

ふいに飛ぶ

No.156
2024

「特集」

目的地として訪れる

「空港」の魅力

「ニッポンの元気な会社」

豊中市（大阪府）

「フィールドイング全力支援」

保守部品の管理、社内教育を

通じて顧客満足度向上に寄与

日本の玄関口といえる
空港は

東京都

小笠原諸島

写真：三好和義



サンゴ礁や色とりどりの熱帯魚海中に向かつて鏡く落ち込む岩肌青の冴やかなグラデーションと神秘的な表情が目を奪う海

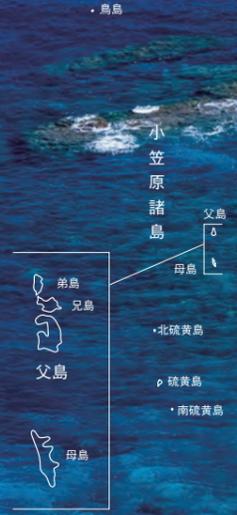
東京から約1000km南の洋上に浮かぶ、小笠原諸島。僕は十数年前に初めて訪れて以来、7、8回通っています。竹芝桟橋からほぼ1週間に1本出る船が唯一のアクセス方法なので、その意味で「地球上で日本から最も遠いところ」といつ

でも過言ではありません。

誕生以来、一度も大陸とつながったことがないため、独自の進化を遂げた動植物の固有種が豊富。アカガシラカラスバト、ハジメメグロなどの鳥類、タコノキ、ムニンツツジなどの植物を観察でき、24種類のクジラやイルカが確認されています。写真は父島にいくつかある見晴らしの良い展望台の一つ、長崎展望台からの風景です。岩場の上から海を一望できるロケーションなので、

ダイナミックな景色に出合えます。

深い青から明るく輝くエメラルドグリーンまで変化に富む海の色が飽きません。これまで世界中の海を撮影してきましたが、ここが最も美しいと僕は思います。島の東側にある長崎展望台から眺めるなら、逆光になる午前中よりも、午後、太陽が高い位置にある時間帯の方がおすすめ。表情豊かな海の色を十二分に堪能できます。



ふいーるでいづく

No.156 2024

2 一度は訪れたい
日本の絶景 三好和義
第14回 小笠原諸島 (東京都)

[特集]

4 目的地として訪れる
「空港」の魅力

6 新しくなった主要ターミナルBIG4

8 全国各地の個性派空港

FROM FIELDING

10 ニッポンの元気な会社
第34回 豊中市 (大阪府)

13 最新ITキーワード 中島 洋
第34回 ハイパーオートメーション

14 フィールディング全力支援
Vol.05 保守部品の管理、
社内教育を通じて
顧客満足度向上に寄与

17 NEWS & TOPICS

18 おとなの歴史再入門 河合 敦
第28回 なぜか年上の女性にもてる
藤原道長

発行 NECフィールディング株式会社
〒108-0073 東京都港区三田一丁目4番28号
https://www.fielding.co.jp

編集・制作 日経BP/日経BPコンサルティング
デザイン ホールドグラフィック
印刷 広英社

本誌掲載の写真・記事の無断転載および複写を禁じます。落丁、乱丁などの不良品がございましたらお申し出ください。お取り替えます。記事中の意見・見解はNECフィールディング株式会社のそれとは必ずしも合致するものではありません。

COVER PHOTO: PIXTA

みよし・かずよし

写真家。1958年、徳島生まれ。85年発売の写真集「RAKUEN」で木村伊兵衛賞を当時最年少で受賞。世界各地で「楽園」をテーマに写真を撮り続ける。「楽園」シリーズ最新刊は「日本の楽園島」(青幻舎)。「日本の世界遺産」「室生寺」など日本文化に関する写真集も数多い。「東大寺」に続いて2022年に出版した大型豪華本「法隆寺」も話題に。

構成=いなもあきこ

目的地として訪れる

空港の魅力

旅の玄関口と呼ばれ、発着や乗り継ぎの場所として利用されている空港。

だが、そんなイメージはこの数年で大きく変わった。本格的なレストランやバー、个性的なショップが立ち並ぶ様子はまるでひとつの街のよう。

温泉や映画館などを備えた空港も登場している。時間をかけて過ごしたくなる空港へ、旅の目的地として出かけてみてはいかがだろうか。

文川岸 徹



ここ数年、空港が大きく変化している。一昔前まで空港は飛行機に乗るための「交通施設」だった。だが最近ではターミナル内に洒落た飲食店やショップが立ち並び、映画館やミュージアムを備えた个性的な空港も登場。空港は飛行機に乗るための場所ではなく、エンタメを楽しむ「お出かけスポット」へと変貌を遂げた。

なぜ空港は変わったのか。空港アナリストとして活躍する齊藤成人さんに話を聞いた。

「1990年代から2000年代にかけて、ヨーロッパで空港の民営化が進みました。EU統合による競争市場の創設とLCC登場による航空自由化が主な要因です。その結果、航空会社の価格競争が激しくなり、空港側も自分たちの空港に路線を呼び込むために着陸料を下げる必要が出てきました。では、着陸料を値下げしたぶん、どこで稼げばいいのか。空港の運営者は空港内での買い物や飲食によって利用者にお金を落とすという考えが生まれました。この運営方針でイギリスやドイツが成功を取ったため、世界中の空港が「アミューズメント化」力を注ぐようになったのです」

外国人旅行者からの日本の空港の評価も高まっていると齊藤さんは言う。

「空港の設備が良くなったことに加え、日本の空港は清潔だと評価されています。トイレにトイレペーパーがあるのは当たり前だし、レストランではおしぼりが出てくる。日本人にとっては当然のこと、海外の人には驚きなのです」

ほとんどの空港に備えられている「展望デッキ」も魅力が増加。一昔前は入場料が必要だった空港もあつたが、今はどこも無料で開放されている。

「静岡空港は富士山の眺めが素晴らしい展望デッキを新設。大阪国際空港(伊丹空港)では全長約400mのウッドデッキを導入しました。離着陸する飛行機を撮影し、SNSにアップする。そんな楽しみがある展望デッキに、ぜひ足を運んでください。空港がますます好きになるはずですよ」

Adviser

空港アナリスト
齊藤成人さん

空港アナリストとして、20年以上前から全国の空港探訪を開始。世界含めて200カ所以上の空港を訪問。著書に「最高の空港の歩き方」(ポプラ新書)など。

展望デッキの改善

空港の定番スポット、展望デッキ。離陸する飛行機を眺めるのは楽しく、写真に収めたい。かつては有料で客を入れていた空港もあったが、今はすべての空港が無料。子供向けの遊具を備えるなど、設備も充実している。

グルメスポットの充実

人気の空港には食スポットが充実している。ワイン醸造所を備えたレストランをもつ大阪国際空港、10軒の飲食店が並ぶ「ラーメン滑走路」が人気の福岡空港。飛行機に乗らない客も取り込み、活気を生み出している。



チャンギ空港がすごい!

