



顧客満足度
調査
2023-2024
No.1 企業に訊く

日立システムズ

受賞部門 ▶システム運用関連サービス(メーカー系)



顧客の現場に寄り添う総合力と マネージドサービスでDX支援

企業理念として「真に豊かな社会の実現に貢献する」を掲げる日立システムズ。これに基づき、顧客のシステム運用・監視・保守事業にも取り組んできた。キーワードは「現場に寄り添う力」である。サービスラインアップから支援体制まで、同社の総力を上げて顧客の現場にある課題解決に尽力。その成果は、「システム運用関連サービス(メーカー系)」部門で2年連続の首位獲得につながった。

「現場に寄り添う力」を 幅広い規模や業種の顧客へ

「運用保守業務などをサービスとして提供するマネージドサービスを事業のコアにしてきました。2年連続の1位という結果に満足することなく、マネージドサービスの強みや弱みについて、あらためて考えていきたいと思えます」。日立システムズの小野猶生氏は、こう気を引き締める。

日立システムズのシステム運用関連サービスは、幅広い規模や業種の顧客に利用されている。「システム運用保守をはじめとして、クラウド・ネットワーク&データセンター・IT運用、セキュリティ、コンタクトセンター&BPO関連のサービスを提供するほか、約300カ所に上るサービス拠点も備えています。これらのリソースを活用してマネージドサービスを提供し、お客様のデジタル化を支援しています」と小野氏は自社の強みを語る。さらに、日立の先進的なデジタル技術を活用した「Lumada」と連携したグローバルな価値協創にも取り組む。



株式会社日立システムズ
取締役
専務執行役員
ビジネスクラウドサービス事業グループ長

小野 猶生氏

「デジタル変革(DX)を実現するための最初のステップは、デジタルイゼーションです。そしてセキュリティなどを含めた運用保守、監視といったマネージドサービスを提供し、お客様の課題解決に貢献してきました」(小野氏)

小野氏は、顧客の課題解決への貢献のキーワードは「現場に寄り添う力」と説明する。業務知識やノウハウを持つ人材、各地に展開したサービスインフラを活用して、日立グループやパートナー企業とも連携しながら現場に寄り添い、DXを支援してきた。

実際、今回の調査では総合満足度が1位であるだけでなく、5つの評価項目すべてで全社平均を大きく上回る。個別の分野の実力だけでなく、現場に寄り添う力が総合的に高く評価されていることが裏付けられたと言える。

小野氏は、「システム維持・保守関係のサービスではエンジニアがお客様の元にすぐ駆けつけます。そして、お客様のニーズに対してノウハウを活かした提案、導入支援をしています。こうした現場力を生かしてDXを徹底的にサポートしている点が評価されているのでしょう」と分析する。

システムやセキュリティ対応 から設備の運用保全まで

例えば、セキュリティ分野では、24時間365日体制で監視するSOC(Security Operation Center)サービスを活用し、愛媛県今治市が管理する1700台のPC

Gateway for Business Cloudマネージドサービスの概要



をサイバー攻撃から守っている。端末監視に必要なEDR※1もクラウドベースで、インストール作業もネットワーク経由で行うなど、安価で短期間での導入を実現した。「サイバーセキュリティ専門のグループ会社であるセキュアブレインと、地場のITベンダーであるIJCとのパートナーシップで実現したサービス提供です」(小野氏)と多彩なアライアンス体制を採れる強みも見せる。

また、特徴的なマネージドサービスの事例として、コンタクトセンターを活用した設備のメンテナンスサポートサービスがある。カジュアルファッション専門店チェーンのアダストリアでは、国内約1300店舗に日立システムズのサービスを導入し、修繕業務をクラウド上に移行させ大幅な効率向上を実現。さらに、小型食品スーパーのまいばすけっとでも同サービスを導入し、メンテナンス業務のDXを実現した。2つともIT分野以外のBPOでマネージドサービスを提供している事例だ。

マルチクラウド環境への対応が DXを支えるカギに

マネージドサービスを推進する視点から、市場の環境変化について小野氏

はこう語る。「クラウドドリフト&シフトの進展に伴うマルチクラウドへの変化が一番大きいと感じています。システムの柔軟性、俊敏性を高め、さらに運用価値を高めるサービスが重要になっています」

この変化に応じる形で、マルチクラウドの構築・運用を検討する顧客がこれまで以上にスムーズに、適切なサービスを選択できるよう、必要なサービス群を体系化したマルチクラウドソリューション「Gateway for Business Cloud」を2023年2月に発表している。

「これまで培ってきたマルチクラウド環境の構築・運用ノウハウに基づいた各種マネージドサービス・導入運用を支援するサービス、お客様の業種や業界のガイドラインに準拠したサービスを提供するとともに、データ分析による業務改善の提案を行います」(小野氏)

マネージドサービスにおいて、具体的には、セキュリティ構築・監視・運用を提供する「セキュリティ分野」、ネッ

トワークを含めたマルチクラウド環境の構築・監視・運用を提供する「クラウド・ネットワーク&データセンター・IT運用分野」、業務運用を支援する「コンタクトセンター&BPO(ビジネスプロセスアウトソーシング)分野」の3分野のサービスを強化して提供する。

自治体との取り組みでは、国が主導するガバメントクラウドへの移行の課題検証を行う先行事業として、千葉県佐倉市の基幹業務システムをガバメントクラウドへリフトした。小野氏は「先行事業のノウハウを使って、マネージドサービスを強化し、自治体が住民に対して高品質なサービスを届けられるように支援していきたいと考えています」と語る。

今、日立システムズが注目しているのは生成AIだという。「マネージドサービスに組み込んで、お客様にどんな価値を届けられるかを考え始めています」(小野氏)。現場に寄り添う力を高める中で、生成AIを使った現場への新しい価値提供にも目を向けている。

お問い合わせ先

株式会社日立システムズ

〒141-0032
東京都品川区大崎1-2-1
URL <https://www.hitachi-systems.com/>

※1 Endpoint Detection and Response

※本コンテンツは、日経BPの許可により『日経コンピュータ』2023年9月28日号の掲載内容より抜粋して作成したものです。禁無断転載 ©日経BP