インタビュー

広域・セキュアな開発支援サービスの利用拡大を目指す－問題処理票管理システム－

創業30周年を機に新たなコーポレートメッセージ、『「その先」の技術にまっすぐ。』を打ち出したNTTアドバンステクノロジ(NTT-AT)。想いを形にすることに徹底的にこだわり続けるNTT-ATが、IPネットワークサービス開発の現場の想いを形にした革新的な情報の一元管理と効率的な情報共有を実現するASPサービスを開始した。その背景と今後の展開について、石川宏社長にうかがった。

大規模IPネットワークサービス開発現場の課題解決を目指す

――貴社ではこれまで各種ネットワークサービスの開発検証から運用支援まで、幅広い業務に携わっていますが、IPネットワークサービスの開発検証業務の状況からお聞かせください。

石川　大規模化とサービスデリバリー時間の短縮という流れの中で、ネットワークサービスの開発検証業務が大きく変化しています。私自身、DDXやISDNなどのサービス開発業務に従事しましたが、当時と比べ開発規模は大きくなっている割に期間が短くなってきているという傾向が強くなっています。人間の知的生産能力は、それほど変わっていないわけですから、スクラッチで開発していてはとても納期に間に合いません。そこで、既存のソフト資産をなるべく活用するとか、使えるものを一生懸命探して組み合わせて、その上に独自の部分を積み上げていくという方法が定着しています。幸いなことにいろいろな標準化が進み、機能分離がうまくできているのですが、開発・運用の各工程で複数の会社・組織が連携して、マルチロケーションで作業を行っており、しかもいろいろな作業形態で、さまざまな人が、さまざまな場所で従事している。そういう中で、インシデントというかイベントをいかにして集め、それぞれの解決方法を共有するかというのが、今日的な大規模開発現場の抱える課題です。昔から、バグ票による問題解決の手法はありましたが、それは関係者が同一レイヤに位置していることを念頭にしていますから、情報のコントロールも特に行ってはいませんでした。

――ハードベンダ、ビジネスパートナを含め、いろいろな会社・組織が関係しているため、情報へのアクセスコントロールが必要になる。

石川　階層的にいろいろな人が参加する場合、特定の会社のノウハウに関わる部分もあるため、全てに公開できる情報、特定の部署のみに公開できる情報といったように、情報共有の範囲を特定したり限定したりする必要があります。また、情報漏洩など、セキュリティ上の問題も解決しなければなりません。そういった点を踏まえて、問題処理をシステム化して、しっかり管理することが出来上がったサービスの信頼性に直結します。私どもは、大規模なIPネットワークサービスの開発プロジェクトを進める過程で、従来の方法とは異なる効率的でセキュアな問題処理票管理システムの必要性を痛感し、開発しました。

NTTアドバンステクノロジ㈱
代表取締役社長　**石川 宏**氏

問題処理票を一元管理する革新的なシステム

――開発に要した期間は…。

石川　検討を始めたのは2005年の秋で、2006年3月から開発に着手し、

問題処理票管理システムの画面例

約半年で開発しました。幸い、問題処理票管理システムの核である、強固なセキュリティを確保するための検疫ネットワークソリューションと、マルチロケーションからのシングルサインオン接続を実現するSSL-VPN製品を私どもは持っていました。また、Webインタフェースによってデータベース形式での問題処理票の投入、閲覧を実現するWebアプリケーションも、独自の開発フレームワーク「Waffle」により開発しました。こういった優れた技術があったため、比較的短期間で開発することができました。社内の各本部が持っているソリューションをうまく組み合わせて作り上げたところに特長があり、自慢できる点だと思っています。

――これまでの情報共有やコラボレーションのツールとは大きく異なっている…。

石川　「知的生産とはこうあるべき」みたいなコンセプトで作ったツールはありますが、泥臭い技術情報をしっかり記述できるとか、きちんと工程管理するとか、そういう生産の現場に根ざしたきめ細かいことまで管理できる点が異なっていると思います。しかもマルチロケーションで、パートナ企業まで含めた企業・組織間で情報を一元管理する仕組みという点が大きく異なっていると思います。実際、IPネットワークサービスの開発検証業務に携わる現場の人たちが、業務の実態を意識しながら仕様を決めましたし、問題処理票のフォーマットは固定とせず、自由に設定可能としました。

新しい情報共有基盤サービスとして、他業務への展開を図る

――大規模ネットワークサービスの開発プロジェクトに適用し、生産性はかなり向上していますか。

石川　今回の問題処理票管理システムは、私どもがサービスプロバイダになって、プロジェクト関係会社にASP形態で提供しています。開発の現場は常に混乱しており、ストレスが溜まりがちです。評価は現場の人たちが一番シビアで、彼らが一様に「良くなった」といってくださいますから、確実に業務の効率化が図られ、生産性の向上につながっていると思います。しかし、私は目に見える生産性というよりは、問題を蓄積しておけるという部分が極めて重要だと思っています。いろいろな会社と協力してチームを作って開発検証をしますが、終わると解散し、また違うチームで新しいサービスの開発検証をする。しかも早いサイクルで行う。そういう状況の中では、ノウハウが個人に蓄積され、その人がいなくなったらわからないということが起こりがちです。組織というか会社としてきちんとノウハウを蓄える仕組みができたというのが非常に大きいと思います。

――ASP形態で提供されているということですが、今後の展開についてお聞かせください。

石川　今後NGNもいろいろなところで同時並行的に開発が進むと思います。その情報共有基盤サービスとして使っていただければと考えています。また、今回のシステムは、ネットワークサービス開発だけではなく、普遍的に使えるものと思っています。新規ビジネスの企画や商品開発、提案など、情報を一元管理し効率的に共有する基盤サービスとして極めて有効です。ASPによるサービス提供であるため、初期投資が不要で、手軽に利用していただけます。メーリングリストやWeb掲示板やブログなどを情報共有ツールとしてビジネスに活用する企業が増えてきていますが、SSL-VPNによるマルチロケーションからのセキュアなアクセスと、Webアプリケーションによる容易な操作性を実現した新しい情報共有基盤のASPサービスとして、今後は他業務への利用拡大に向けて、積極的に営業展開していきたいと考えています。

――本日は有難うございました。

（聞き手・構成：編集長　河西義人）