世界60カ国、200都市以上に就航する東南アジア最大のハブ、シンガポールのチャンギ空港。ターミナルのシンボルとして親しまれているのがレイ・ボルテックス。高さ40mのスケールをもつ巨大な滝で屋内にあるものでは世界最大。滝の周囲には森が広がり、遊歩道も設けられている。ほかにも映画館や庭園、約280店舗をもつショッピングエリア「ジュエル」などがあり、1日かけても遊びつくせないほどだ。



世界一の空港

進化する空港 ココ が変わった!

豊富な ショッピングスポット

その土地の土産品を扱うショップは以前からあったが、最近はアミューズメント性が高まっている。たとえば新千歳空港にある「Royce' Chocolate World」。工場が併設されており、チョコレートの製造工程が見学できる。



アミューズメント化

空港民営化やLCCの台頭により価格競争が激化。空港は来場者を増やし、売り上げを増加させるために、空港の「アミューズメント化」に乗り出した。搭乗者以外も楽しめる、旅の目的地になるような空港づくりが望まれている。

ビジネス 設備の向上

出張で空港を利用する機会が多いというビジネスパーソンも多いのでは。最近ではほとんどの空港でWi-Fiが無料利用可能。ワーキングスペースや打ち合わせに使えるラウンジなどを備えた空港も増加している。

「日本でも空港の民営化が進み、大型ショッピングモールなどを手がける民間企業が運営を手がけるようになりました。ショッピングモールのノウハウを生かして空港づくりを行っているのが、訪れるとわくわくと楽しい気分になります。羽田空港、中部国際空港、新千歳空港など、海外に引けを取らない空港が増えまし

3 ボーイング787を展示 中部国際空港

2005年愛知万博の開催に合わせて開港、セントレアの愛称で親しまれている。空港内はまるでテーマパークのようなムード。宿場町をイメージした「ちょうちん横丁」には「名古屋めし」を堪能できる店がずらり。ヨーロッパの街並みを模した「レンガ通り」には、スタイリッシュなショップが立ち並ぶ。そしてセントレアならではのスポットが「フライト・オブ・ドリームズ」。ボーイング787の実機展示などを通して、飛行機の仕組みを学ぶことができる。

DATA

所在地:愛知県常滑市セントレア1-1
https://www.centrair.jp/



2 グルメのほか、温泉施設や映画館も 新千歳空港

「日本一楽しいエンタメ空港」と評されることも多い北海道の玄関口。ターミナルビルには「フードコート」「グルメワールド」「北海道ラーメン道場」があり、新鮮な海の幸を使った料理や味噌ラーメン、スープカレーなど北のグルメが堪能できる。また、日本初のエアポートシネマ「新千歳空港シアター」や「ドラえもんわくわくスカイパーク」などアミューズメント施設も目白押し。温泉やマッサージ施設も用意され、大人だけでなくファミリーにも人気が高い。

DATA

所在地:北海道千歳市美々1292-33
https://www.new-chitose-airport.jp/ja/



NECフィールディング
北海道支社 札幌支店
工藤支店長から一言
大人気の「びえいのコーンぱん」は地元の人にも入手困難。空港時間を確保して、GETしてください!

国内を代表する空港といえば、やはり羽田空港だ。2022年度の旅客数は約5981万人を数え、2位の成田空港約1865万人を大きく引き離している。そんな日本の玄関口といえる羽田空港は進化のスピードが凄まじい。「羽田空港は今最も攻めている空港の一つといえます。コロナウイルスの流行により旅客数は大きく減少しましたが、その間も羽田空港はコロナ後の状況を予測し着々と準備を進めていました。たとえば、2021年6月に第1ターミナルにオープンした北海道物産ショップ「どさんこプラザ」。飛行

機に乗らない客でも空港を楽しめるようにと、攻めのテナント誘致を行ったのです」(齊藤さん) 現在、羽田空港には第1から第3まで3つのターミナルがある。そのどれもが個性的。国際線が離発着する第3ターミナルには江戸の街並みを再現するなど、外国人旅行者を楽しませるためにアミューズメント性豊かな仕掛けが施されている。羽田空港だけでなく、新千歳空港、中部国際空港、関西国際空港といった国内の主要空港も大きな進化を遂げている。飛行機に乗らない人も、その魅力を味わいに出かけてみてほしい。

Check!

表紙の答えはこれ!

1 進化を続ける日本の玄関口 羽田空港

日本一の旅客数を誇るハブ空港で、スカイトラックス社が公表する世界空港ランキング2019年版ではシンガポールのチャンギ空港に次いで2位に輝いた。京急線と東京モノレールの駅に直結。2022年には多摩川スカイブリッジが開通し、川崎方面からのアクセスも向上した。現在、空港は3つのターミナルビルで構成され、それぞれが異なる個性をもっている。羽田空港限定のメニューやグッズを販売するレストランやショップも多い。

DATA

所在地:東京都大田区羽田空港
https://tokyo-haneda.com/

[第1ターミナル]

5階「THE HANEDA HOUSE」は“通過する場所から滞在する場所へ”がコンセプト。個性的なショップやレストランが並ぶ。最近では「北海道どさんこプラザ」が話題。



[第2ターミナル]

国際線が発着するロビーがあるため、レストランや土産店のほか免税店が充実。5階にある展望デッキは日の出の美しさに定評があり、元日には毎年2000人以上が訪れる。

2010年以降の羽田空港の主な動き

- 2010年10月 新国際線旅客ターミナル供用開始
- 2011年11月 第1旅客ターミナル出発エリア・屋上エリアリニューアル
- 2013年4月 第2旅客ターミナル南ピア3スポット増設
- 2018年12月 第2旅客ターミナル「サテライト」供用開始
- 2018年12月 第1旅客ターミナル商業施設「THE HANEDA HOUSE」開業
- 2019年12月 国際線ターミナル施設増築部分開業(チェックインカウンター増設)
- 2020年3月 国際線ターミナルが第3旅客ターミナルに名称変更
- 2020年3月 第2旅客ターミナル拡張エリア(国際線施設)供用開始
- 2020年7月 羽田イノベーションシティ(空港跡地第1ゾーン)先行開業
- 2021年7月 第3旅客ターミナル「ビジネスジェット専用ゲート」供用開始
- 2022年3月 多摩川スカイブリッジ開通

[第3ターミナル]

国際線専用ターミナルのため、日本の魅力を発信するショップやサービスが豊富。4階には江戸の街並みを模した「江戸小路」というエリアがあり、日本橋を再現している。



4 万博に向けて大規模改修中 関西国際空港

1994年、大阪湾の海上に開港した国際空港。現在、ターミナルビルは大規模改修中で、大阪・関西万博が開催される2025年春にグランドオープン予定している。一部の店舗や施設は休業中だが、空港の敷地内にある関空展望ホール「Sky View」は開業。飛行機好きにはたまらないスポットで、滑走路を一望するスカイデッキや、多彩なエアライングッズが揃うショップ、航空機や関西国際空港について学べるスカイミュージアムなどがある。

DATA

所在地:大阪府泉佐野市泉州空港北1
https://www.kansai-airport.or.jp/



まだある!

