

## ■導入事例 株式会社 神戸製鋼所 様

## 海外での柔軟な事業展開に欠かせない グローバルなIT基盤の運用に多言語対応のヘルプデスクを導入。 ITガバナンスの統一、維持に成功。

導入サービス

スーパーヘルプデスク

## 導入前の課題

- ・ITガバナンスのレベルをグローバルで統一し、維持したい。
- ・国や地域で異なるさまざまな言語に対応したサポートを行いたい。
- ・海外の拠点情報を「見える化」して日本で一括管理したい。

## 対策と導入効果

- ・“スーパーヘルプデスク”とオンサイトサポートの導入で拠点に応じた柔軟な対応を実現。
- ・統合ヘルプデスクを設置し、まずは日本語、英語、中国語に対応。(今後、順次拡大予定)
- ・日本の運営拠点との緊密な情報連携による「見える化」で、全拠点の一括管理体制を構築。

## 株式会社 神戸製鋼所様 会社概要



本社所在地	神戸市中央区脇浜海岸通2-2-4
創立	1905年(明治38年)9月1日
資本金	2,333億円
従業員数	連結 36,018人
事業内容	鉄鋼関連事業、アルミ・銅関連事業、機械関連事業
事業方針	オンリーワンの技術・製品・サービスでグローバル成長市場を取り込む
グループ社数	子会社206社・グループ会社64社

<http://www.kobelco.co.jp/>
**KOBELCO**  
KOBELCO STEEL GROUP

※2013年3月31日現在

### 国や地域でレベルが異なるITガバナンスが、グローバルなサプライチェーン構築のネックに。

素材系、機械系の事業を中心に幅広い分野で高付加価値な製品・技術・サービスを提供する神戸製鋼グループでは、将来への成長軌道を確認なものにすべく、2010年4月に中長期ビジョン「KOBELCO VISION “G”」を策定、「オンリーワン・ナンバーワンの技術・製品・サービスでグローバルに成長市場を取り込む」ビジョンを掲げている。すなわち、これまで日本中心だったものづくりの体制を、海外を含む複数拠点が緊密に連携する、「グローバルサプライチェーン」へシフトする準備を進めている。この事業展開に伴い、海外の拠点ごとにバラバラだったITガバナンスのレベルを統一するIT基盤づくりが急務になっていた。

同社 IT企画部長 林高弘氏は「グローバルで統一されたIT基盤づくりにおいて、まず海外拠点で利用するPCのウイルス、情報漏えいと

いったセキュリティ対策のレベルを揃えること。これらを日本で一括管理できる仕組み・体制を構築すること。そして統一した新たな基盤を将来にわたって同じレベルで維持するための体制が必要であり、そのためには強力なヘルプデスクが必要だったのです」と語る。これまでのヘルプデスクについて林氏は「従来は地元、地場の日系企業にお願いしたり、まったくサポートを行わずに自力で対応したりと、海外拠点によって、対応方法は千差万別で、セキュリティレベルも異なっており、統一する必要性を強く感じていました。また、国や地域によって言語も異なりますので、これらを日本で統一的にコントロールすることは非常に困難です。統一的なサポートを行うためには、多言語に対応したヘルプデスクは必須の条件でし

株式会社 神戸製鋼所  
IT企画部長

林 高弘 氏

た」と説明する。

こうして同社はグローバルでのITガバナンス統一、そのレベルを維持するための取り組みを開始した。

### すべての取り組みをカバーできる総合力、拠点に合わせた柔軟な対応力を高く評価。

多言語対応のヘルプデスクを運営する前に、まずPCのセキュリティレベルを揃える必要があったことは先に述べたとおりだ。同


**Global ICT Partner**  
Innovative. Reliable. Seamless.

社では、パートナー候補となる複数企業からの提案を受けて検討をスタート。「他社からの提案は定型サービスにこちらが合わせる必要があった一方で、NTTコミュニケーションズ（以下、NTT Com）はこちらに合わせていただける提案でした。たとえば、新しいPCを現地に送付して各自がセットアップする定型のサービスがベースになると、担当のいない拠点では対応が難しくなる。拠点によって臨機応変に対応できる柔軟性の高さを評価して、パートナーを選んだのです」（林氏）。

こうして同社ではNTT Comとの協力体制のもとで対象拠点のPC環境の更新や、ネットワーク経由で日本からセキュリティレベルを一括管理する統一IT基盤の構築を開始。ITガバナンスを高いレベルのまま維持するヘルプデスクサービスには『スーパーヘルプデスク』を選択した。

同社 IT企画部 中尾浩和氏は「検討当初、既存の国内ヘルプデスクでの運用も考えたのですが、多言語への対応、時差、そのためのコスト、などを考えると現実的ではありませんでした。こうした条件をクリアできるヘルプデスクサービスとオンサイトサポートを併せてご提案いただいたことが決め手でした」とサービス選択の理由を語る。

NTT Comの『スーパーヘルプデスク』は、ITに関する問い合わせ窓口を提供するアウトソーシングサービス。多言語対応、24時間365日の受付が可能のため、グローバルでのヘル

