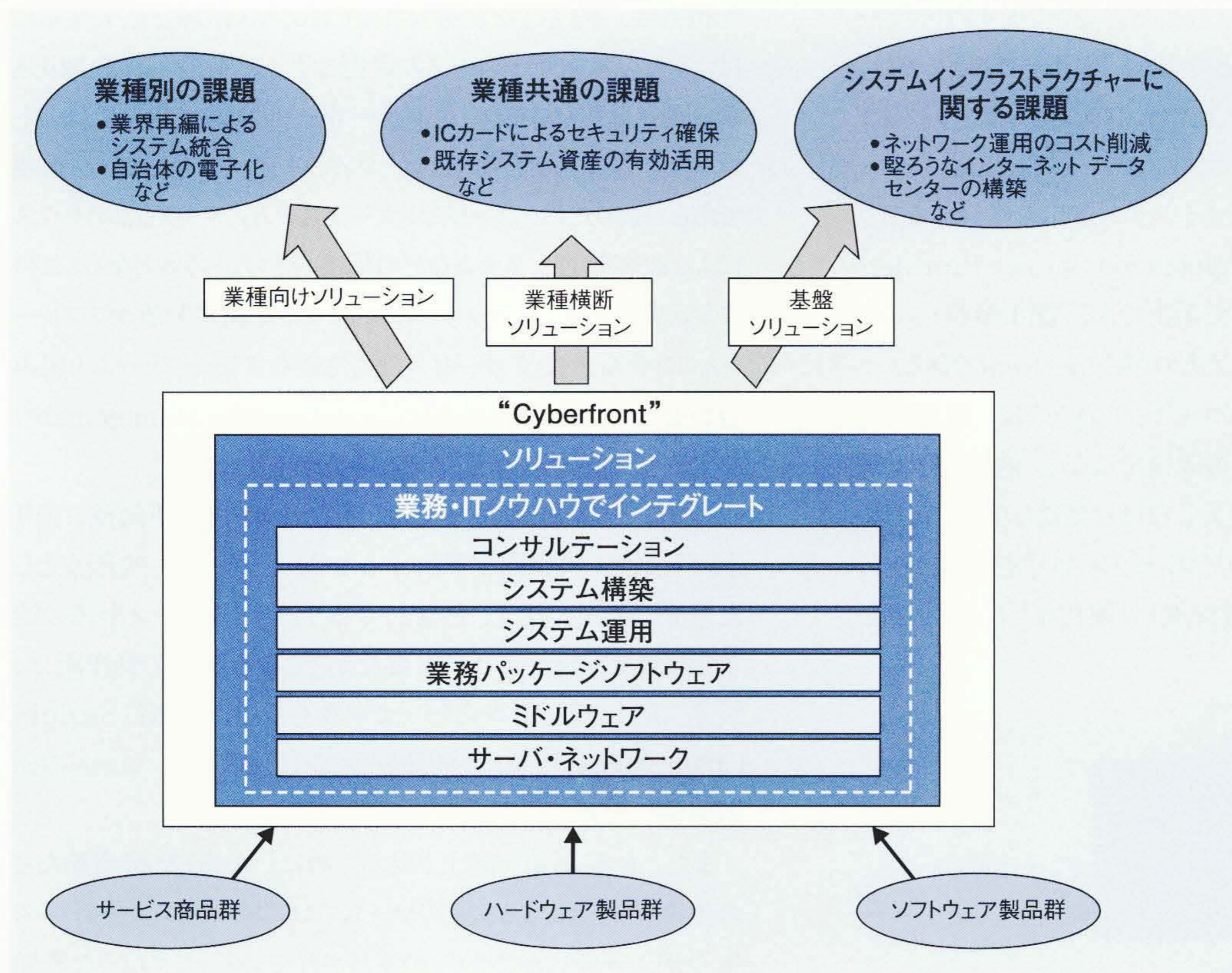


顧客企業の戦略実現を支援するソリューション体系 “Cyberfront”

Hitachi's Solutions Architecture “Cyberfront” for Supporting Strategies of Client Enterprises

