

通信インフラで培った技術と経験を武器に

“顧客の顧客”を見据えた 事業価値を提供

日経コンピュータ2020年4月2日号
特別広報企画『「2025年の壁」に立ち向かう
真のDXを成功に導くカギ』掲載記事

日経BP総合研究所
フェロー
桔梗原 富夫 氏



NTTコムウェア
代表取締役社長
栗島 聡



NTTグループの中核企業として日本の通信インフラを支えてきたNTTコムウェア。これまでに培った高度な技術と豊富な知見を生かして、SIerから顧客のデジタルイノベーションを支援するビジネスインテグレーターへと進化しようとしている。価値ベースのビジネスを展開して、事業領域を顧客の“コスト削減”から“事業拡大”まで広げ、顧客のDXを強力に支援していく構えだ。

DXの推進を支援するビジネスインテグレーターへ転換

桔梗原：日本企業のDXへの取り組み状況をどう見えていますか。

栗島：レガシー資産の多さと慢性的な人手不足などから、DXの重要性は十分に認識しながら、本格的な変革に至る手前の効率化や改善にとどまっている企業が多いように感じます。

桔梗原：NTTコムウェアは自社のDXと顧客企業のDXを両面で推進することを事業戦略としていますね。

栗島：お客様のDXをお手伝いするには、まず我々自身が変わる必要があります。お客様のコスト削減や効率化を支援する従来の事業だけでなく、お客様に事業拡大のための価値を提供し、DXを推進するビジネスインテグレーターへと自社の事業を広げようとしています。

桔梗原：事業拡大のための価値とはどのようなものでしょうか。

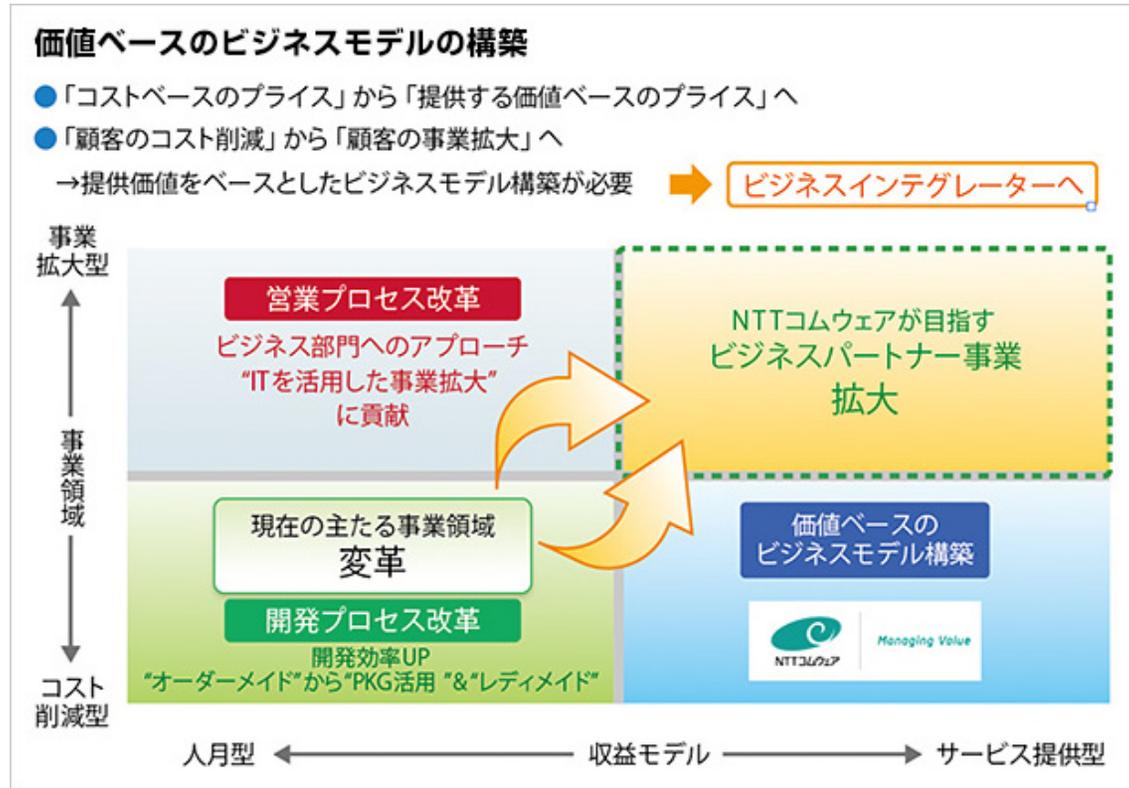
栗島：我々が提供できる価値には、「ICTリソースマネジメント」「データマネジメント」「サービスマネジメント」があると考えています。これら3つの分野を「Managing Value」と定義し、各分野でお客様の事業を支える技術やソリューションを提供しながら、新たなビジネスを「協創」していきます。各ソリューションは、新しい技術に迅速に対応しながら、あらゆるお客様に対応できるよう、できるだけ標準化された技術を用い、短期間で開発することを目指しています。

