



人と社会の コミュニケーション

私たちの
アプローチ

日常のすべてが、社会の誰もが、
ICTでつながる社会へ

何故重要か

ネットワーク社会のグローバルな浸透により、ICTは社会の基盤インフラとしてなくてはならないものとなりました。さらにはIoT技術の進化を契機に今やビジネスから日常生活まで多くの機器がネットワークでつながり、制御される「新たな社会」が生まれつつあります。また、これらの社会の変化（メガトレンド）は、世界中の皆さまにICTの利便性を提供することにより、お客さまひいては社会の皆さまの課題解決に貢献する機会です。このような考えに基づき、ICTが日常生活で担う役割の高まりを受け、社会の安定した発展に貢献するソリューションの開発や提供を重要なビジョンと位置づけ、確かな技術力とICTを活用する現場におけるノウハウの蓄積を続けています。

一方、ICT社会の高度化にともない、求められる技術の高度化と多様化が加速しています。お客さまに期待されるソリューションの大規模化と複雑化が進んでいる中、NTTグループ各社へのソリューションや技術提供を通じ、高品質で信頼性の高いサービスの提供を図っています。

SDGsとの関わり

誰もが享受できる、サステナブルでレジリエント（強靱）な社会インフラの実現に向け、イノベーションの基盤を構築すること。これはNTTコムウェアグループのCSR重点領域のみならず、国連SDGsの目標9「産業と技術革新の基盤をつくろう」に貢献しうる活動です。この観点を踏まえつつ、先進のICT技術を積極的に活用したサービスの開発を模索・推進します。

SDG9に貢献しうる、私たちの取り組みの例

- 画像認識AI「Deeptector®」による、経済活動の円滑化、社会的課題への対応
- 社会インフラである公共システムへの、先進技術の導入
- IoTによるヘルスケアやウェルネス推進

9 産業と技術革新の
基盤をつくろう



2020年度 成果のハイライト

●2020年度の主な成果

重点活動項目	CSR定量指標 (KPI)	2020年度目標	実績
ICT・データ利活用による社会への貢献	★持株B2B2Xプロジェクト参加数	5プロジェクト	4プロジェクト
	★アジャイル／DevOps人材の確保	累積1,050人 1,500人(2021年)	累積1,080人
お客さま満足の実現	★効率的な事業運営に向けたコスト削減貢献額	335億円	337.7億円

●=NTTグループCSR重点活動項目と同一

★=コムウェア独自のCSR重点活動目標



2017年度より開始した新・重点活動項目に即し、それぞれの項目につき2020年度も各種施策の強化を進めました。

具体的には「ICT・データ利活用による社会への貢献」をキーワードに、社会インフラの革新に貢献するサービス開発を続ける中、より柔軟な開発体制を可能とする「アジャイル型」の開発および運用を可能とする人材の育成を2019年度より本格化し、各地で取り組みを続けています。

これらの活動の多くはNTTグループが掲げる「B2B2Xプロジェクト」戦略、さらには研究開発テーマ「IOWN構想*」と深く関わり、各社と共同で構築・提供される点も特徴であり、グループシナジーを活かした着実な実現を図っています。またお客さま満足の実現に向けては、お客さまのご要望の高いICTコストの抑制・削減を踏まえたソリューション提案の効果を「効率的な事業運営に向けたコスト削減貢献額」として試算しており、経済効率性に配慮したイノベーションの実現を継続的に徹底します。

* IOWN (Innovative Optical and Wireless Network) 構想とは、あらゆる情報をもとに個と全体との最適化を図り、多様性を受容できる豊かな社会をつくるため、光を中心とした革新的技術を活用し、これまでのインフラの限界を超えた高速大容量通信ならびに膨大な計算リソース等を提供可能な、端末を含むネットワーク・情報処理基盤の構想です。2024年の仕様確定、2030年の実現をめざして、研究開発を始めています。

ICT・データ利活用による社会への貢献

ICTのイノベーションで、より安心・便利な未来へと貢献

NTTコムウェアグループは、最新のICT技術を活用し、「心をつなぐ、社会をつなぐ」をスローガンに、お客さまひいては社会の皆さまへと、新たな価値を提供し続けています。

マルチオーケストレータによる、B2B2Xプロジェクトへの貢献

NTTグループは、B2B2X*モデルに基づき、スマートワールドの実現に向けて取り組んでおり、スマートシティにおいては、米国ラスベガス市を皮切りにソリューションの機能拡張や他都市への展開を進めています。