米井 達哉 *Tatsuya Yonei* 小楠 高弘 *Takahiro Ogusu*
木村 昌浩 *Masahiro Kimura* 川村 健 *Ken Kawamura*



日立製作所のソリューション体系“Cyberfront”

日立製作所は、顧客企業の抱える課題に応じて、コンサルティングからシステム運用に至るさまざまなITサービス、先進の業務パッケージソフトウェア、信頼性の高いハードウェアを統合し、顧客企業の経営への寄与を図っている。

厳しさを増す経営環境の中で、競争に勝ち抜いていくためには、企業にとって新たなビジネスチャンスへのチャレンジが必要である。新たなチャレンジに伴う業務課題はますます複雑化し、その解決には高度な業務ノウハウと同時にIT活用ノウハウが必要とされている。実際、IT活用ノウハウを、みずからの戦略経営に生かすさまざまな新手法が実用化されている。例えば、販売、物流、生産、調達といったそれぞれの業務プロセスでの情報を関連させて全体最適化を図るSCM

(Supply Chain Management)や、ユーザーニーズの的確な把握、ダイレクトマーケティングを効果的かつスピーディーに実行できるCRM (Customer Relationship Management) などである。

日立製作所は、企業が抱える課題解決を支援する最新ソリューションの拡充を、ソリューション体系“Cyberfront(サイバーフロント)”の下に進めており、厳しい経営環境を先進的なIT戦略で勝ち抜こうとする企業の「ベスト・ソリューション・パートナー」を目指している。

1 はじめに

“Cyberfront(サイバーフロント)”は、1998年8月に発表した日立製作所のソリューション体系である。Cyberfrontでは、プロフェッショナルなITサービス、先進の業務パッケージソフト

ウェア、およびサービスプラットフォーム製品を、顧客企業の抱える業務課題へのソリューション(解決策)として統合し、提供する。業務課題がますます複雑化していく傾向の中で、日立製作所は、課題解決のための最新のソリューションをこのCyberfrontの下に拡充し、情報が生活に不可欠なライフラインとなっていく「ユビキタス情報社会」の実現を支援している。

ここでは、Cyberfrontによって日立製作所が目指すソリューションの姿と、主なソリューションについて述べる。

2 日立製作所が目指すソリューション

ソリューションとは、顧客企業の戦略に応じた業務課題をITによって解決することを目的に、さまざまなノウハウやITサービス、ソフトウェア、ハードウェアなどのプロダクトをインテグレーション(統合)して提供することである。ITサービスとしては、プロフェッショナルコンサルティングやシステムインテグレーションサービスに加え、ネットソリューションブランド“Cubium(キュービウム)”の下にメニュー化した、システム運用を代行するアウトソーシングサービスやASP(Application Service Provider)型サービスなどが必要に応じて選択できる(図1参照)。このようなソリューションを体系化したものがCyberfrontである。

Cyberfrontが解決のターゲットとしているのは、既存業務の見直しを中心とした従来型の課題ではなく、厳しい経営環境を生き残るために企業が実行しなければならない、新しいビジネスチャンスへの挑戦、コアコンピタンス(中核事業)への集中、リスクマネジメント(危機管理)の強化などに伴う、新し

い業務課題である。インターネットが世界中に張り巡らされ、業界の再編・統廃合、新しいビジネス領域の出現など変化の激しい現代において、企業が抱えるこれらの業務課題はいつそう複雑化し、その解決には高度な業務ノウハウとIT活用ノウハウが同時に必要とされる。

日立製作所は、顧客企業が直面している新たな業務課題にいち早く着目し、それらを低コストかつ迅速に解決するソリューションの開発に努めている。

例えば、さまざまな企業にとってビジネス領域を拡大するには、新しいユーザーニーズの発掘とサービス・製品への取り込み、顧客分析によるロイヤルユーザーへの集中的なダイレクトマーケティングなどを効果的かつスピーディーに行うことが重要である。そのため、コールセンターシステム、データウェアハウスによる顧客管理システムなどの構築・統合が必要となる。このような課題には、業務ノウハウに基づいた顧客分析テンプレートとコンサルティングサービスを高性能なプラットフォームと組み合わせた、CRM(Customer Relationship Management)ソリューションを用いたシステム構築が有効となる。

