

End-End・レイヤスルーのITリソースマネジメントサービスを展開

- セキュリティ、クオリティ、アベイラビリティを重視 -

End-End・レイヤスルーのITリソースマネジメントサービスを提供するNTTコミュニケーションズITマネジメントサービス(ITMS)事業部。セキュリティ、クオリティ、アベイラビリティの観点からバリューを付加したサービス展開するITMS事業部の最近の取組みについて松尾直樹事業部長に聞いた。

急速に拡大する国内ITアウトソーシング市場

まず初めに、ITアウトソーシングビジネスを取り巻く現在の市場環境からお聞かせください。

松尾 企業経営の根幹をなす情報通信システムは、企業の情報システム部門あるいは関連子会社が、企画から開発そして運用・保守まで一貫して行っていました。ところが、ITインフラが企業の経営上重要な位置を占めるようになってきたことから、大企業を中心に4、5年前から情報システム部門を戦略部門化していこうという動きが加速してきています。その背景には、企業のITインフラが企業経営上なくてはならないものになってきたことに加え、複雑多様化・分散化してきており、しかも24時間×365日運用が当たり前になってきたことがあげられます。それに伴い、運用・保守業務については外部の専門企業に委託、すなわちアウトソースし、リソースを自社のコアコンピタンスや情報通信

システムの企画・開発部門に集中しようという機運が急速に高まってきたわけですね。先進的な大企業は、積極的にアウトソーシングを推進し、いまではかなり核となる部分までアウトソースするようになってきています。また、「TCO削減」やリソースのコアコンピタンスへの「選択と集中」といった経営戦略は、大企業のみならず中規模企業にまで及んでいます。このため、ここ数年の低迷する国内経済環境下にあっても、ITアウトソーシング市場は比較的高い成長を続けています。特に、インターネットや社会問題化しているセキュリティといった分野に関しては、専門技術者を自社で育成し、新しい技術に追随していくことはなかなか難しいということもあって、高度なスキルとノウハウを持つ外部の専門企業にアウトソースする傾向が高まっています。また、自治体など公共機関もe-Japan戦略に関連したIT活用による公共サービスの効率化・高度化施策の展開にあたって、積極的にアウトソーシングを活用す



NTTコミュニケーションズ(株) 理事
ITマネジメントサービス事業部長
工学博士 松尾 直樹氏

る傾向にあります。IT専門調査会社のガートナー・ジャパンやIDC Japanの調査でも、国内ITアウトソーシング市場の高い成長が予測されています。(参考：IDC Japanは、国内ITアウトソーシング市場は年平均成長率8.2%で拡大し、2008年には2兆3,363億円に達すると予測しています。)

私どもも実際にビジネスを展開していて、アウトソーシングへのニーズの高まりを肌で感じています。特に、インターネットの活用を含めオープン化が進むITインフラについて、セキュリティを担保しつつTCOを削減し、運用していくために、極力専門家に任せようという動きは今後も急速に加速すると捉えています。

End-End・レイヤスルーのITリソースマネジメントサービスを提供

そのような状況下で、ITマネジメントサービス事業部としてどのようなサービスを展開されていますか。

松尾 昨年3月、NTTコミュニケー

ソリューションズ(以下、NTT Com)は、新事業ビジョンとして「グローバルIPソリューションカンパニー」を掲げ、「ソリューション」「ネットワークマネジメント」「セキュリティ」「グローバル」の4つのコアバリューを軸に、グローバルIPソリューションサービスを展開することを発表しました。新たな成長分野として育て上げる4つのコアバリューのすべてに大きく関わっているのがITMS事業部であり、グローバルに展開するネットワークとデータセンターをベースに、「プライベートネットワークマネジメント」、「サーバマネジメント」、「デスクトップマネジメント」の3つのフラグシップサービスを中心にサービス展開しています(図1参照)。