全国各地の個性派空港

その土地ならではの風景やグルメとの出会いが楽しい地方都市の空港。
最近ではターミナルビルがリニューアルされるなど、地域の魅力をさらに深く感じられるように進化している。
旅の目的地としても訪れたい魅力的な空港を紹介する。



6

世界初のワイン醸造所が登場 大阪国際空港 (伊丹空港)

50年ぶりとなる大規模改修を経て2020年にグランドオープンした大阪国際空港。全長約400m、総面積約7700㎡の広々としたウッドデッキが新設され、飛行機の迫力ある離陸風景やロマンチックな夜の滑走路など、非日常の光景を楽しむことができる。また、世界で初めてとなる空港内ワイン醸造所が誕生。醸造風景を眺めながら味わう南イタリア料理や世界各地のワインは格別のおいしさ。空港限定ワインはプレゼントやお土産に喜ばれそう。

DATA
所在地:大阪府豊中市蛸池西町3-555
<https://www.osaka-airport.co.jp/>

5

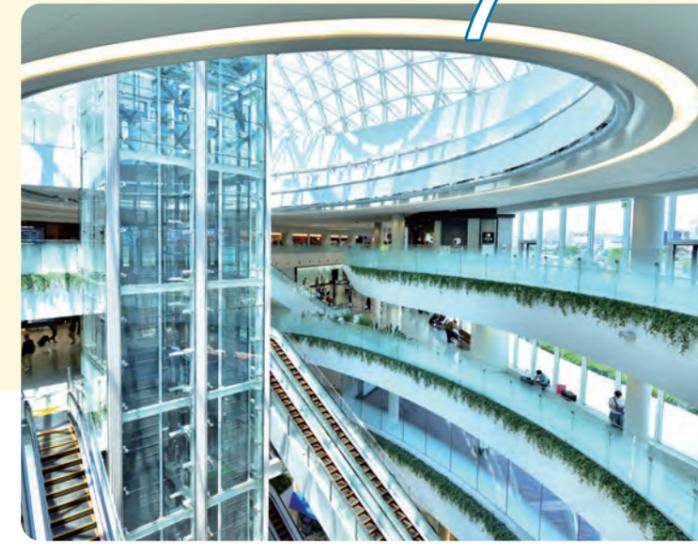


ラウンジの充実がうれしい 福岡空港

九州で最大の乗降客数を誇り、観光やビジネスの拠点として多目的に使われる主要空港。北海道から九州まで10店舗の味巡りが楽しめる「ラーメン滑走路」や、九州スイーツが揃う「SWEETS HALL」など飲食&ショッピング施設が充実している。豊富なラウンジもビジネスパーソンには魅力的。航空会社ラウンジ、カードラウンジのほか、書店「TSUTAYA BOOKSTORE」にもコワーキングスペースをもつラウンジが設置されている。

DATA
所在地:福岡県福岡市博多区大字青木739
<https://www.fukuoka-airport.jp/>

7



自転車の街ならではの空港 松山空港

「愛媛マルゴト自転車道構想」を推進する愛媛県。県内にはしまなみ海道をはじめ28のサイクリングコースが設けられている。そんなサイクリングの拠点として使えるのが松山空港。ターミナルビル前に自転車を組み立てられるサイクルスタンド2基と空気入れが常備されたサイクルステーションを用意。ビル内には男女別の更衣室もある。また、みかんも愛媛県の名物として有名。1階口ビーにみかんジュースが出てくる蛇口が設置されている。

DATA
所在地:愛媛県松山市南吉田町2731
<https://www.matsuyama-airport.co.jp/>

NECフィールディング
四国支社 松山支店
伊藤支店長から一言

四国を模した揚げたてじゃこ天はふわふわ絶品!食事や土産も充実、愛媛県の魅力を一度に楽しめます。



まるでラグジュアリーホテル みやこ下地島空港

パイロットを養成するための訓練飛行場として誕生したみやこ下地島空港。2019年にリニューアルされ、リゾート感あふれる美しいターミナルへと生まれ変わった。ぜひ訪れたいのが滑走路の先端に位置する「17エンド」エリア。目の前に透き通った海が広がり、「国内空港最高のインスタ映えスポット」として人気を集めている。ターミナルにはラグジュアリーホテルと見紛うようなバーやカフェもあり、搭乗の待ち時間を楽しいものにしてくれる。

DATA
所在地:沖縄県宮古島市伊良部字佐和田1727
<https://shimojishima.jp/>

8

空港内はウルトラマン尽くし! 福島空港

標高372mの高台に位置する眺望自慢の空港。空港ビル3階の無料展望デッキからは那須、磐梯、安達太良の山々が一望できる。空港は須賀川市と玉川村にまたがっており、須賀川市は「特撮の神様」と呼ばれるクリエイター・円谷英二監督の故郷として有名。それにちなみ、空港内にはウルトラマンや怪獣など、たくさんキャラクター像が設置されている。2階には東北唯一の公式ウルトラマンショップもあるので、円谷ワールドを満喫したい。

DATA
所在地:福島県石川郡玉川村大字北須釜はばき田21
<https://fks-ab.co.jp/>



富士山の眺めが素晴らしい 静岡空港

「富士山静岡空港」の愛称で親しまれる地方空港。富士山の眺めを満喫したいなら、ターミナルビルの東側に新設された「石雲院展望デッキ」へ。禅の極意である円を取り入れた建物のデザインが印象的。デッキからは富士山を背景に離陸する飛行機が撮影できるので、SNS映えする一枚を狙ってみよう。ターミナルビルは静岡県産の木材をふんだんに使用したぬくもりある造り。県内の人気店が出店するフードコートや静岡茶の専門店などがある。

DATA
所在地:静岡県牧之原市坂口3336-4
<https://www.mtfuji-shizuokaairport.jp/>

NECフィールディング
中部支社 静岡支店
小中支店長から一言

日本一の富士山をバックに離陸する飛行機は壮観です。「富士山遊覧フライトツアー」も人気ですよ。

4



立山の眺望と新鮮な海の幸が自慢 富山空港

ターミナルビルには古くから山岳信仰の聖地として崇められてきた立山連峰を望む展望デッキや、富山の代表的産業であるガラス工芸の魅力を伝えるガラスオブジェ「無限の遠方」を設置。富山の多彩な魅力を感じられるのが富山空港だ。日本海の海の幸を堪能したいなら、「とやま鮭 空港店 たねや」へ。ホテルイカやノドグロなど、北陸の新鮮な魚介類を味わうことができる。個室が完備されており、ビジネスミーティングにも利用しやすい。