ラスベガス市では、高解像ビデオカメラ、音響センサーおよびIoTデバイスを配備し、ラスベガス市職員の現場状況認識に役立つ情報を収集・分析するとともに、ソリューション拡充を図ることで市民や観光客の安全性や快適性をさらに追求しています。このラスベガス市をはじめとしたスマートシティは、コグニティブ・ファウンデーション®*構想を具現化した取り組みにもなっており、NTTコムウェアはコグニティブ・ファウンデーション®のキーテクノロジーとなる「マルチオーケストレータ」の開発、サービス提供、技術支援でスマートシティ推進の取り組みに参画しています。

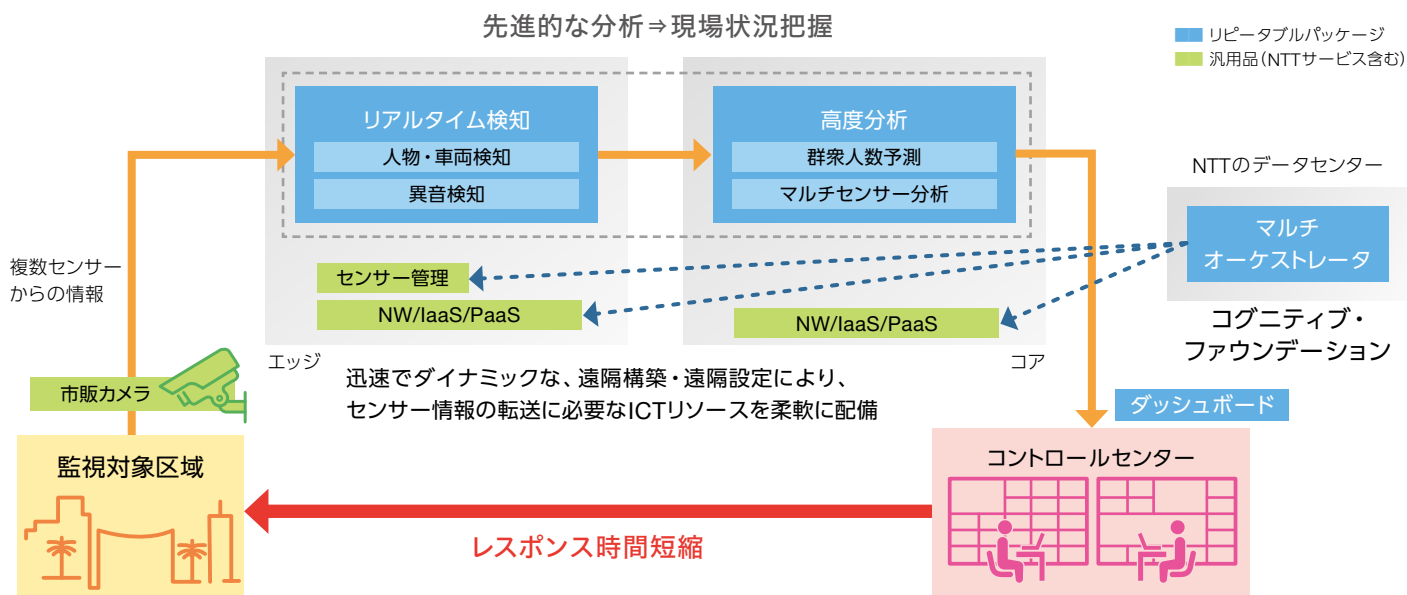
「マルチオーケストレータ」は、マルチドメイン、マルチレイヤ、マルチサービス/ベンダ環境における迅速なICTリソースの配備とICTリソース構成の最適化を実現します。

「マルチオーケストレータ」を活用したスマートワールド事例は、2019年春のラスベガス市、2020年2月からのマレーシア・サイバージャヤ地区で道路渋滞等の社会的課題の解決をめざしたアジア初の実施検証、2020年8月の米国インディアナポリス市でのイベント活用と拡大しており、今後もNTTグループの一員として、人びとの生活満足度向上、都市の持続可能性向上、スマートな社会の実現発展に貢献していきます。

*「B2B2X」「コグニティブ・ファウンデーション」は日本電信電話株式会社の登録商標です。

●ラスベガス市の公共安全ソリューションのイメージ図～NTTグループが提供するソリューションの価値～

群衆人数、車両数、人物、車両、異音などを検知・予測することにより「現場状況把握」を実現し、一次対応者派遣等のレスポンス時間を短縮



B2B2XおよびDX戦略推進に向けた、アジャイル人材の育成

従来のシステム開発では、まずお客さまの求める仕様を満たすための設計を詳細・綿密に実施した上で、開発に着手する「ウォーターフォール」型のアプローチが主流となっていました。しかし近年、技術革新やお客さまの事業環境の変化のペースが加速する傾向にあり、開発途中での仕様変更を柔軟に行う必要性が高まっています。

