

**インテック、EDI アウトソーシングサービス  
「EINS/EDI-Hub Nex」で顧客向けポータルサイトの提供開始  
～ServiceNow Customer Service Management を採用し、運用強化を図る～**

TIS インテックグループの株式会社インテック（本社：富山県富山市、代表取締役社長：北岡隆之、以下インテック）は、EDI アウトソーシングサービス「EINS/EDI-Hub Nex（アインスイーディーアイハブネックス）」において、顧客向けポータルサイトの提供を開始します。

EDI アウトソーシングサービス「EINS/EDI-Hub Nex」を利用するお客様は、2021年4月より順次、障害情報、メンテナンス情報などが顧客ポータルサイトより閲覧可能となります。

なお、顧客ポータルサイトの構築に際しては、グローバルスタンダードとして活用されている ServiceNow Customer Service Management (CSM) を採用しました。顧客ポータルサイトを利用するお客様に対して、障害情報、メンテナンス情報など、運用におけるベストプラクティスに沿った高品質なサービスが提供可能となります。

また、ServiceNow Customer Service Management (CSM) の導入に際しては、株式会社日立製作所が提供する「IT 運用最適化サービス」※1 の立ち上げ支援サービスを活用いたしました。

※1 IT 運用最適化サービス：IT サービスマネジメントとシステム運用の両面から IT サービス運用の課題を発見し解決策を提案、それを実現するシステム環境を提供し継続的改善を支援する日立製作所のサービスです。

[\(https://www.hitachi.co.jp/jpl/product/optimize/\)](https://www.hitachi.co.jp/jpl/product/optimize/)

## ■顧客向けポータルサイトの主な機能

ServiceNow Customer Service Management (CSM) を活用した運用のモニタリングやイベント管理、傾向分析を行い、顧客ポータルサイトのカスタマーサービス画面にて以下の情報を公開してまいります。

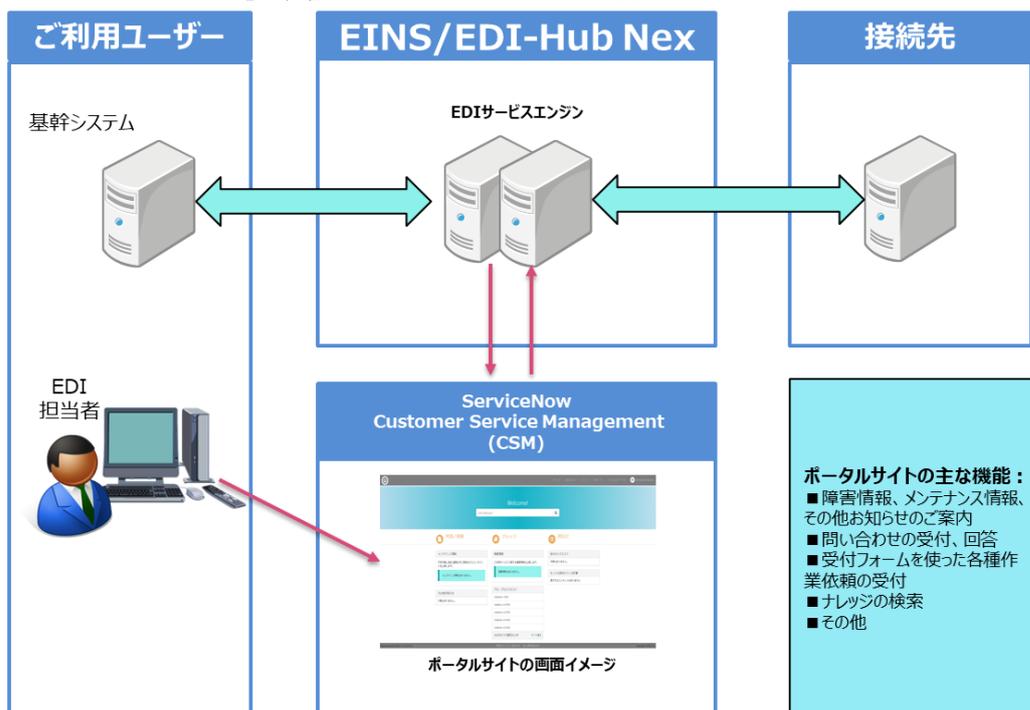
<顧客向けポータルサイトで公開を予定している主な情報>

- ①障害情報、メンテナンス情報、その他お知らせのご案内
- ②問い合わせの受付、回答
- ③受付フォームを使った各種作業依頼の受付
- ④ナレッジの検索

顧客ポータルサイトを利用するお客様は、「EINS/EDI-Hub Nex」の運用情報を必要な時に取得することができます。

新機能については随時追加を図り、お客様満足度の高いサービスの提供を目指してまいります。

## ■「EINS/EDI-Hub Nex」顧客向けポータルサイトの提供イメージ



EDIサービスのご利用ユーザー様に対して、現在のヘルプデスク機能にプラスして、より一層の情報共有やコミュニケーションの向上を図るポータルサイトを提供いたします。

## ■背景

INS ネット（デジタル通信モード）のサービス終了および電話網の IP 化に伴う「EDI2024 年問題」※<sup>2</sup>により、多くの EDI 利用企業がオンプレミスの EDI システムからアウトソーシングサービス、クラウドサービス等の外部サービスの利用を検討しています。