どのような点を重視して、サービスを展開されていますか。

松尾 ネットワーク、サーバ、デスクトップがIP化によって、非常に密に、一体化してきています。また、日本のブロードバンドネットワークは世界一安価になってきており、例えばサーバをデータセンター側に置いても通信費に関するコストデメリットがなくなってきました。ウイルス/ワームや情報漏洩などのセキュリティ対策やアプリケーションのライセンス管理といった面で、サーバだけでなく、エンドユーザーがお使いのPCまでの管理がデスクトップマネジメントでは非常に重要となります。

こういったことから、従来から多くの実績を持ち大きなビジネス基盤となっている「プライベートネットワークマネジメント」に加え、デー

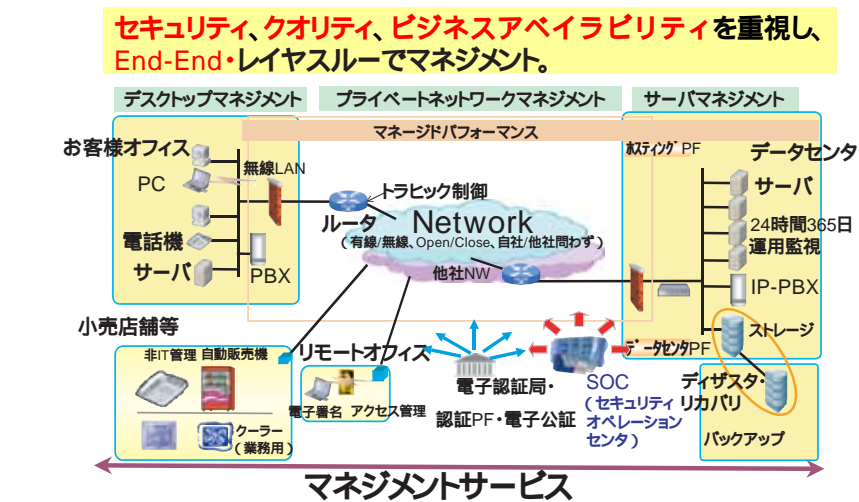


図1 ITMS事業部が提供するITアウトソーシングサービスの全体像

タセンターにお預かりしたサーバやお客さまサイトにあるサーバ、さらにはお客さまのエンドユーザーがお使いのクライアントPCまで含め、End-EndかつレイヤスルーのITマネジメントサービスを効率的に提供していきます。

当事業部では、いわゆる営業フロントのセールス、デリバリーエンジニアリング、カスタマーリテンションというバリューチェーンのうちの、カスタマーリテンションのフェーズを担っています。保守・運用のサービス化にあたっては、「セキュ

リティ(安全性・堅牢性)」、「クオリティ(通信品質の管理・制御)」、「アベイラビリティ(可用性・ビジネス継続性)」を重視し、この視点からお客さまに付加価値を提供することに注力しています。