これを実現するために、仕様や設計の変更があることを前提に開発を進めていき、徐々にすり合わせや検証を重ねていくという開発アプローチ「アジャイル」が新たな主流へと注目されています。

NTTコムウェアは、協創によるビジネス創出プロセス、とくにNTTグループが推進するB2B2X戦略には、アジャイルアプローチが不可欠であると考え、新たなスキル認定制度“COMWARE TO AGILE”を設け、同アプローチに対応しうる人材開発を推進しています。自社の考える「必要スキル」を明示し、その習得を促す教育施策を講じる一方で、社会課題解決型ビジネスに象徴されるNTTグループで取り組む各種DXプロジェクトに同アプローチを投入。グループ横断での開発・運用連携 (DevOps) 体制も交えて確かなプロジェクト進行力を高めています。

現在、同認定制度に基づきアジャイル人材を2018年度末から2021年度末までに300人から約5倍の1,500人まで拡大を予定しており、2020年度の累計は1,080人となりました。全社員の4人に1人という業界最高水準の人材蓄積を実現するという目標を掲げ、引き続き、社員教育を進めていきます。

●NTTコムウェアの考えるアジャイルアプローチ

経営ビジョン	ビジネス・サービス企画		システムデザイン		構築	運用保守
経営戦略	ビジネス企画 サービス企画	仮説検証 PoC	UI/UX デザイン	要件 定義	開発 試験	運用 保守

アジャイルアプローチ

徹底的なUXアプローチ

継続的なインテグレーションとデリバリ

品質向上への取り組み

ソフトウェアとサービス業務の品質を追求

システムの「品質」と「信頼性」は、NTTコムウェアグループが最も重視している価値です。システムをつくり上げるための「ソフトウェア」、システムを安定してご提供するための「サービス業務」について、ともに国際的な規格や指標などを導入し、多角的な視点から、品質向上への継続的な取り組みを行っています。

品質マネジメントシステムの取り組み

NTTコムウェアは、1997年9月の創業直後に品質マネジメントシステムの国際規格であるISO9001の認証を取得し、全社に展開するとともに、2007年にはITサービス業務に特有なISO20000の認証も取得して、品質向上に役立てています。

● 品質マネジメントシステムの認証取得状況

対象業務	ソフトウェア開発およびサービス業務	ITサービス業務
登録証番号	JQA-1997	JQA-IT0044
取得日	1997/11/28	2007/1/10
審査登録範囲	顧客要求事項に基づく ① 情報通信システムおよびソフトウェアの設計・開発、構築、運用および保守 ② 情報処理サービスの提供	情報・通信システム(①)、データセンターサービス(②)の運用・保守およびそれに付随する戦略立案、企画、設計・構築のサービス事業に関わるITサービスマネジメントシステム 【関連事業所】 ▶ ネットワーククラウド事業本部 プラットフォームサービス部 MPS-BU Service Integration and Management 担当 Management (一般、NTTグループ) Integration (一般) 〔活動範囲:①〕 ▶ 地域事業本部 北海道支店 BS部門 サービス担当 (ハウジングサービス・ホスティングサービス) 〔活動範囲:②〕
適用規格	ISO9001: 2015	ISO/IEC 20000-1:2018

ITサービス業務の品質向上

NTTコムウェアは、ITサービス業務の品質向上を目的に、ITサービスマネジメントのベストプラクティス集として国際的に利用されている「ITIL® (Information Technology Infrastructure Library)*」をベースに、NTTコムウェアが提供する運用プロセスを標準化した「サービス標準」を制定しています。この「サービス標準」をもとにした営みの中で業務改善・品質改善を実践し、着実にITサービス業務の品質向上に取り組んでいます。

* 「ITIL」はAXELOS Limitedの登録商標です。

品質方針の徹底

NTTコムウェアは、全社的に定めた「品質方針」のもと、お客さまに満足していただけるシステムとサービスの提供に取り組んでいます。品質目標を設定し、達成に向けて取り組むとともに、品質マネジメントシステムの継続的改善に努めています。

NTTコムウェア品質方針

NTTコムウェアは、お客さまから信頼され、満足されるシステム及びサービスを提供するために次の事項を行います。

- ① 品質目標を設定し、目標達成に向けて改善をします。
- ② 品質マネジメントシステムの有効性を評価し、マネジメントレビューを定期的を実施し、継続的改善に努めます。
- ③ 関係する法律、規制等の要求事項を遵守します。

