

2025年2月5日
株式会社セゾンテクノロジー

NEC フィールドディング、顧客サービス管理システムのクラウド 接続にセゾンテクノロジーの「DataSpider Servista」を導入

～安定稼働を支える Salesforce とオンプレ DB 間での 100 以上のデータ連携～

株式会社セゾンテクノロジー（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員：葉山 誠、以下セゾンテクノロジー）は、NEC フィールドディング株式会社（本社：東京都港区、代表取締役執行役員社長：形山嘉浩、以下 NEC フィールドディング）の顧客サービス管理システムのクラウド接続に、データ連携ソフトウェア「DataSpider Servista」が導入されたことを発表します。

オンプレミスのクライアントサーバー型で運用されていた、保守受付・保守作業管理など複数システムのデータベースと、顧客サービス管理システムの移行先である、「Salesforce」間とのデータ連携を 24 時間 365 日無停止で支えることで、新たな顧客サービス管理システムへの円滑な移行を実現しました。また、今後の NEC フィールドディングのビジネス拡大に伴う機能拡張と、データ分析基盤の構築にも「DataSpider Servista」の活用を予定しています。

背景

NEC フィールドディングは、NEC グループの一員として ICT システムのライフサイクルである企画・設計から導入・構築、運用・監視、保守に至るすべての領域でサービスを提供し、近年では、医療機器や太陽光システムなど非 ICT 機器の保守まで拡大し、お客様のビジネスをサポートしています。

全国にある拠点網や物流網を生かしてハードウェアを起点とした SI 事業や、運用・監視、セキュリティなどのシステムサポート、NEC 以外のメーカー機器や ICT 関連以外の機器保守も受託して実施し、エンジニアが現場に駆け付けるオンサイトサポートを 24 時間 365 日対応で展開しています。

そのような中、お客さまと相対するコンタクトセンターのシステムや、保守受付・保守作業管理のシステムは、業務にあわせて自社で開発した複数のオンプレミスシステムを組み合わせていました。稼働から 30 年近く経過していたことで、これまでの機能追加によるシステムの複雑化と、ビジネスの変化に対応するための機能改修への迅速な対応や新規技術の積極的活用、またデータのガバナンスの観点でも問題があり、新システムへの移行を決定しました。

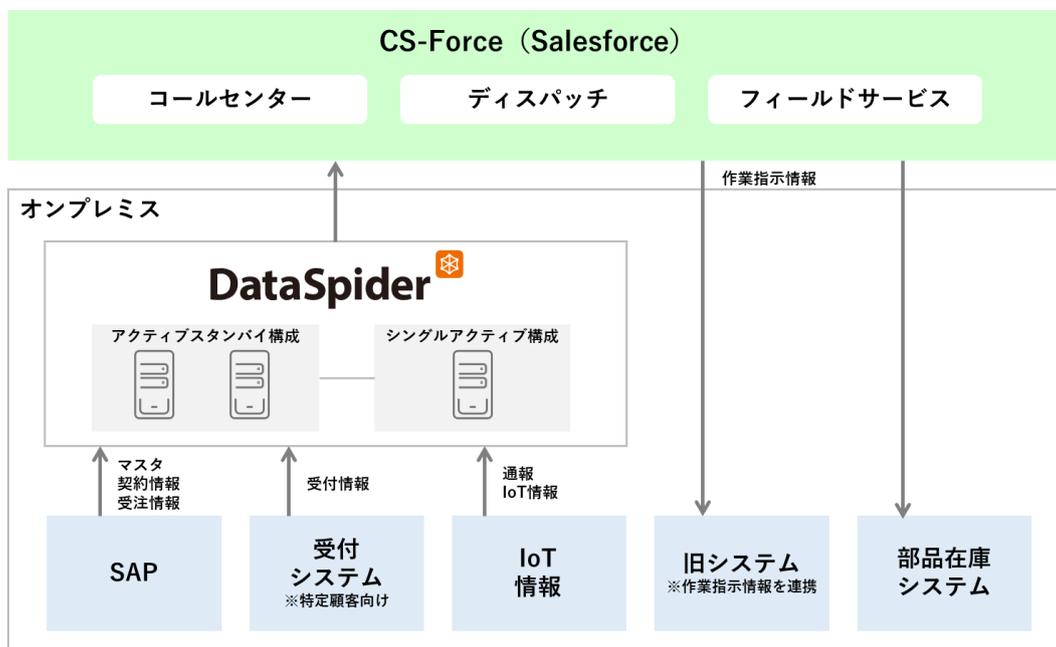
「DataSpider Servista」導入の理由

NEC フィールドディングでは、既存の顧客サービス管理システムが抱えていた課題を解決すべく、全国数か所のコンタクトセンターや300拠点以上のフィールドサービスを支える新顧客サービス管理システム、「CS-Force」への移行検討を2018年から開始しました。2020年のデータ連携基盤の構築開始から数回の段階的なリリースを経て、2024年12月に新システムへの移行が完了しました。

