通信システムの保守サービス、ネットワーク監視サービスに加え、ビジネスユースのお客様向けに

インターネットビジネスを含むトータルネットワークサービスを@PTOPというブランド名で多くのお客様に提供してきましたが、基本的にはシステム構築に伴う範囲のサービスでした。しかし、環境変化に伴い、お客様に企業価値をさらに高めていただくために、お客様と一体となって新サービスを創出しビジネス化するところまで踏み込む必要が出てきたと考えています。

プロダクト&システム構築ビジネスの展開を活かして新しいサービスビジネスを創出し、さらにサービスビジネスで得たノウハウをもとに新商品の開発を促進させるというサイクルを廻し、それぞれのコンバージョンによるシナジー効果を発揮し広くお客様の期待に応えていきます。当社にとって、2つのビジネスを強化・充実できる大きなビジネスチャンスとして捉えており、積極的に取り組んでいきます(図1)。

SSCの取り組み

システムソリューションカンパニー(SSC)は、金融機関、官公庁、旅客交通業などを主要ユーザとして、金融チャネル、旅客交通、電子政府、ITS、位置情報、セキュリティ、ERPなどの各種ソリューションを提供して

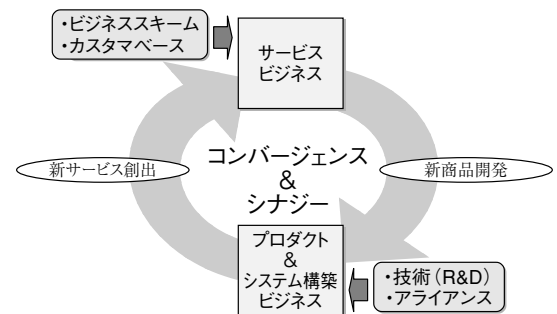


図1 コンバージョン&シナジー

います。中でも、金融機関向け自動化機器（ATM）、旅客交通業向け発券システムは国内トップシェアを保持しており、この強みを活かして新サービスやe-ビジネスへの展開を強力に推進しています。

昨年、ATMの運用管理サービス会社である「日本ビジネスオペレーションズ株式会社」を設立しました。ATMが無人運用チャネルとして効率化が求められていく上で、ランニングコストの低減化が課題でしたが、その解決手段としてのアウトソーシングに対するニーズに応えようというもので、ATMの運用・保守から運用監視業務までに至る総合サービスを提供しています。

さらには、ネットビジネスの本格化に対応可能なソフト/サービスを軸としたソリューションを用意しています。Webトランザクション、CRM、ネット決済、ネットセキュリティなどのe-プロダクトであり、インターネットの弱点を解決して「リアルタイム性、安心感（信頼、安全性）、利便性」を実現し、コンサルティングからシステム構築、運用管理までを通して、お客様の課題を解決します。これらのソリューションをもとに各種サービスビジネスへの展開を進めています。その一環としてインターネット決済サービス会社である「株式会社ペイメントファースト」を設立しました。現在は、事業スピードを早めるためにシステムソリューションカンパニーから独立させたネットビジネスソリューションカンパニーのものとで事業を展開しています。

今回の特集では、この2つのサービスビジネスに加え、Web予約プラットフォーム、コンテンツハブ、契約書面の電子交付といったサイバー化された旅行業務に必要なソリューションをベースにした、旅行業界向けのB2Bビジネスインフラとなる「旅行マーケットプレイス」や、関連企業である株式会社沖電気カスタマアドテックが取り組んでいる「MROビジネス」、さらには、GPS技術とCTI技術を融合させた位置情報ソリューション（GPCTI）を利用した「車両管理サービス」を紹介します。

NSCの取り組み

ネットワークシステムカンパニー（NSC）では、通信事業者、プロバイダ、官公庁、企業ユーザのネットワーク構築に関するソリューション提供を展開しています。

1999年に設立した「株式会社アイビー・ネット」による統合ネットワークソリューションを顧客へのワンストップサービスメニューとし、ビジネスコンサルティングサービス、ネットワークインテグレーションサービス、プロフェッショナルサービスをNSCの全体スキームで提供しています。また、当社の最先端システム・技術を用いた

企業向けプロバイダサービスを@PTOPのブランドで展開し、ネットワーク提供も含めた統合サービスの提供を実施しています。

ビジネスコンサルティングサービスは、お客様のIT化基盤であるネットワーク展開を、如何にTCOの観点で戦略立案し展開して行くかをコンサルティングするとともに、当社の最先端商品・技術を活用して、お客様との価値共創型での新ビジネス提案を行います。現在、通信事業者向けには、CTstageを核としたユニファイドメッセージングサービス、プロバイダ向けにはIPnetVisyによるWeb診断、企業ユーザ向けにはVoIP化によるTCO削減、CRMによる顧客サービス品質の向上等を注力して展開中です。

ネットワークインテグレーションサービスは、当社が永年培ってきた通信機器製造技術を背景に、ブロードバンド時代に向けたキャリアネットワークの設計と構築サービス、音声・データ融合型イントラネットの設計と構築サービス、大容量かつ高信頼なデータセンタの設計と構築サービスを「安心・高品質・拡張性」をコンセプトとして提供致します。特に、IP-VPN上での、キャリアによる企業のイントラネット機能のアウトソーシング需要を狙ったキャリアクラス統合サービスシステム「Center Stage」を商品投入し、これを核としたソリューション展開を実施中です。またLinuxサーバをベースに、これからの映像ニーズに対応し、適正コストで高信頼なデータセンタを構築できるネットワークサーバソリューションを注力展開しています。また、最先端のブロードバンド機器・コンピュータテレフォニ機器を完備した「ネットワークコンピテンシセンタ」を完備し、お客様システムの事前総合検証、マルチベンダ機器の接続性検証、性能安定性検証等、顧客満足度向上を図っています。

プロフェッショナルサービスとして、全国300拠点以上のサービス網によるキャリアレベル24時間フルサポート保守サービスを始め、大規模イントラネットの運用代行サービスを沖電気カスタマアドテックとの連動により提供しています。また@PTOPによる企業向けアプリケーションとして、グループウェア・部品情報アシスタント等のASPサービスの提供を展開中です。

今後、お客様にとって、ハードウェア個体の価値観は薄れ、如何に利便価値のあるトータルソリューションをリーズナブルな投資で迅速に実現できるかが、最も重要なKFS(Keyfactor For Success)となります。沖電気では技術力を背景にしたネットワークセントリックなソリューションプロバイダとして顧客価値のあるサービス商品提供を鋭意推進致します。◆◆