例えば、「ICTリソースマネジメント」には、マルチレイヤー/ドメインのICTリソースを自在に活用するために、設計・構築・運用を自動化する技術、「データマネジメント」には、様々なデータを活用してユーザー個々に最適な情報を提供するユーザーエクスペリエンスエンジンや、迅速な意思決定を実現するための大規模データ処理技術であるリアルタイムデータインテリジェンスなどがあります。また、「サービスマネジメント」では、サブスクリプションビジネスの複雑なプライシングや決済プロセスなどを自動化するための技術などを提供しています。



代表取締役社長 栗島 聡
「お客様のコスト削減や効率化を支援するだけでなく、事業拡大のための価値を提供し、DXを推進するビジネスインテグレーターへと自社の事業を広げていく」

通信インフラで培った技術と経験を武器に
“顧客の顧客”を見据えた事業価値を提供



開発プロセスと営業プロセスの改革を進め、
顧客のパートナーとして多様な事業創出をサポートするビジネスモデルに転換する

既存技術と新技術の有機的な融合が生み出す先進事例

桔梗原：新たなビジネス領域で手がけた具体的な事例をご紹介します。

栗島：JR東日本が主催する「モビリティ変革コンソーシアム」に参画し、イベントなどが行われる際の混雑予測と回遊促進で地域活性化を図る実証実験を行いました。当社が開発したユーザーエクスペリエンスエンジンの1つである「おもてなしのためのエンジン」（仮称）により、混雑状況とエリア来場者の属性や嗜好、位置、利用時間を照らし合わせ、その人に最適な街歩き情報を配信するというものです。混雑を緩和するだけでなく地域の賑わいを高めると、高い評価を受けました。

また、海外での事例もあります。当社を含むNTTグループは、米国ラスベガス市が設置している監視カメラなどで得た情報と、市のイベント情報や天候データなどを統合し、区域内の状況認識を向上させるサービスを提供し、スマートシティ化の実現に貢献しています。当社が提供したのは、ロケーションにまたがるICTリソースのオペレーションを自動化して一元管理するマルチオーケストレーターという仕組みで、共同実証実験を経て2019年2月に商用サービスを開始しました。

ほかにも、リアルタイムデータインテリジェンスを活用し、金融機関の勘定系システムと連携したアンチマネーロンダリングの処理基盤、各国金融監督機関向けのレポートをリアルタイムで実現する処理基盤なども開発しています。勘定系システムはレガシーですが、そこに新たな技術を結び付けてデータ活用を促すという点で、実効性の高いDXの例になっています。

通信インフラで培った技術と経験を武器に
“顧客の顧客”を見据えた事業価値を提供

事業部門へのアプローチで組織全体の意識改革を促す

桔梗原：自社をビジネスインテグレーターへと進化させるために、どのような取り組みを行っていますか。

栗島：お客様のIT部門から要件を聞き、システムを構築するというスタイルを脱却し、よりお客様のビジネスを深く理解した提案を行うことが不可欠だと考えています。DXは、ITとビジネスが一体となって取り組む必要があるからです。お客様が企業全体のITリテラシーを高め、IT部門と事業部門が一体となってDXへと推進していくために、私たち自身も営業プロセスを改革し、IT部門と事業部門の双方にアプローチしていく考えです。

一方、技術面では、開発効率を向上させるためにアジャイル開発人材の育成に力を入れています。現在300人いるスキル認定者を、2021年までに1500人に増やす予定です。さらに業務範囲を広げるため、データサイエンティストやセキュリティマネジメント・コンサルタントなどを育成するキャリアパスも創設しました。お客様と事業を協創するためのデザインシンキングを実践できる人材も育成していきます。会社全体で価値創出を推進するため、バリューイノベーション推進室という組織も新設しました。

桔梗原：NTTグループとしてのシナジーにも期待が高まりますね。

栗島：NTTグループは「B2B2X」と呼ぶ事業モデルを展開しています。Xは企業、一般消費者、官公庁などで、お客様企業の先にいるお客様です。我々の直接のお客様である真ん中のBと共に、新しいビジネスを創出することで、その先にいる多くのお客様に様々な価値を提供することができる。そのために、NTTグループは、総力を挙げてテクノロジーやそれを活用したサービスプラットフォーム、ソリューションを提供していきます。

このように我々は、お客様のDX推進を支援することで、社会全体に対して価値を提供していく所存です。創業20周年に際して掲げた「想像を超える未来を、協創しませんか。」をキャッチフレーズに、お客様と共に新しい価値の創造、Smart Worldの実現に取り組んでいきます。