新組織体制で、3つのフラグシップサービスを中心に積極展開

内部の組織構成をお聞かせください。

松尾 先ほどお話しした3つのフラグシップサービスを中心に、サービ

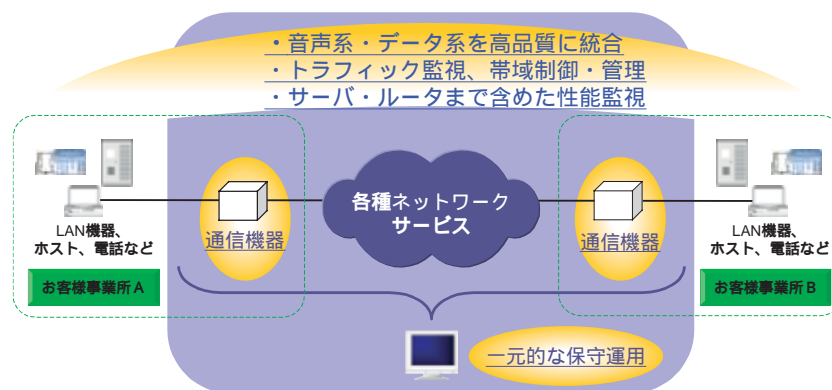


図2 プライベートネットワークマネジメントサービスの概要

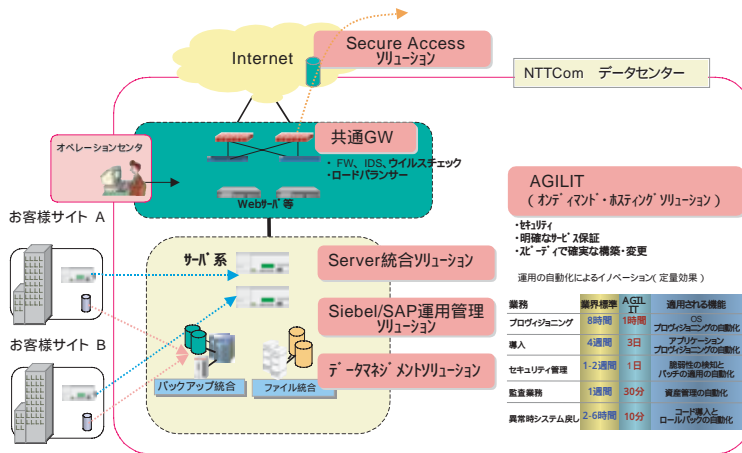


図3 サーバ管理サービスの概要

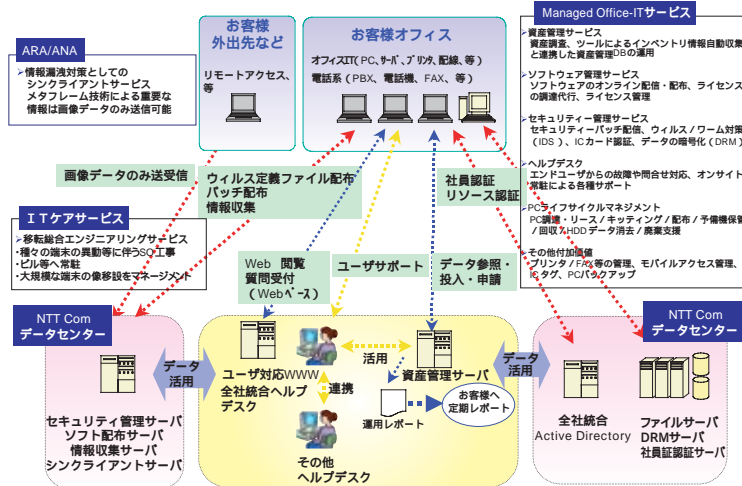


図4 デスクトップ管理サービスの概要

開発、販売推進からデリバリーまでの体制を確立するために、本年9月から大きく5つの部に内部組織を再編しました。3つのフラッグシップサービスの概要を図2～図4に示しますが、「ホスティングサービス部」は、サーバ管理サービスを推進する部隊です。この中には、アプリケーションの管理サービスやフルアウトソーシングを提供する部隊も含まれています。「オフィスITサービス部」は、デスクトップ管理サービスを推進す

る部隊です。ここには「ARA/ANA」と呼ばれるシンクライアントシステムを提供する部門や、構成管理データベースに基づいてお客さまシステムのアフターケアを行う部門も含まれています。「アウトソーシングサービス部」は、プライベートネットワーク管理のサービスを展開するとともに、CSC(カスタマ・サービス・センター)と呼んでいる保守運用の実務部隊を含めています。例えば、サーバの保守運用もこのアウトソーシングサービス部が行って

います。つまり、サーバ管理サービスのクリエイション・デリバリーは「ホスティングサービス部」、デスクトップ管理のクリエイション・デリバリーは「オフィスITサービス部」が行い、その全体の保守運用をアウトソーシングサービス部が行うという体制にしています。それから「ビジネス推進部」は企画部隊ですが、コロケーション部門もこの中に含めています。

また最後になりましたが、「ビジネス基盤サービス部」は、プラットフォーム的なサービスを展開する部隊です。認証基盤サービス「BLADE」を核にしたクライアント/サーバ証明書の発行やその上に搭載される電子契約などアプリケーションをASPサービスとして提供しています。また、新しいサービスとして、「AGILIT」と呼ぶオンデマンドのホスティングプラットフォームを本年7月から開始しました。

ネットワークとデータセンターをセットで所有するのが大きな強み

アウトソーサーとして、貴社の強みはどこにあると思いますか。

松尾 やはり、キャリアとしてのネットワークと、ITシステムの基盤となるデータセンターをセットで持っているというのが一番の強みだと思います。コネクティビティの良さやグローバルな展開が私どものデータセンターの強みにもなっています。ネットワークもデータセンターもグローバルスタンダードで提供し

ていく必要があると感じています。また、もう一つの特徴は、キャリアの社会的な責任として、対応してきました災害対策や災害発生時の対応経験・運用実績を持っているということも大きな強みだと思えます。

2年後、1000億円の 事業規模達成を目指す

今年度、特に注力されるサービス分野は...