一方、製造業・流通業では、資産圧縮やコスト低減、売り上げ拡大という課題を解決するために、ユーザーを起点とした販売、生産、調達、物流に至るサプライチェーン全体の改革を戦略的に行うことが重要なかぎとなる。日立製作所は、製造業としてみずから培ったノウハウを、SCM(Supply Chain Management)ソリューションに反映させ、これらの課題解決に努めている。

また、企業価値を向上させるために、人事・総務業務などの生産性向上による経営リソースのコアコンピタンス分野への集中が、分野にかかわらず注目されている。このような課題に対する解の一つとして、日立製作所内での実際の運用実績に支えられた「社員ポータルソリューション」を提供している。

以上のように、日立製作所は、「顧客企業の戦略実現を支援する」という視点に立った、企業のよきソリューションパートナーとなることを目指している。

3 日立製作所のソリューション体系 “Cyberfront”

Cyberfrontでは、各ソリューションを、解決する課題によって以下の三つのカテゴリーに体系化しており、顧客企業は、それぞれが抱える課題に応じて最適なソリューションを選択することができる(図2参照)。

(1) 業種向けソリューション

特定業種・業界に特化した課題解決を目的に、主に業務パッケージソフトウェアを核にしたソリューション群であり、“Solutionmax(ソリューションマックス)”の名称でシリーズ化している。金融、製造、流通、公共、通信の各分野別のソリューションをそろえている。