DATA
所在地:富山県富山市秋ヶ島30 <https://www.toyama-airport.co.jp/>

ニッポンの 元気な会社



>>> 大阪府

[豊中市]

クラウドサービスを利用した 4層モデルを導入

市民サービスの向上や職員の業務効率化を目的に、自治体業務のデジタル化が進められています。デジタル化を進めるに当たっては、システム運用の煩雑化、コスト増大といった課題が浮上しているケースも少なくありません。豊中市様はゼロトラストを前提としたネットワーク環境の構築をはじめ、セキュリティと利便性の向上を実現する先進的な取り組みを進めています。

DATA



豊中市

所在地：大阪府豊中市中桜塚三丁目1番1号
概要：大阪市の北側に位置する、人口39万9222人（2023年11月1日現在）の中核市。大きさは東西6km、南北10.3kmあり面積は36.6平方km。市東部から吹田市にかけては、1962年に開発された「千里ニュータウン」がある。一時はピークの7割ほどまで人口が減少したものの、市が推進した同地域の再整備が奏功し、人口は回復しつつある。

「三層の対策」でセキュリティ向上も業務の利便性に課題

豊中市では2020年8月に「とよなかデジタル・ガバメント宣言」を発表し、翌9月には「とよなかデジタル・ガバメント戦略」に基づく取り組みをスタートしました。

自治体のデジタル化が言われるようになって久しい状況ですが、企業に比べれば遅れていると感じています。コロナ禍の最中にも日々多くの市民が来庁しており、行政手続きのデジタル化は必須事項でした。また、働き方改革

やテレワークの普及といった社会的変化を受け、職員の業務効率化にも本腰を入れて取り組む必要がありました。そこでデジタル化によって市を変えていこう、というのが宣言の目的です。それを戦略にまとめるのは非常に短期間で、スピード感を持って進めました。

自治体のネットワークは「三層分離」と呼ばれ、それぞれの業務によってネットワークが分かれているのが特徴です。

セキュリティとネットワークを担当する立場から言えば、三層分離はインシデントを防ぐとい

う意味では有効です。しかし複数の端末を使い分けなければならぬので、使い勝手が悪かったり、運用コストがかさんだりなど、ここ数年は弊害の方が目立ち始めていました。

従来は規模の大きな仮想基盤が複数あるなど、運用上の課題がありました。豊中市のセキュリティポリシーに沿ってはい

プロジェクトとして動かしていたのですが、デジタル・ガバメント戦略策定後は、2つのプロジェクトを統合。原課からの要望も視野に入れて、デジタル基盤構築に向けて動き始めました。

先進的な提案や業務品質、サポート体制に高い評価

今回のプロジェクトでNECフィードバックを選定したのはどのような経緯があるのでしょうか。

まずは豊中市としての要望

豊中市
都市経営部
デジタル戦略課
ICT基盤管理係長
松田 耕 氏



豊中市
都市経営部
デジタル戦略課
課長補佐
中山 一馬 氏



豊中市
都市経営部
デジタル戦略課
課長
伊藤 洋輔 氏



をかなえるソリューションが存在するかどうか、もし存在したとして、それを自治体に提供できるベンダーがあるのかという点が不安でした。そこで、まず2021年の夏にRFI（情報提供依頼書）という形で情報提供を呼び掛けました。これに応じてくれたベンダーとの情報交換を通じて仕様書を作成し、2022年2月にRFC・RFQ（意見招請・見積依頼）を実施。2022年5月からプロポーザル（企画・提案）を実施しました。

今回構築する環境は先進的である上に運用・保守が続いていくことから、サポートや保守の面で信頼できるベンダーに任せたい、という思いがありました。NECフィードバックとは汎用機の時代からお付き合いがあり、保守対応や作業品質には信頼が持てました。

自治体向けという「守り」の提案を持つケースが多いのですが、NECフィードバックの提案はゼロトラストを含む最新のソリューションが盛り込まれた。攻めの提案だという印象を受けました。提案内容の細部にわたるまで説明が加えられており、実現性があると感じられたのも、選定上の

大きなポイントになりました。

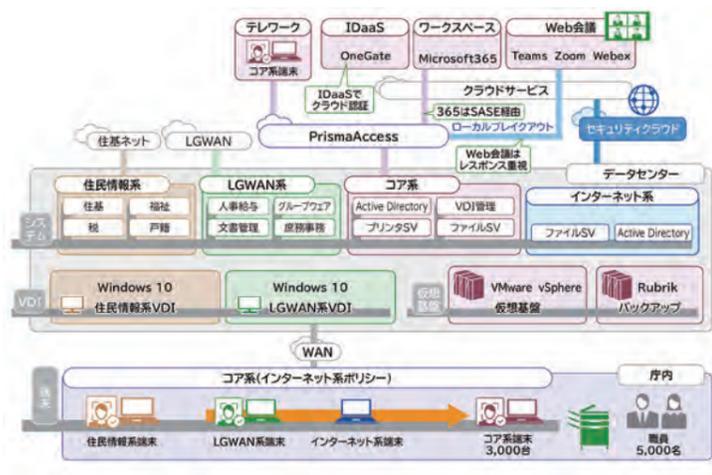
ゼロトラストを採り入れた提案を受けたとき、どのような印象を受けましたか。

概念としては知っていましたが、初めに提案を受けたときは自治体のシステムでも実現できるのか、と驚きました。自治体向けの実績が乏しいベンダーの場合、提案はできても稼働まで至らないかもしれないという不安がありました。その点、自治体での導入事例が豊富なNECフィードバックには信頼が持てました。

ゼロトラストという考え方、ソリューションがあるのを知っていましたが、実際に採用することになるとは思いもよませんでした。新しいネットワーク環境に移行するとセキュリティ運用も変わりますが、それに対するサポートも手厚いという印象を受けました。

本プロジェクトの実現において、技術的に困難な部分はあると最初から考えていました。途中で壁に突き当たるのも想定内です。NECフィードバックには、困難な状況でも適切な対応をしてくれると感じていました。

ゼロトラストを前提とした自治体ネットワークの全体図



セキュリティ性と利便性の両立を実現

デジタル基盤の構築によって、具体的にどのような成果があらわれますか。

複数の業務を1台の端末で実施できるようになり、職員の利便性が大きく向上しました。2要素認証、IDaaS^{※1}などのセキュリティ対策を導入し、市のセキュリティポリシーに準拠しつつも認可されたクラウドサービスを

快適に利用できるようになりました。すでに新しい環境へ移行した原課からは「この環境があればやりやすかったことが実現できそう」と評価を受けており、新たなネットワーク環境に対する職員全体の期待度は高いと見えています。また、仮想基盤の統合と端末の集約によって端末やサーバの維持費などが削減されるため、トータルコストの削減効果は大きいと試算しています。

中山 新しいネットワーク環境の

※1 IDaaS (Identity as a Service) : クラウド経由でID認証、ID管理、シングルサインオン、アクセス制御、ログ管理などを提供するサービス。