松尾 ネットワークマネジメントは、私どもの大きなビジネス基盤ですが、ユーザーの数は増えているものの、IPネットワーク化していることもあって、ビジネスボリュームはそれほど増加していません。したがって、まずはサーバマネジメントのさらなる拡大、次にデスクトップマネジメントの順でビジネスを拡大することに注力しています。

デスクトップマネジメントの市場は、日本ではまだこれからですか？

松尾 米国と比べかなり遅れており、まだまだ日本の企業ではPCの利用については、野放し状態のところが多いようです。このため、各社員が本来業務の時間を割いてパソコンの管理に費やす時間を考えると、会社としてはかなりのコストがかかっているはずですが、これを把握しきれいていません。また、ウイルス/ワーム対策等のセキュリティ管理を徹底するうえでも、デスクトップの管理は極めて重要です。特に、来年春からは個人情報保護法が完全施行されることもあって、情報漏洩の観

点からもデスクトップマネジメントの市場は、間違いなく急速に拡大するとみえています。

市場の拡大に伴い事業部の人員も拡大していくのですか？

松尾 現在約520人です。まだまだ要員は不足していますが、今後はできるだけサービスをメニュー化し、業務のプロセスをテンプレート化して再生産性の向上を図ることで作業効率を上げることを考えています。例えば、同一種類のルータやスイッチを多くのお客さまにご利用いただくことで、保守運用技術者は一人でも何社も対応できますので、効率が上がります。ベンダーフリーは、NTT Comの強みですが、保守運用という観点からみると仕事の効率は悪いわけです。メニュー化することで、限られたリソースを効率的に活用することが可能になります。

今後のビジネス展開についての抱負をお聞かせください。

松尾 今後、ネットワークのIPv6化が加速すると考えていますので、デスクトップ以外のデバイスの管理も重要になります。情報家電をはじめコピーマシンや、冷蔵庫の空調機もネットワーク化され始めています。例えばコピーマシンの利用状況や用紙の残量などをすべて遠隔監視できますので、こういった分野を含めたピアツーピアのマネジメントサービスに拡大していくことが重要です。また、すでにNTT Comでは「IPセントレックスサービス」を提供しており、これに対応したIPフォンなどのマネジメントを行って

ますが、今後この領域も大きく拡大すると思えますので、しっかりと取り組んでいきたいと考えています。

さらに、私どもでは現在「マネージドパフォーマンスサービス」と呼ぶアプリケーションのパフォーマンスのモニタリング技術を使ったサービスを提供しています。これは、例えばホームページのレスポンスについてエンドユーザーからどれくらいの体感性能で使っているかを常時監視するというサービスです。性能劣化の原因となっているボトルネックを見つけて、改善提案も行っています。また、アプリケーションの性能を監視しながら、重要なアプリケーションに対してネットワークの帯域を優先的に割り当てる優先制御機能付通信機器を利用した「AppMaster」と呼ぶサービスも提供しています。

また、コンピュータリソースをオンデマンドでアサインしていく、ユーティリティコンピューティングといわれる技術が進歩してきています。この先がけとなるものがオンデマンドホスティングサービス「AGILIT」であると思っています。これらの3つの技術を組み合わせることにより、アプリケーションのパフォーマンスを常時監視しながら、その品質を最適化するようネットワーク及びコンピュータのリソースを自動的にアサインするというユーザーにとって理想的なサービスの提供を、少し先になるかとは思いますが考えています。

本日は有り難うございました。

(聞き手・構成：編集長 河西義人)