

NEWS RELEASE

2025年4月17日

報道関係各位

NEC フィールディング株式会社

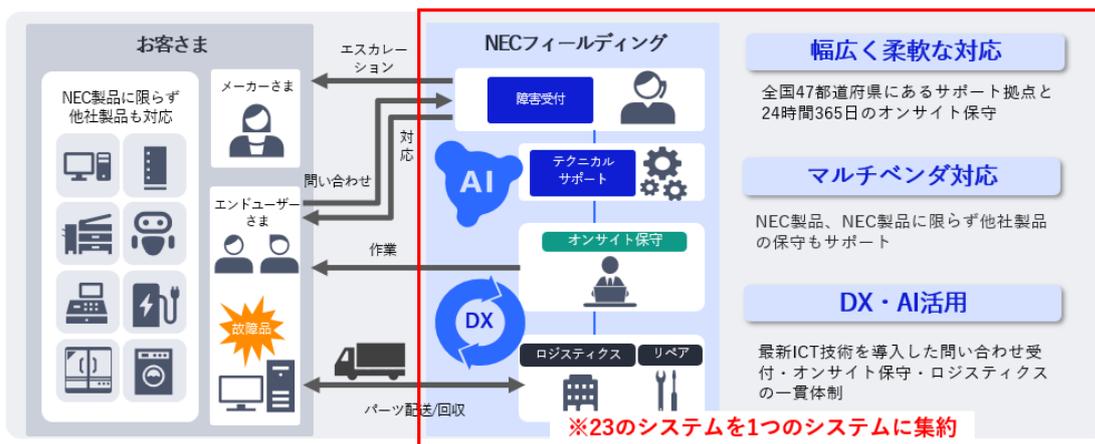
保守支援システムをクラウド環境に構築・刷新し、マルチベンダ製品への対応を実現

～IT 保守業界の共通課題を解決～

NEC フィールディング株式会社（本社：東京都港区、代表取締役 執行役員社長：形山嘉浩）は、株式会社セールスフォース・ジャパン（本社：東京都千代田区、代表取締役会長 兼 社長：小出伸一、以下 Salesforce）の「Service Cloud」および「Field Service」を活用し、クラウド上に構築した新たな保守支援システム「CS-Force（シーエス・フォース）」の運用を開始しました。これにより、NEC 製品を含むマルチベンダ製品に対応した保守運用サービスの提供を実現します。

メンテナンス事業

全国にサービス拠点をもち24時間365日の対応を可能とする強みを活かし、お客様のICTシステムをサポートいたします。



保守支援システム「CS-Force」のイメージ

【背景】

約 30 年間にわたり使用してきた従来の保守支援システムは、お客様によって異なる保守要件に合わせたカスタマイズ変更やシステム検証などに時間を要し、特にマルチベンダ製品の保守を求めるお客様のコンタクトセンターの開設には、6 か月以上の期間を要していました。また、支社ごとに保守支援システムを構築し契約内容や保守実績を管理していたため、お客様全体における保守実績の把握や分析に時間を要するなどの課題がありました。

【システム刷新による成果】

今回、Salesforce の「Service Cloud」および「Field Service」を活用し、複数のシステムを集約することで契約内容などの情報を一元管理できるようになり、お客様の機器運用に関する改善提案など、提供サービスの質を向上しました。また、システムのシンプル化により、新規コンタクトセンターの開設に要する時間を、従来の 6 か月から 2 か月へ大幅に短縮しました。さらにモバイル端末を用いた過去の作業履歴の参照を可能とし、作業時間を大幅に短縮するとともに、レポート・ダッシュボード機能による顧客サポート状況の閲覧や課題の把握を可能としました。

なお、Salesforce の「Service Cloud」および「Field Service」は、政府や国防レベルの情報システムセキュリティ評価制度 (ISMAP) の要件を満たしているため、セキュリティ面における信頼を担保しています。

【システム刷新のポイント】

① 生成 AI 機能を活用

生成 AI および AI の活用により、コンタクトセンターにおけるお客様との会話内容の自動要約を行い、蓄積された情報に基づき保守員や機器部品を自動でアサインします。

② 最新テクノロジーを活用したシステムとの連携

RPA や BI ツールなどの様々な最新技術と連携することで、現場課題を解決します。

③ 保守プロセスを最適化

本システム刷新プロジェクトは NEC フィールドディングの情報システム部門に加えて、現場保守員の意見も取り入れて開発しました。これにより、現場で起きている事

象をシステムに反映することで現場との認識の相違を防ぎ、保守プロセスを最適化しました。

【Salesforce 主催イベント「Agentforce Innovation Day Service」登壇について】

NEC フィールディングは、2025 年 3 月 12 日（水）に開催された Salesforce 主催イベント「Agentforce Innovation Day Service」に登壇し、本プロジェクトの背景や成果を紹介しました。長年使い続けてきた保守支援システムを刷新した本取り組みに、非常に多くの関心が寄せられました。



NEC フィールディングは、保守支援システム「CS-Force」の構築により、お客様システムの保守運用だけでなく、システムの安定稼働と課題解決に貢献していきます。今後も、全国の保守拠点網を活用した 24 時間 365 日対応可能な保守体制により、お客様をトータルにサポートしていきます。

\Orchestrating a brighter world

NECは、安全・安心・公平・効率という社会価値を創造し、誰もが人間性を十分に発揮できる持続可能な社会の実現を目指します。