[ハイパーオートメーション]

RPAを超える全体最適への道

第34回

事 務室の自動化(OA)、工場の自動化(FA)、定型業務の自動化(RPA)——そもそもコンピュータは自動化のための道具である。現在は各領域で発達した個々の自動化ツールを統合し、より効果的に全体プロセスを自動化する「ハイパーオートメーション」が注目されている。日本語に訳せば「超越自動化」。企業の間で浸透したRPAを超える自動化の新しい動きである。

企業活動はさまざまな分野で自動化が進んでいる。「人工知能」と訳されるAIは画像認識や音声認識、自然言語処理など人間の脳の動きをシステムが代わって実行する技術である。OCRは伝票や書類から文字や数字などのデータを自動的に読み取る。バーコードや二次元コードもコンピュータが情報を読み取る。クラウド上で複数のアプリを連携させて複合的にデータ処理するiPaaSもある。そして、ソフトウェアロボットによって定型業務を自動処理するRPAが効率化を推進するツールとして普及してきた。

個々の自動化技術はそれぞれの領域で飛躍的に効率化を推進してきた。しかし、今後重要なのは「全体のプロセスの自動化」である。個別最適を超えて全体最適を追求する。加えて、システムの統

合を容易にする可能性を秘めた「生成AI」も登場してきたので、1つ上の次元で自動化を進める——ハイパーオートメーションが実現する。

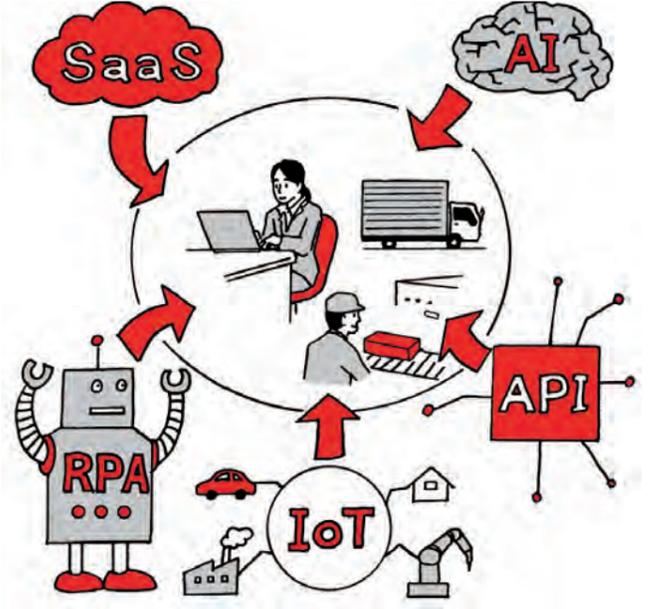
課題も見えてきた。システムの連携や統合には、業務プロセス全体を可視化して無駄な処理工程を発見し、全体最適を目指すことが必要だが、この作業が大変だ。コストもかかる。ただ、このシステムの見直しで業務処理時間が大幅に短縮できる。業務プロセスの改革(BPR)で人材の余裕を生み出し、企業全体の業務改革にもつながる。ほとんどの工程で人が関わらなくなるので、人為的ミスや不正のリスクを大幅に減らす効果も期待できる。

ハイパーオートメーションの上でRPAは局所的なものにはなるが、重要な部分だ。ビッグデータの獲得や分析などと

組み合わせ、データの自動収集や加工処理、自動出力などに発展し、全体自動化システムが実現する。

RPAは事務作業の自動化手段としてすでに多くの企業や自治体などが採用しているが、登場時に比べ、周辺のICT環境は大きく変化している。さまざまな個別分野で自動化技術が大きく発展し、AIの進展で電子メールやSNS、画像、映像、音声などの処理が容易になり、多国語翻訳技術も飛躍的に向上した。自動生成AIも想像を超えた進歩である。どういった結果を求めたいか音声で要求すれば、音声や文章、グラフなどで出力してくれる。

いろいろな領域での自動化技術の発展と連携して、更にハイパーオートメーションは進展する。異分野の連携には困難も伴うが、それを乗り越えて次の経営革新のキーになりそうである。



文=中島 洋 [Nakajima Hiroshi]
株式会社MM総研 特別顧問
1947年生まれ。日本経済新聞社でハイテク分野などを担当。日経マクロウヒル社(現・日経BP社)では『日経コンピュータ』『日経パソコン』の創刊に関わる。2003年、MM総研の代表取締役社長に就任。2019年7月から同社特別顧問

部門紹介!

西日本営業本部 関西第一営業部

関西第一営業部は一課から三課に分かれており、一課が民需と和歌山県内の自治体に加えてNECグループと連携した医療向けの提案、二課が大府下の自治体、三課は京都に拠点を構え、京都府内の自治体を担当している。上半期は北摂地区の自治体への提案、医療機関向けのランサムウェア対策など多くの引き合いがあった。メンバーは21人で、そのうち9人が20代である。部署の方針として、スピード感ある対応と業界や商材に対する知識量の多さを特に重視。若手社員が多いこともあり、毎週月曜日には技術や営業スキルアップに向けた研修会を開催。民需を中心に担当している関西第二営業部との合同研修会を定期的に開くなど、部署間でのコミュニケーションも活発である。

部長コメント

関西第一営業部は若手社員が多く、活気あふれる部署です。私ももともとエンジニア出身ということもあり、部員に対しては製品や技術に関する幅広い知識を習得するよう指導しています。提案する立場でありながら、お客さまよりも知識が乏しい状態では話を聞き入れてはもらえません。変化がめまぐるしいデジタル領域ではありますが、定期的な勉強会を通して部署内の知識レベル向上を図っています。今回のプロジェクトは、我々が手掛けたゼロトラストの先進事例を基に、自治体向けとして初めて受注した大型案件です。提案内容の先進性のみならず、運用保守の品質や手厚いサポート体制も高い評価を受けています。今回の経験を他の自治体への提案にも生かし、全社をリードできる存在になることを目指します。



西日本営業本部 関西第一営業部長 近藤 巧



担当者からひとこと



西日本営業本部 関西第一営業部 営業第二課

中植 浩人

大阪府下の中核市以上の自治体への営業を担当しています。行政のデジタル化はこれから更に加速すると考えており、今回のプロジェクトでも先進的な提案を採用していただきました。とよなかデジタル・ガバメント戦略はこれから本格化していきますが、豊中市様の要望に対して適切なサポートを継続していきます。



パブリックソリューション事業部 公共ソリューション部 主任

鯉登 芳一

私は全国の自治体向けに提案支援をするのが主な業務です。今回のプロジェクトでも、企画書作成のサポートなどを担当しました。ゼロトラストなどのITに関する最新トレンドや政府のデジタル化施策の動向、他の自治体の取り組み事例などを集約し、豊中市様の今後の課題解決につながる提案を支援していきます。