インテックは、国内最大規模の EDI サービスを提供する企業として、より安心、安全な EDI サービスを継続的に提供し、さらに今後拡大が見込まれるユーザーに対応するため、ベストプラクティスに沿った運用強化、及び情報共有やコミュニケーションの質を向上する顧客ポータルサイトを提供することとしました。ポータルサイトの構築には、短期間で構築可能なクラウドサービスである ServiceNow Customer Service Management (CSM) を採用しています。

※2 EDI2024 年問題：2024 年 1 月予定の NTT 東西による INS ネット（デジタル通信モード）のサービス終了および電話網の IP 化に伴い、既存のレガシー EDI が従来通り使用できなくなること。

詳細は NTT 東日本ホームページをご参照ください。(http://web116.jp/)

## ■EDI アウトソーシングサービス「EINS/EDI-Hub Nex」提供内容

EDI アウトソーシングサービス「EINS/EDI-Hub Nex」は、35 年以上の運用実績を誇る、EDI 各種処理から運用・ヘルプデスク・コンタクトセンターまで兼ね備えたフルアウトソーシングサービスです。流通業界の業界 VAN の他、メーカー・卸様でのご利用実績が豊富です。

<提供価格（税抜き）>

初期料金：500,000 円から

月額料金：300,000 円から

※ポータルサイトについては、ご利用ユーザー様は上記月額サービス料金内でご利用いただけます。

サービスの詳細は以下をご参照ください。

[https://www.intec.co.jp/service/detail/eins\\_edi\\_hub\\_n/index.html](https://www.intec.co.jp/service/detail/eins_edi_hub_n/index.html)

## ■今後の展開

インテックは30年以上のEDIアウトソーシングサービスの提供・運用実績をもとに、2022年12月末を目標とした、既存ユーザーに対するレガシーEDIからインターネットEDIの移行推進とともに、「EINS/EDI-Hub Nex」の本サービスメニューの強化により、2022年までに100社の新規ユーザーの獲得を目指します。

## ■エンドースメント

ServiceNow Japan 合同会社は、インテック様がEDIアウトソーシングサービス（EINS/EDI-Hubシリーズ）にServiceNow CSMをご採用いただいたことを心から感謝いたします。

ServiceNowの強力なデジタルワークフローを有したプラットフォームは、優れたユーザー体験を提供し、業務の生産性を劇的に改善します。

ServiceNowが提供するプラットフォームと、インテック様が長年培われたノウハウと専門知識を持った運用チームの強力な支援体制によって、お客様のビジネスを最大限に支援できるものと確信しております。

ServiceNow Japan 合同会社 執行役員社長 村瀬 将思

※ 記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

※ 記載されている情報は、発表日現在のものです。最新の情報とは異なる場合がありますのでご了承ください。

## EDIアウトソーシングサービス「EINS/EDI-Hub Nex」について

インテックが提供するEDIアウトソーシングサービスです。一般的なEDIに使用される通信プロトコルに対応するほか、企業システム連携に利用されるミドルウェアにも対応しています。各企業間のフォーマット変換を実現しており、EDIシステムのフルアウトソーシングが可能です。

## インテックについて (<https://www.intec.co.jp/>)

お客様の経営戦略に沿った情報化戦略の立案からシステムの企画、開発、アウトソーシング、サービス提供、運用保守まで、IT分野において幅広く事業を展開しています。インテックは、1964年の創業以来培ってきた技術力をもとに、AI、RPA等のデジタル技術の活用や、新たな市場の創造にも積極的に挑戦しています。常にオープンな姿勢で、人、企業、社会を技術でつなぎ、自らも変革しながら「豊かなデジタル社会の一翼を担う」企業としてお客様に新しい価値を提供してまいります。

## TIS インテックグループについて

TIS インテックグループはグループ社員約2万人が一体となって、強みを活かし、国内および海外の金融・製造・サービス・公共など多くのお客様のビジネスを支えるITサービスを提供しています。デジタル技術を駆使したムーバーとして、未来の景色に鮮やかな彩りをつけていきます。

## 【報道関係のお問い合わせ】

株式会社インテック テクノロジー&マーケティング本部 広報室 小川、長谷、稲垣

TEL : 03-5665-5101 E-Mail : [press@intec.co.jp](mailto:press@intec.co.jp)

【サービスに関するお問い合わせ】

株式会社インテック 情報流通基盤サービス事業本部 事業推進部 担当：竹内、岩花

E-Mail：[edi\\_info@intec.co.jp](mailto:edi_info@intec.co.jp)