CS・ビジネスパートナー化推進活動

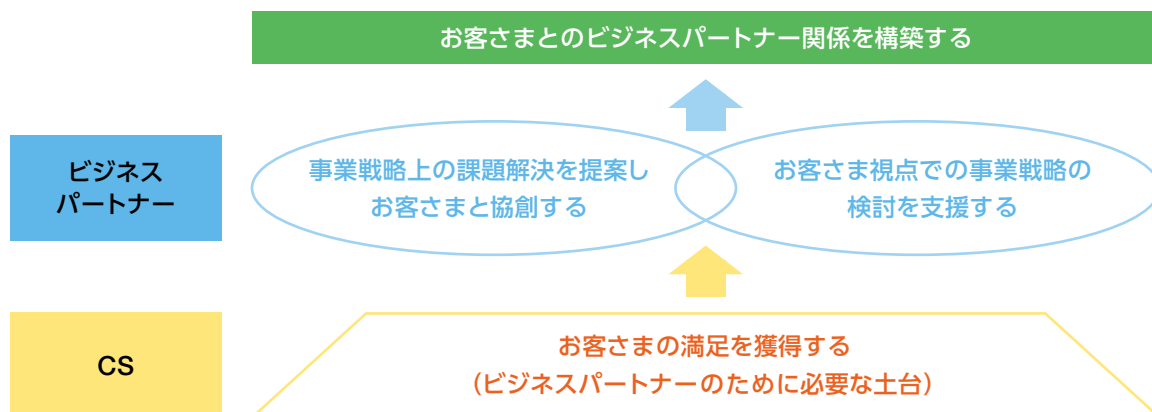
NTTコムウェアグループは、常に「お客さまの永続的な発展と新たなビジネスの価値創造のために、ともに考え、ともに行動します。」を心がけ、お客さま満足（CS）・ビジネスパートナー化推進活動に取り組んでいます。私たちは、お客さまのビジネスパートナーとなることをめざし、業務改善活動を推進しています。

お客さまのビジネスパートナーとして

NTTコムウェアでは、情報通信をはじめとしたさまざまなシステム・サービスなどを通して、お客さまに提供する価値の向上に取り組んでおり、毎年、アンケート調査、インタビュー調査を実施しています。

日々の営みを通して、お客さま満足の獲得はもとより、経営課題やお客さまの事業戦略を考え、お客さまとともにビジネスを協創するビジネスパートナーをめざし取り組んでいます。

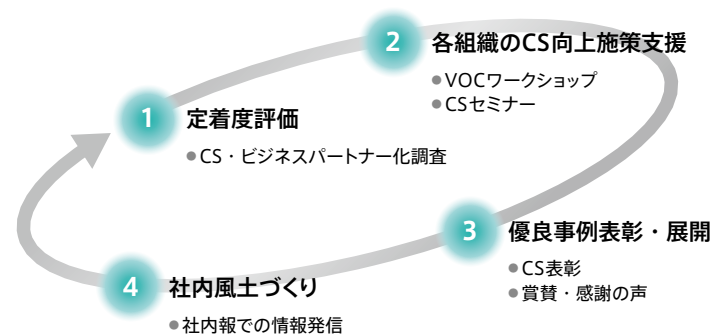
●CS・ビジネスパートナー化活動の基本的な考え方



社員のCS・ビジネスパートナー化マインド向上および活性化

NTTコムウェアでは、お客さまのビジネスパートナーをめざし、CS・ビジネスパートナー化推進活動のサイクルに基づき、社員の意識向上、改善活動の推進に取り組んでいます。

●CS・ビジネスパートナー化活動のサイクル



1. 定着度評価

NTTコムウェアではビジネスパートナーとして「お客さまが期待する価値」と「現状のコムウェアの提供価値」を明らかにするために、各組織の営業部門と連携し、WebアンケートとインタビューによるCS・ビジネスパートナー化調査（年1回）を実施、調査結果に基づく各組織の改善施策支援、優良事例展開を推進しています。2020年度も調査を継続実施しており、調査結果は社内報を通じて全社員に共有しました。

●社内報での共有



2. 各組織のCS向上施策支援

定着度評価も踏まえつつ、CS・ビジネスパートナー化活動の中心要素として、各組織での改善活動に取り組んでいます。例えばある事業部では営業・開発・スタッフ部門横断で、部門長や課長がお客さまの声をもとに改善アクションを議論するワークショップ、VOCセミナーなどの階層別施策を実施し、「先取り提案できる組織」づくりをめざしています。

3. 優良事例表彰・展開

お客さまから高い評価を得た案件については、社内表彰および優良事例の全社共有を行っています。2021年度は15案件の表彰が決定しました。

4. 社内風土づくり

社内報では、調査結果のフィードバックとともに、優良事例について取り組み内容、チャレンジするマインドを紹介しています。これにより社内風土づくりの側面からもCS・ビジネスパートナー化活動を推進、社内認知度の向上を図っています。