構築に加え、ネットワークやシステムの監視業務もNECフィードバックに委託したため、デジタル化の推進に向けて更に強固なセキュリティを確保できたと考えています。

—— デジタル化に向けた今後の計画をお聞かせください。

伊藤 2023年度以降はデジタル・ガバメント戦略2.0という位置付けで、新たな戦略の下、改革を進めます。最も重要なのは、

市民や職員にデジタル化のメリットを実感・共感してもらうことです。これを2025年までの3年計画で注力していきます。

松田 2023年度以降、新たなネットワーク環境の利用者は更に増える見込みです。端末の集約を段階的に進め、業務効率化や利便性の向上を推進していきたいと思っています。

中山 仮想基盤の統合や端末の集約と並行して、クラウドへの移行も進めます。物理サーバ更新のタ

イミングでデジタル基盤に統合し、コストパフォーマンスを上げていく計画です。将来的にはガバメントクラウドへの接続やシステムの標準化も予定しています。

伊藤 デジタル・ガバメント戦略の推進には、伴走していくパートナーが必要で、NECフィードバックには、我々のデジタル戦略を共に進めるパートナーとして、大きな期待を寄せています。

フィールディング

vol.05

全力支援

保守部品の管理、社内教育を通じて顧客満足度向上に寄与

システム、ICT機器の安定稼働には、定期的な保守や不具合発生時の迅速な復旧が欠かせない。それらの作業は全国の拠点に所属するCE(カスタマエンジニア)が担っている。彼らの業務を支えているのが、保守部品を管理するテクニカルセンターの従業員や、CEの研修・教育を担当するインストラクターたちである。



保守部品を適切に管理すべく、自社購入品と支給品のバランスを取り倉庫のキャパシティに余裕を持たせるようにしている

保守パーツ配送の改革、CEの効率化支援に取り組む

NECフィールディングでは、保守に必要なさまざまな部品を全国120カ所の倉庫で合計100万アイテム以上管理している。これから保守部品の調達や在庫管理、全国への配送手配などを担っているのが、川崎テック戦略本部・配備戦略部である。必要な保守部品を過不足なくそろえ、できるだけ最短で全国のCEたちに届けるために、受注データや在庫実績などを基に需要を予測して配備計画を立てている。

配備戦略部の大庭景之マネージャーは「コロナ禍以降、市場環境の急激な変化で需給予測が困難になった」と語る。物流網の乱れや半導体不足の影響で、海外からの部品供給がストップしたり、納期

仕事の目的と結果を意識する

PROFILE

NECフィールディング
川崎テック戦略本部
配備戦略部マネージャー

大庭 景之

2005年の入社以来、一貫して川崎テクニカルセンターで勤務。在庫管理システムの構築、DXプロジェクトの推進などを経験し、2022年にマネージャーへ昇格。部下の育成や管理も担うようになったが「年次が上の人たちばかり」と恐縮する。「現場に行けば保守部品の手配、輸送などの課題が見えてくるはず」との考えから、機会があればCEの業務も経験してみたいと話す。冬にかけての楽しみは、温泉とスキー。他にも読書が趣味で、歴史小説やミステリー小説を愛読する。

に遅延が生じるなどのトラブルが頻発した。「どのパーツが一番クリティカルな影響があるのかを特定し、緊急かつ重要と見られるパーツから順に手配を進めた。部品のやりくりにはとても苦労した」と当時を振り返る。さらに各企業でデータセンターの増設が続き大型サーバーのニーズが高まった

に遅延が生じるなどのトラブルが頻発した。「どのパーツが一番クリティカルな影響があるのかを特定し、緊急かつ重要と見られるパーツから順に手配を進めた。部品のやりくりにはとても苦労した」と当時を振り返る。さらに各企業でデータセンターの増設が続き大型サーバーのニーズが高まった

すべての仕事はお客様に通じる

や社会情勢の変化に対応できる体制の確立が必要との考えから、部品調達および管理の標準化に乗り出した。部品の配備、発注の基準を見直し、効率的に運用する仕組みの構築を進めている。昨今は原油高、ドライバー不足の影響で物流費の高騰が問題視されており「顧客の拠点に近い倉庫にあらかじめ予備の部品を置いたり、CEが効率的に動けるような体制の検討も必要」と考えている。

2023年9月には、BCP対策の一環として新たに「相模原テクニカルセンター」を開設。川崎、相模原と2つの大規模配送拠点を備えることで、保守を効率化できる体制を着々と築いている。「ゆくゆくはAを活用した将来予測もできたら、と思う。『2024年問題』は物流に大きな影響を与えそうだが、課題解決に向けて粘り強く取り組む」と意気込む。

「満足」の先にある「感動」を目指す

CS品質統括本部の傘下にあるCSマインド推進部は、全社のCSマインドを向上させることを目的としてさまざまな社内研修や、各種アンケート分析からの企画・立案を行っている。メンバーは8人で、お客様対応の経験が豊富な30代から50代の中堅、ベテラン従業員を中心に構成されている。CS講習のインストラクターを務めるCSマインド推進部主任の本郷裕士さんは、「ITサービ

スは『人』で選ぶ時代。その土台になるCSマインド醸成が求められている」と話す。以前はCEとしてお客様対応をしていた経験から「今はお客さまもITに関する情報を持ち合わせている。だからこそ知識や技術に加え、コミュニケーション力や応対品質の向上が重要であり、意欲を持ってもらうことが重要」とCS向上の重要性を強く認識している。

NECフィールディングのCSマインド醸成に関する取り組みは、2018年から本格化。CS講習はお客様と直接関わる部署だけではなく、バックオフィスと呼ばれる部署も含め全社が受講す

る。「立場や背景、考え方の違いがあるのでCSの重要性が理解されにくいこともある」としつつも「どんな仕事でもお客さまとつながっている」からこそ、部署に関わらず全従業員がCSへの意識を高めてほしいと感じている。コロナ禍を経て、CS講習はリモートで行われることが増えた。参加者を集めやすいというメリットがある一方で「参加者の反応が読み取りにくいので、きちんと伝わっているか不安に感じるときがある。また、参加者同士が対面で会話することで交流が深まり、新たな課題発見にもつながる」ことから、機会があればリアル開催にした方がよいとも考えている。

インストラクターとしてのレベルアップを図るため、コミュニケーションやホスピタリティなどに関する情報の収集や、インストラクター能力を証明する国際認定資格「COMPTEIA(コンプティエー)」の取得などにも取り組む。



それぞれの行動変容につなげられるよう、講習では参加者一人ひとりと対話を重ねることを意識している

PROFILE

NECフィールディング
CS品質統括本部
CSマインド推進部主任

本郷 裕士

2004年入社。西関東支社管内の各拠点で15年間CE職を経験した後、2019年6月より現職。インストラクターになってからは「昔いた拠点の先輩に『CEのときと雰囲気がいぶん変わった』と言われる」と苦笑い。ここ数年はフルマラソン大会に出場しており、休日はトレーニングに励む。「足切りラインをクリアして完走」が目標。学生時代は野球部で、自宅から横浜スタジアムが近いので「熱心なファンではない」ものの横浜DeNAベイスターズの試合観戦に足を運ぶことも。