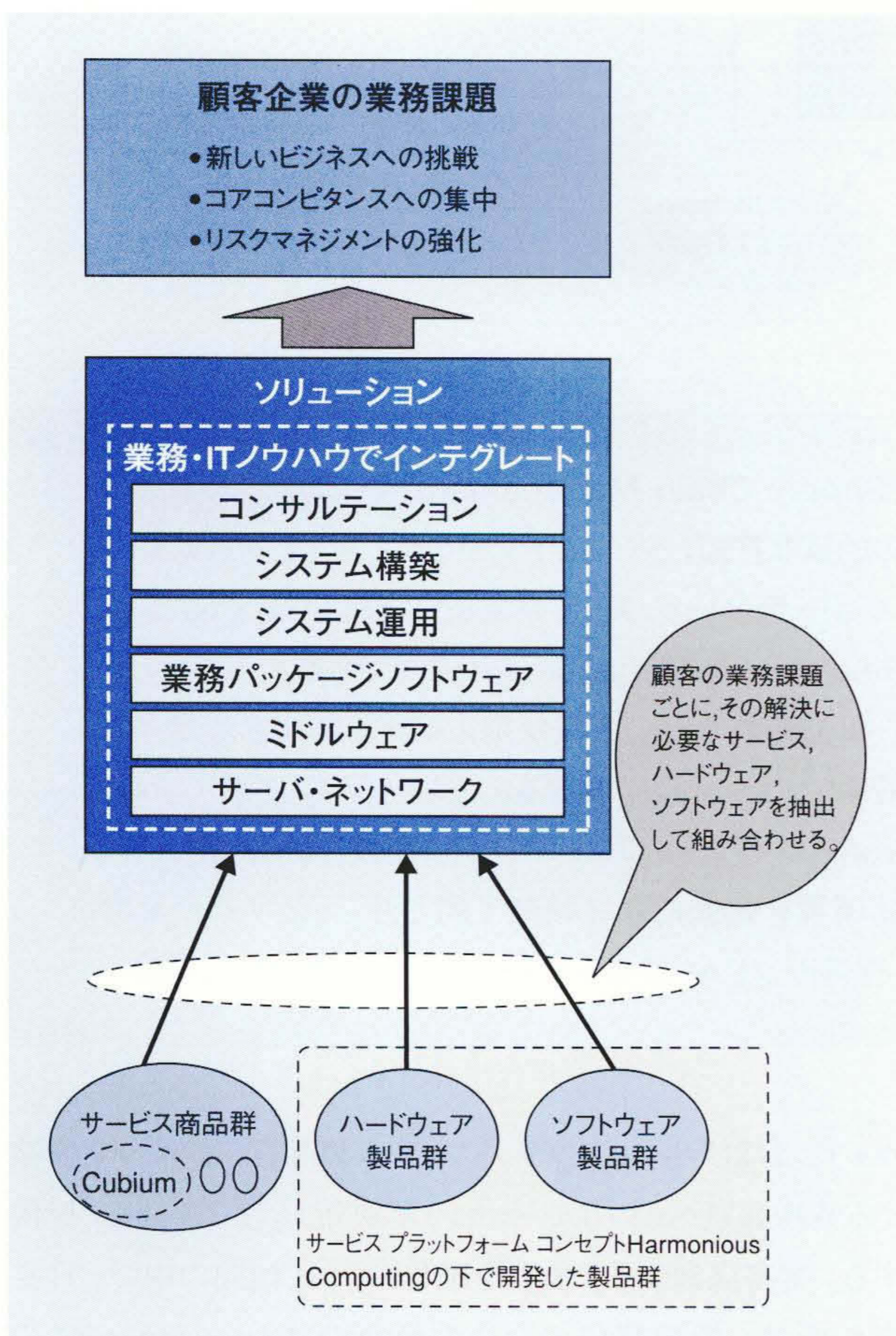


図1 ソリューションの構成

ソリューションでは、解決すべき課題に必要なサービス商品、ハードウェア製品、ソフトウェア製品を、業務およびITノウハウで統合して提供する。

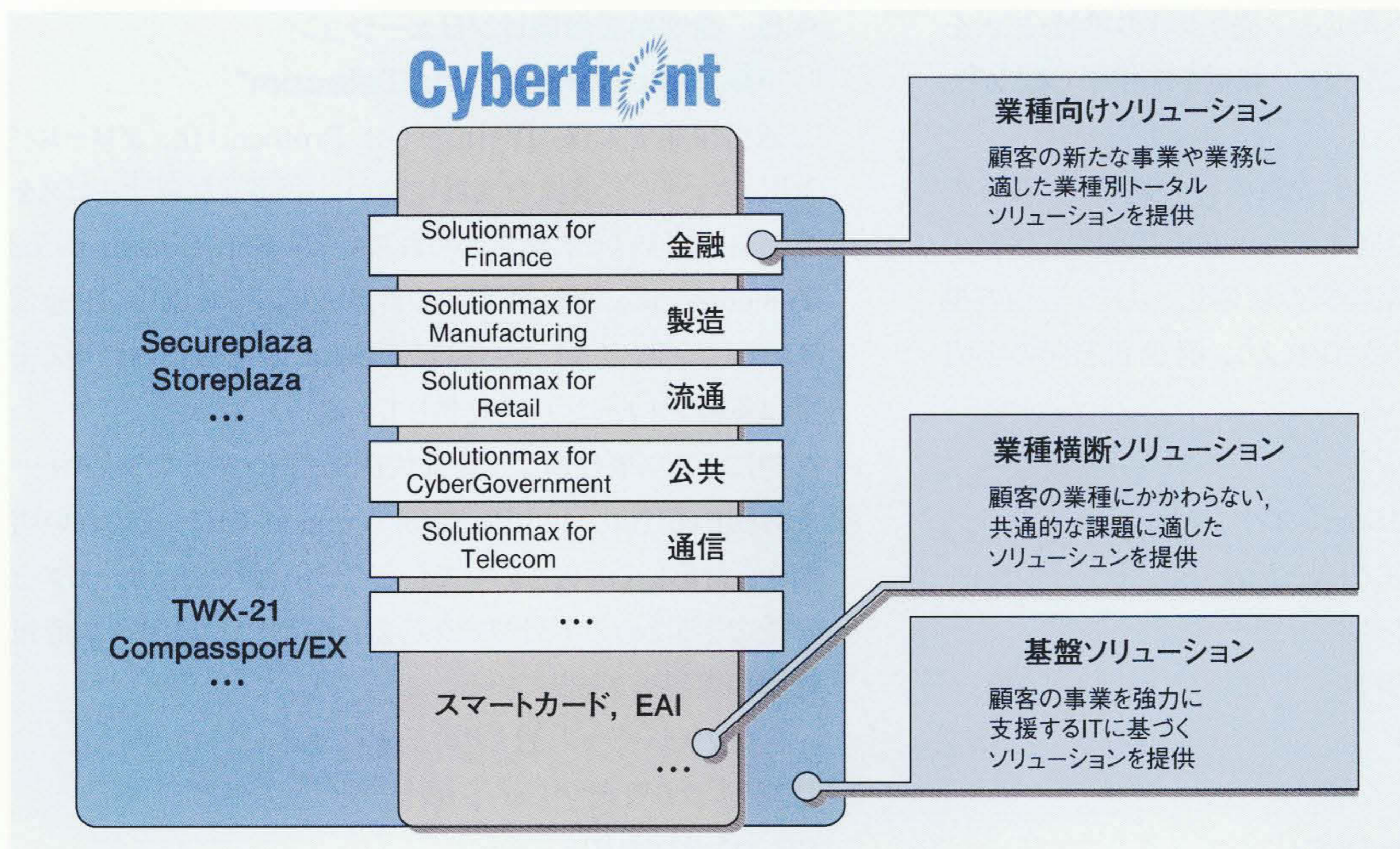


図2 Cyberfrontのカテゴリとソリューション群

ソリューションは、解決する業務課題に応じて、業種向け、業種横断、および基盤の三つのカテゴリで体系化している。

(2) 業種横断ソリューション

業種にかかわらず共通的な課題を解決するソリューション群である。EAI(Enterprise Application Integration), スマートカードなどのプロダクトや関連サービスを提供する。

(3) 基盤ソリューション

セキュリティ、ストレージ、データセンターなど、信頼性の高いIT基盤を提供するソリューション群である。

(6) e-マーケットプレイス金融サービスソリューション

(7) 決済ソリューション

(8) 認証ソリューション

4 主な具体的ソリューション

4.1 金融業務ソリューション

“Solutionmax for Finance”

業界内の統合再編、異業種の参入、グローバル競争、業際化の進展などのさまざまな変化に金融機関が対応できるように、ネットビジネス、チャネル、マーケティング、商品サービス、マネジメント、システム基盤、およびSTP (Straight Through Processing)の七つの戦略を支援するさまざまなソリューションを提供している。

特に、チャネル戦略やネットビジネス戦略では、インターネットによる金融サービスの実現を的確に支援するために、便利さ、容易さ、安心感を追求した高度な顧客サービスや、それに伴って金融機関内部で必要となるマーケティング、資金運用などの業務連携を可能とするソリューションを提供している。