既存システムで互いに連携する複数システムのうち、保守業務の中核となる保守受付システムと保守作業システムの移行に際しては、移行先となる「Salesforce」と既存システムとのデータ連携に、部品情報、在庫情報、作業情報の連携など100以上のインターフェースが必要とされました。「Salesforce」のガバナ制限^{*1}に対する解決策や、短期間での移行を目指す中でデータ連携機能の自社開発は現実的ではないと判断し、国内でのデータ連携実績やAPI接続機能を有する条件のもとツールの選定を開始しました。さまざまな要件の中から複数のツールを検討した結果、「DataSpider Servista」を導入するに至りました。

「DataSpider Servista」を導入した理由として、NEC フィールドディングは次の点をあげています。

1. 24時間365日で稼働する大規模システムで100以上のデータ連携を安定的に接続可能
2. Salesforce APIに対応した開発の効率化とGUIだけで開発可能な分かりやすいUI
3. 国内の豊富な導入実績や「Salesforce」のガバナ制限への対応、必要機能とコストとの最適バランス



NEC フィールドディング「CS-Force (顧客サービス管理システム)」の構成図

「DataSpider Servista」導入の効果

新顧客サービス管理システム「CS-Force」へ移行したことでオンプレミスからの脱却が進み、ビジネス拡大に伴う新しい機能追加も容易となりました。また、「DataSpider Servista」では、GUIでの開発による

り実装時のレビューやコーディングのミスが減り、動作の把握も直感的に理解できることで障害時の切り分けもスムーズとなりました。

今後は「Salesforce」に蓄積されたデータを活用し、コールセンターの問い合わせ内容を要約する生成 AI を活用したプロジェクトも計画しています。これらデータ分析用基盤を構築する中でも、「DataSpider Servista」のさらなる利用が期待されています。

なお、「DataSpider Servista」を活用した NEC フィールディング様の導入事例は次の URL をご参照ください。

- ・ Salesforce 移行に必要な 100 以上のデータ連携をクリア。24 時間 365 日対応を支える安定した稼働を実現。

<https://www.hulft.com/casestudies/nec-fielding>

- *1 「ガバナ制限」はリソース利用の偏りを防ぐためのもので、SQL クエリや API リクエストの数などの制限を超える
と一定期間利用できなくなるもの

* * *

DataSpider Serviceta について

「DataSpider Servista」は、システムの接続方法やフォーマットの違いを意識することなく、すばやく簡単に「つなぐ」ことができるデータ連携プラットフォームです。プログラミングの高い知識を必要としない洗練された GUI 開発環境を提供し、クラウドや業務アプリケーション、データベースといったさまざまなタイプのデータを手軽に連携することで業務の自動化と効率化を支援します。詳細情報は、<https://www.hulft.com/software/dataspider> をご覧ください。

セゾンテクノロジーについて

「世界中のデータをつなぎ、誰もがデータを活用できる社会を作る」をミッションに、安全・安心の基盤となるデータ連携製品や IT サービス、金融や流通業をはじめとする多種多様な業種向けのシステム開発・運用をグローバルに展開しています。長年にわたり環境の変化に即応してきた強みを活かし、現在はクラウド型データ連携プラットフォーム (iPaaS) 「HULFT Square」など先進事業の拡大に注力するほか、未来を切り拓くテクノロジーの実装に向けた取り組みを強化しています。

- ・ セゾンテクノロジー：<https://www.saison-technology.com/>
- ・ HULFT 製品サイト：<https://www.hulft.com/>

商標関連

- ・ その他の会社名、製品名、サービス名等は、各社の登録商標または商標です。

報道関係者様からのお問い合わせ先

株式会社セゾンテクノロジー

広報担当：山下

PR@saison-technology.com（広報代表）