プデスク運用を考える企業には最適なサービスといえる。マルチベンダ、マルチキャリア対応のためメーカー、キャリアを気にせず利用できる点も大きな魅力だ。なお、ヘルプデスクと連動して機能するオンサイトサポートの体制構築には、現地ベンダーやキャリアと密に連携した調整、手配が欠かせない。ここにグローバルな事業基盤を持つNTT Comの強みを発揮できることも選択の一因になったことを付け加えておく。同社の新たなヘルプデスク立ち上げは約半年で完了。中国、東南アジア、インドの11ヵ国、93拠点、約4,600台のPCを対象とし、将来は欧米中東など、全世界の神戸製鋼グループ拠点に展開を計画する『スーパーヘルプデスク』の運用がスタートした。（2013年10月1日現在6ヵ国33拠点）

**万全のサポートで高レベルのITガバナンスを維持。基盤強化に向けた業務システムの連携も視野に。**

同社の『スーパーヘルプデスク』はPCやOSの不具合、ソフトウェアの利用方法などに関する問い合わせを受け付けている。また、故障の場合は原因を切り分け、必要に応じてリモートデスクトップによる遠隔サポートを行う。それでも解決しない場合はエンジニアが現場に駆けつけて対応するオンサイトサポートが受けられるようになっている。導入後、同社の海外事業に変化はあったのだろうか。

「とくにITの専門家が不在の拠点では、



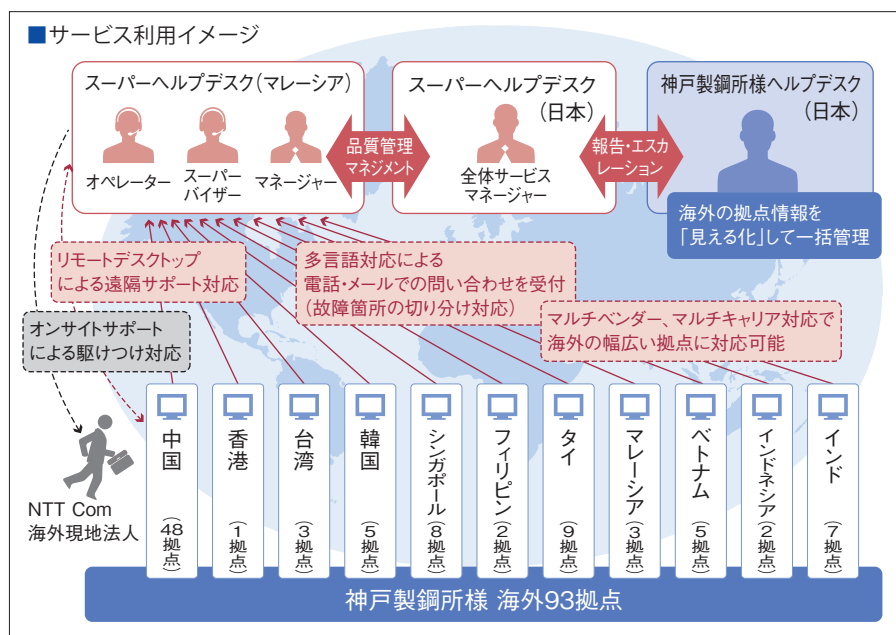
株式会社 神戸製鋼所  
IT企画部

**中尾 浩和 氏**

ちょっとした困り事でも相談できる窓口ができ、非常に助かっていると思います。また、これまで言語や時差の問題で困難だった現地社員と日本の運用窓口のやりとりも『スーパーヘルプデスク』側で橋渡しをやっていたので、運用がスムーズに回るようになりました」（中尾氏）。

「地元ベンダーに個別に委託を行っている、当社グループのセキュリティポリシーの禁止事項を組み込まれる懸念がありました。今回、セキュリティに対して柱を1本通せたことは大きな意味があります。『スーパーヘルプデスク』は、この施策を支えていただけていますが、単なる問合せ対応だけでなく、過去の問合せ内容を分析、品質向上に向けた改善を行うなど、頼もしさも感じています」（林氏）。

今後、同社では『スーパーヘルプデスク』の利用範囲の拡大を計画している。中尾氏は「将来的には業務システムに関する問合せ対応も行っていたいただきたいと思っています。また、グローバルに業務システムをつなぐための高品質なネットワークの提案もNTT Comにお願いしたいと思っています」と展望を語る。続けて林氏は「当社グループは今後も海外展開を拡大する意向ですので、幅広い言語に対応できる点は心強いです。今後もITに関する各種相談が増えていくかもしれませんが、私たちと連携をとりながらの柔軟な対応に期待しています」と締めくくる。神戸製鋼所とNTT Comは、今後も強力なスクラム体制でグローバルへの挑戦を続けていく。



お問い合わせ先

**NTTコミュニケーションズ株式会社**

ホームページ [www.ntt.com/super-help/](http://www.ntt.com/super-help/)  
 メールアドレス [superhelpdesk@ntt.com](mailto:superhelpdesk@ntt.com)

記載されている会社名や製品名は、各社の商標または登録商標です。