主なソリューションは以下のとおりである。

- (1) 営業店・自動機システムソリューション
- (2) リモートチャネルソリューション
- (3) スマートカードソリューション
- (4) 保険営業店・代理店ソリューション
- (5) ポータルサービスソリューション

4.2 製造業向けソリューション

“Solutionmax for Manufacturing”

激しい国際競争下でわが国の製造業が勝ち残っていくためには、スピーディーかつタイムリーな経営サイクルと、ユーザーニーズに即応する生産・供給体制の確立が求められている。そのためには、部分的な課題にとらわれない、広範囲な業務改革のためのトータルソリューションが必要である。新しい日本型製造業が目指すのは、継続的な改革によってさまざまな経営課題・業務課題を解決に導く、「知」が通った組織である。日立製作所は、長年蓄積したノウハウと先進ITを活用したソリューションを複合的に提供することにより、企業内外の壁を越えたコラボレーションを実現し、顧客企業の経営改革・業務改革を支援している。

主なソリューションは以下のとおりである。

- (1) ERP (Enterprise Resource Planning)ソリューション
- (2) SCMソリューション
- (3) DE (Digital Engineering)ソリューション
- (4) 環境ソリューション
- (5) MES (Manufacturing Execution System)ソリューション
- (6) CRMソリューション
- (7) e-Marketソリューション

4.3 小売業向けソリューション

“Solutionmax for Retail”

