



日立電子サービス株式会社



▲プレゼンテーションルーム

1階の「でんざソリューションプラザ」内のプレゼンテーションルーム。クライアントに対して、三田オフィスの紹介や日立電子サービスが提供するサービスの内容について説明を行う。

オフィスをショールームに!!
情報システムの構築、運営サポート、
メンテナンス……
形の見えづらいサービスだから、
クライアントに実際の業務を見てもらおう。

「昨今のビジネスは、業種・職種を問わず、コンピュータなしでは成り立たない」。これが決して大袈裟ではないくらいに、コンピュータはビジネスの世界に浸透している。それゆえ、コンピュータシステムの運営が滞ることは極力回避しなくてはならないし、障害が発生しても、できる限り速やかに回復させなくてはならない。そのようなシステム障害を解決するためのソリューションサービスを提供するのが、日立電子サービス(株)に代表されるサービスプロバイダ。同社は、ソリューションサービスの質の向上を図り、クライアントにサービス内容をよりよく理解してもらうため、都内に分散していた5つのサポートセンタを集約し、大規模な新サポートセンタを、東京・三田に開設した。



▲デモンストレーションルーム

クライアントが抱えている問題をあらかじめヒアリングし、擬似的にシステム障害を発生させ、それをどのように復旧させるのかを実演し、サービスのクオリティを確認してもらう。



▲三田オフィスエントランス

JR田町駅から徒歩8分、地下鉄三田駅からは徒歩6分と、クライアントに訪ねてもらいにもアクセスのよいロケーション。

都内に分散していた5つの これまで以上に質の高いソリュ



◀視察ブース

「日立ソリューションサポートセンタ」各部門のオフィスの入口ごとに設置されている視察ブース。実際の業務を行っている様子を見ることで、プレゼンテーションルームでの説明をより深く理解してもらう。



▲ソリューションサービスオペレーションセンタ

クライアントのシステム運用を、24時間遠隔監視する。障害発生の予兆を検知すると、回避策を提案、実施し、同センタでシームレスにシステムのマネジメントを行う。

コミュニケーションの深化が、サービスの向上につながる

今回ご紹介するオフィスは、2002年1月、東京・三田に開設した日立電子サービス(株)の「三田オフィス」。地下1階、地上11階建、総貸床面積約4,600坪のビルに、設計部門、サービス・営業部門、コーポレートサポート部門のほか、「日立ソリューションサポートセンタ」および「でんざソリューションプラザ」が入居している。

日立ソリューションサポートセンタは、これまで都内に分散していた、ソリューションサービスオペレーションセンタ、コールセンタ、アンサーセンタ、テクニカルサポートセンタ、サービスシミュレーション&テストセンタの5つのサポートセンタを統合することで、プロフェッショナルなスタッフの集約、処理機能の充実、組織の連携強化を図り、クライアントのシステムに関する問題の解決を、これまで以上に、迅速かつ高度に行える体制を整えた。これにより、各センタ(部門)間のコミュニケーションが従来に増して密になり、サービスの向上につながっている。

▶アンサーセンタ

日立製作所をはじめハード/ソフト/SIベンダーからの依頼を受け、それぞれの製品を利用しているクライアントからの各種問い合わせに対応する。



サポートセンタを統合し、 ソリューションサービスを提供する。

▶三田オフィス全景

クライアントにより密着し、サービスを提供できるよう、都心の港区三田に統合された三田オフィス。



ソリューションサービスを、クライアントに実感してもらう

1階のでんさソリューションプラザでは、クライアントに対し、プレゼンテーションルームで、同社のサービス内容やサポート体制を、大型プロジェクトを用いて説明する。また、デモンストレーションルームで、障害をどのように復旧させるのかを実演する。同社のソリューションサービスを、クライアントが体験することで理解を深めてもらう。さらに、日立ソリューションサポートセンタ内の視察もできる。セキュリティの関係で、各オフィスの入口にあるブースからになるが、実際にどのような場所で、どのように業務を行っているのかを確認してもらえらる。

ビジネスでコンピュータを利用する人は格段に増えているが、コンピュータシステムに関するソリューションサービスといわれて、それがどのような業務なのか、詳細かつ明確にイメージできる人は、それほど多くはいないだろう。言葉だけで説明されても、なかなか理解しづらいのが正直なところである。その解りづらいソリューションサービスの内容や品質を、でんさソリューションプラザの見学や日立ソリューションサポートセンタの視察を通じ、実際に、見て、聞いて、体感してもらうことで、クライアントに端的に理解し評価してもらう。今回の統合移転は、常にハイクオリティなサービスを提供している会社だからこその決断だが、移転の成功は、受注獲得の増加によって証明されるに違いない。



◀テクニカルサポートセンタ

難度の高い障害について、各分野のスペシャリストが集まり、原因究明を行う。同一の画面を見ながら議論ができるよう、大型プロジェクトを設置している。



▶コールセンタ

自動通報または電話で受け付けたハードウェア障害や、ハード/OS一体となったユニット単位の障害復旧に対応。クライアント専任のスタッフが、原因究明と早期復旧を支援する。