NECフィールディングのCSマインド醸成に関する取り組みは、2018年から本格化。CS講習はお客様と直接関わる部署だけではなく、バックオフィスと呼ばれる部署も含め全社が受講す

「CSという概念が一般化した今、お客さまにただ満足してもらうことを目指すのではなく、その先にある『感動』を目指していきたい」という思いを胸に、研修内容のさらなるアップデートと従業員のお客さま対応支援を続けていく。



NEWS & TOPICS

September-December **9-12**

NECフィールドイングからのお知らせ

相模原テクニカルセンターを開設

保守部品の管理・配送を担う川崎テクニカルセンターのBCP倉庫として、神奈川県相模原市にある大規模物流施設内に開設。災害発生時の事業継続性を高めることはもちろん、保管スペース拡張や保守部品管理・配送の効率化にも寄与します。



「第12回 NIPPON IT チャリティ 駅伝」へ協賛

NECフィールドイングがゴールドスポンサーとして協賛している駅伝大会が東京・お台場のシンボルプロムナード公園 セントラル広場で開催されました。

数々のIT企業が大会運営に携わる同大会は、さまざまな悩みを抱える未就労者の社会復帰を支援することを目的に2010年より行われています。大会の収益金は就労支援や災害復興支援、障がい者支援などに充てられます。

NECフィールドイングからは2チームがエントリー。スポーツの秋と呼ぶにふさわしい気候の中、多くのランナーがお台場の街を駆け抜け、襷をつなぎました。



09/01

「ITmedia Security Week 2023 秋」に出展

当社の協業先である株式会社ソリトシステムズと共同で出展。「その時現場では何が起る? ランサム被害の実態と、業務復旧に本当に必要だったもの」と題したセミナーを行いました。本セミナーはデジタルショールームでアーカイブ配信中です。是非、ご視聴ください。

3月まで配信中



09/05

バレーボールリーグ・V.LEAGUE (V1女子) 開幕



バレーボール国内最高峰リーグのV.LEAGUE (V1女子) が開幕。NEC女子バレーボールチーム「NECレッドロケッツ」に所属している当社の社員、野嶋華澄選手も出場しています。

10/21

社内イベント「ReStyle-Fes2023」開催

社内交流の活性化を目的としたイベントを開催しました。「フィールドイング プライド～You're on fire～」をテーマに、チームワークの良さをアピールする企画や、当社が社会的貢献を果たした事例の紹介、業務に必要な知識やセンスを問うクイズ大会などを実施。イベントの間には、各自が仕事やプライベートで挑戦していることを宣言するショート動画を流しました。当日はお笑い芸人・三四郎のお2人をゲストに招き、会場は大いに盛り上がりました。



11/17

11/19

NOW ON SALE 製品紹介

スマホとつながるアルコール検知器 ソシアック・ネオ

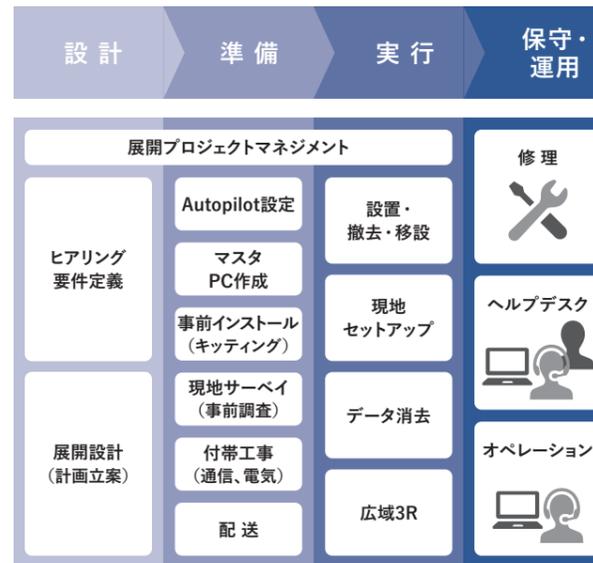
反応速度と検知精度を高めた電気化学式センサーを搭載。Bluetooth®搭載でスマホに接続し、管理者は遠隔地での測定結果をリアルタイムで確認可能。また、8桁までのID登録に対応する他、本体には測定履歴を3,000件まで保存できます。



いちおし ソリューション

Windows 11 移行サービス

図1 Windows 11 移行サービスの作業工程



Windows 11への更新に向けた課題は多い。Windows 10のサポート期限が2025年10月に迫る中、Windows 11へ移行する動きが本格化している。新たなOSにアップグレードすることに、不安を持つ企業も多いだろう。テレワークが浸透し業務用パソコンを社外で使用するケースが増えているほか、基幹システムや業務

アプリケーションのクラウド活用など、システムの運用形態も大きく変化している。管理すべき端末の種類や台数が増え、利用環境が多様化したことで、より効率的な端末管理も必要になっている。大企業の場合、全国にある支社や支店などを合わせて一斉に展開する必要も出てくる。マスターPCの作成や周辺機器との互換性チェック、各種アプリケーションの動作検証など煩雑な作業が多数発生

し、情報システム部門には大きな業務負荷がかかることになる。OSの移行直後には、Windows 10とは異なるデスクトップや一部操作方法の違いなどについて、社員からの問い合わせも増えるだろう。また、Windows 11では年1回の機能更新プログラム配信に加え、不定期に機能追加が行われる。これによって手間をかけずにOSの最新状態を保てるようになったものの、アップデートの度にアプリケーションの動作検証が必要になる、更新中はネットワークに負荷がかかりやすくなるなどの課題もある。

新OSの導入から運用・保守までをトータルにサポート

通常業務への影響を最小限に抑えつつWindows 11へスムーズに移行するためには、OS移行に関する知識とスキルを有する専門業者のサポートが欠かせない。NECフィールドイングは、歴代Windowsのバージョンアップに対応してきた実績とノウハウを生かし、お客さまの使用状況や管理基盤に合わせたスムーズな移行作業に対応している。OS移行

の際には現在の使用環境を調査し、働き方に応じた資産管理やネットワーク環境、アプリケーション、セキュリティなどを検討するアセスメントを提供し、適切な移行計画を提案する。

また、NECフィールドイングの全国拠点を活用し、お客さまの各拠点で一斉導入や土日祝日、夜間を利用した展開といった要望にも対応。アクティブディレクトリなどの各種ユーザー情報の管理、権限設定なども支援する。さらにFURリリース時のアップデート運用代行、トラブルシューティングといった社内ヘルプデスク業務も代行している。ハードウェア故障時の代替品手配や、ネットワークのトラブル発生時の迅速な対応など、保守・メンテナンスに關しても万全の体制が敷かれている。