消費の低迷が続く中で、業界再編や海外資本の参入など、小売業の経営環境は厳しさを増している。各企業にとっては、

多様化する消費者ニーズへ即応し、売り上げの維持・拡大を図るとともに、経営の効率化を進め、収益を確保することが急務となっている。

そのため、日立製作所は、小売業の経営課題を、顧客の維持・拡大、商品調達力の向上、適正在庫の確保、店舗オペレーションの効率化、企業経営の最適化といった五つの視点でとらえ、以下のソリューションにより、消費者志向の小売業経営を強力に支援している。

- (1) 流通CRMソリューション
- (2) マーチャンダイジングソリューション
- (3) リテイル・エクステンジソリューション
- (4) ロジスティクスソリューション
- (5) ストアシステムソリューション
- (6) 経営情報ソリューション

4.4 電子自治体ソリューション

“Solutionmax for CyberGovernment”

自治体では、「e-Japan戦略」や地域ITアクションプランの下に、内部事務や行政手続きなどを電子化し、業務効率化・住民サービス向上を目指す電子自治体の構築が進んでいる。さらに、市町村合併対応やデータ処理センターの共同運営の動きも本格化している。

そのため、自治体のためのアプリケーションソフトウェア、基盤システム、ハードウェア、コンサルテーションから運用・保守までの一貫したサービスで構成した以下のソリューションにより、電子自治体の実現や市町村合併対応などを総合的に支援している。

- (1) 電子申請ソリューション
- (2) 庁内業務統合ソリューション
- (3) 市町村合併ソリューション
- (4) 住民基本台帳カードソリューション

4.5 通信事業者向けソリューション

“Solutionmax for Telecom”

通信事業者には、IP(Internet Protocol)化、ブロードバンド、ユビキタス環境の進展に伴い、さまざまな新サービスを立ち上げていくことが求められている。Solutionmax for Telecomでは、通信事業者の新サービスに対応し、IP通信インフラストラクチャーから顧客管理などの基幹業務に至るまでの各種ソリューションを提供している。

特に、日立製作所は、次世代IP通信インフラストラクチャーであるIPv6(Internet Protocol Version 6)に、そのれい明期から対応しており、「いつでも・どこでも・だれでも」サービスを楽しむためのネットワーク基盤を構築し、ユビキタス情報社会の実現を支援している。

主なソリューションは以下のとおりである。

- (1) テレコム管理ソリューション
- (2) コンテンツソリューション
- (3) IPネットワークソリューション
- (4) 社内情報システムソリューション

5 おわりに

ここでは、日立製作所のソリューション体系“Cyberfront”が目指すソリューションと、主なソリューションについて述べた。

日立製作所は、これからも、顧客企業の戦略に合致した課題解決に寄与できる高度なITサービス、サービスプラットフォーム、ソリューションの開発・提供を通じ、顧客からいっそう信頼されるソリューションプロバイダーを目指していく考えである。

参考文献など

- 1) 高野, 外:日立製作所の新ソリューション体系“Cyberfront”, 日立評論, 80, 9, 602~606(1998.9)
- 2) 日立製作所 コンピュータ ネットワーク システム総合サイト, http://www.hitachi.co.jp/Prod/it/product_service/index.html#solution

執筆者紹介



米井達哉

1989年日立製作所入社、情報・通信グループ 事業企画本部 事業戦略企画部 所属
現在、ソリューション企画に従事
E-mail: tyonei@itg.hitachi.co.jp



木村昌浩

1983年日立製作所入社、情報・通信グループ 金融第一事業部 金融ビジネス企画本部 企画部 所属
現在、金融事業戦略企画、プロモーション企画に従事
E-mail: kimurama@itg.hitachi.co.jp



小楠高弘

1990年日立製作所入社、情報・通信グループ クロスマーケットソリューション事業部 ビジネス企画本部 企画部 所属
現在、製造業・流通業の経営改革、情報システムに関する新ビジネスの企画立案に従事
電子情報通信学会会員
E-mail: togusu@itg.hitachi.co.jp



川村 健

1992年日立製作所入社、情報・通信グループ 公共システム事業部 電子行政事業企画本部 カスタマ・リレーションズ・センタ 所属
現在、電子政府・電子自治体分野の広報・宣伝業務に従事
E-mail: k-kawamura@itg.hitachi.co.jp