Windows 11 移行サービスの詳しい情報は下記でもご覧いただけます。



Windows 11 移行サービス

なぜか年上の女性にもてる藤原道長

河合敦 文 Text: Atsushi Kawai 野村美也子 イラスト Illustration: Miyako Nomura

二〇二四年のNHK大河ドラマ「光る君へ」は、一条天皇の中宮彰子に仕えた女房・紫式部の生涯を描く。そんな彼女が書いた『源氏物語』の主人公・光源氏は、藤原道長がモデルではないかといわれている。そこで今回は、この道長について紹介しよう。

周知のように藤原道長は、摂関政治の全盛期を築いた人物である。ただ、摂関政治というのは、藤原氏（北家）が天皇を補佐する摂政や関白の地位について権力を振るうわけではない。大事なのは摂関職に就くことではなく、天皇の外戚（母方の親戚）になることなのだ。実際、道長は関白に就いていない。

娘や妹を天皇に嫁がせて皇子をもうけさせ、その子を天皇にして権力を振るうのだ。だから天皇が自分の娘や妹を寵愛するよう、教養を身につけさせるため、紫式部や清少納言といった才女を雇ったの

である。ただ、どうにか娘や妹を天皇に輿入れさせたとして、二人の間に皇子が生まれるかどうかは運である。そういった意味で道長は、幸運児といえた。

まずは娘の彰子を一条天皇の中宮とし、さらに妍子を三条天皇の妃に、そして次に彰子が生んだ子（後の後一条天皇に威子を立后させた。一家三后を実現するのは、前代未聞のことだった。

道長は、関白兼家の五男として生まれた。兄が多かったので、外戚として政権を担う可能性は薄かったが、野心家だった彼は、結婚によって活路を開こうと、左大臣・源雅信の娘・倫子に思い切って結婚を申し込んだ。しかし雅信は、倫子を天皇の后にしようと考えていたので、良い顔をしなかった。

これを説得したのが、倫子の母・穆子であった。彼女は道長を見て将来有望だと直感したらしい。こうして道長は左大臣の娘を妻にできたわけだが、もし穆子の後援がなければ、道長の未来は変わっていただろう。長女の彰子が誕生すると、道長は倫子の住む屋敷（土御門第）に移り同居しようだ。倫子はその後、二男三女を産んだ。

倫子と結婚した翌年、道長は二人目の妻（側室）をもつた。故・左大臣源高明の娘・明子である。当時、貴族が二人の妻を



持つことは不実ではない。明子は父亡きあと、円融天皇の女御である詮子に養育されていた。詮子は、道長の実姉にあたり、一条天皇の生母として朝廷内に隠然たる力を持っていた。つまり道長は、明子と結婚することで、姉・詮子の引き立てをねらったのだ。

同じことを考えて明子に求婚する男は少なくなかったが、最終的に明子を射止めたのは道長だった。それは、詮子が弟の道長をいたく気に入っていたからである。このように道長は、なぜか年上の女性に気に入られ、その引き立てによって栄達していった。

明子との間にも四男二女が誕生しており、道長はまことに子福者であった。

倫子と明子以外にも、道長は源藤原重光娘、藤原為光娘、藤原禮子など多くの妻を持つようになるが、ほかにも性愛関係を結んだ女性はいったと思われる。一説には、紫式部ともそうした関係にあっ

たといわれている。

『紫式部日記』によれば、あるとき道長が娘の彰子のところへやってきて、部屋に置かれている『源氏物語』を手にとり、その場にいた紫式部に向かって「こんな物語を書いたあなたは、相当な好き者だと評判だよ。きつとあなたの部屋を素通りする男はいないでしょう」という戯れ歌を詠んだという。

すると紫式部は、即興で「私はまだ男性を知らないのに、誰が私を好き者といっているのかしら。怪しからぬことですよ」と返歌した。じつは紫式部は結婚歴があり、娘を一人もうけていた。まったくよく言っ

たものだが、この逸話のすぐ後に、次のような文章が載っている。

「ある夜、部屋の戸をたたく人がいる。私は恐ろしさに息を潜め、じつと夜が明けののを待った。すると早朝に『夜もすがら水鶏よりけに泣く泣くぞ 真木の戸口に叩きわびつる』水鶏は夜通し、戸を叩くよ

うな音で泣くけれど、私もずっとあなたの部屋の戸を叩いていたのですよ」という歌が届いた」

叩いた男が誰かわからないし、紫式部は部屋に男を入れなかつたうえ、贈ってきた歌に対し「どうせあなたにとって火遊びでしょうし、戸を開けたら後悔したはず」という返歌をしたとある。

ただ、道長の逸話に続いて『紫式部日記』に記されている話なので、戸を叩いた男は道長本人だという説が有力だ。

平安時代の恋愛は、男が女に愛を告白する和歌を贈ることから始まる。ただ、一度は女が断るのがエチケットだった。やがて二度、三度と愛の歌が届き、女性がその想いを受け入れた場合、返歌を男に届ける。もちろん男はその夜、女の屋敷へ忍びこんで想いを遂げるのだ。

いずれにせよ、大河ドラマでは二人の関係がどのように描かれるのか、今から大変楽しみである。

かわいいあつし
1965年東京都出身。歴史作家・歴史研究者。多摩大学客員教授、早稲田大学講師も務める。テレビ番組「世界一受けたい授業」のスペシャル講師などでも活躍。『変と乱の日本史』『日本史は逆から学べ』（ともに光文社知恵の森文庫）、など著書多数。

Orchestrating a brighter world

NEC

デジタル環境から人の暮らしまで トータルサポートカンパニー NECフィールディング



わたしたちNECフィールディングが目指す「トータルサポート」。
それは、ただハードウェアを直すことではありません。

約60年に渡り保守で培ったエンジニアの経験と、年間約130万回のお客さま対応で、
お困りごとを解決してきた膨大なナレッジ。

そして、お客さまに寄り添えるよう構築してきた全国約340カ所のサービス拠点と、
24時間365日のサポート体制で、人の暮らしもサポートしていきたい。

信頼していた業務のツールを安心してこれからも使い続けられるように。

建物やインフラを安全に、快適に利用し続けられるように。

人々が心地よいと思うサービスをいつまでも心地よいままに享受できるように。
誰もが幸せな毎日を送り続けられるようにすることを、わたしたちは目指します。

人々の「心地よい暮らし」を維持し続け、もっと素敵な生活を送れるお手伝いを。

ICTから生活に欠かせないインフラ、そして安全で快適な暮らしの支えまで。

ハードも、ソフトもサービスも。働く人も、暮らす人も。

あらゆるものごとの持続可能性を高め、社会に活力を与えるのがわたしたちの仕事です。

デジタル環境と人の暮らしそのものを守り続ける。全てはお客さまのために。

それが、わたしたち、NECフィールディングの想いです。

NECフィールディング

<https://www.fielding.co.jp>

詳細はこちら

