

## インタビュー

# ICT運用のエクセレントカンパニーを目指す

NTTデータと共に培ってきた豊富なノウハウと多くの実績を持つシステム運用管理のプロフェッショナル企業として、マネジメント・技術・人材の3つの力を組み合わせた運用トータルサービスを展開するNTTデータ東京SMS。システム運用のノウハウ・実績をベースに、事業拡大を目指す同社の最近の状況を、森田豊員社長にうかがった。

## ミ ッションが大きく変化— 独立性と責任が強くなる

—企業にとって、IT総所有コストに占める割合が劇的に増加する傾向にある運用管理コストをいかに抑制するかが大きな課題とされています。その一つの解として運用管理のアウトソーシングが注目を集めていますが、周辺環境を含めたビジネスの状況、さらには目指す方向性からお聞かせください。

**森田** 私は、NTTデータ東京SMSにくるまでは、運用業務に従事した経験がなく、主に開発が中心でした。開発以外にも横須賀電気通信研究所でのR&D活動、さらに郵政省（現・総務省）において電気通信行政に携わるなどいろいろな経験を積んでまいりました。NTTデータでは、公共・法人・金融の3つの事業分野すべてのお客さまのシステムを開発しました。このような幅広い経験を踏まえ、私自身の適応力は十分にあると自己評価していますが、とにかく運用というのは私にとっては未経験の領域でした。私が社長に就任して今年で8年目になりますが、事業規模は昨年度の売上実績で約150億円となっています。

弊社は、NTTデータの運用子会社ですが、ICT運用におけるエクセレントカンパニーを目指しています。その背景として、大きく2つの要因があげられます。まず1つは、第一義的には子会社として、グループの事業に貢献することですが、貢献の仕方が大きく変化してきています。従来は、NTTデータが企画から運用までフルセットで受注したシステムをきちんとお守りをするので貢献できました。しかし、運用を含めたワンストップで受注することが困難になった最近では、次のビジネスにつなげるためにも、競争環境の中で運用業務をいかに受注するかが極めて重要になってきています。その意味で私どもに与えられたミッションも変わってきたと捉えています。

—運用成果を分析・評価し改善点をまとめ、次のシステム改善計画につなげるという最適化サイクルを回すためにも、運用業務の受注が重要となっている。

**森田** 見方を変えると、未開拓クライアントへの切り込みの尖兵になり得るわけです。その意味で、より独立性と責任が強くなってきたと言えます。もう一つの要因は、働く社員



NTTデータ東京SMS(株)  
代表取締役社長  
森田 豊員氏

に夢を持たせる会社になりたいという強い想いです。社是として「社会とお客様に貢献し、社員に幸福をもたらす、永続する会社になる」を掲げていますが、親会社から自立したICT運用のエクセレントカンパニーを目指すというマインドで全社一丸となって取り組むことで、それが実現できると考えています。

—グループ外への営業活動も積極的に行っているのですか。

**森田** 約3割がNTTデータグループ以外のお客様です。

## 人 がなによりの財産— 人材育成に注力

—運用管理のプロフェッショナルとして、貴社のコアコンピタンスは、どこにあるとお考えですか。

**森田** もともとNTTデータが提供する設備サービスの運用管理から出発しているため、大規模なICTインフラの運用管理をきっちりと行うという点では、他社に負けないノウハ

ウと能力があります。現在、人材力・技術力・マネジメント力の3つを基軸とした幅広い運用支援サービス「SMOOS®」を提供していますが、一番重要なのはやはり「人材」です。したがって、システムの運用管理を担う人材の育成には、特に注力しています。そのため、教育専門部門を設置し、標準技法（運用実施、運用企画・設計、ITIL診断導入）、実践による技術研修（サーバ、VM、ルータetc）、マネジメント研修（運用センタ管理）など、各分野の独自の研修カリキュラムを構築しています。育成にあたっては、経済産業省の人材育成施策などと整合性をとりながら、公的に認められるような人材を育成するようにしています。私は社員一人ひとりが、弊社に入社して世の中で通用する技術を習得することができたと言ってくれば良いと思っています。

——ITILにも積極的に取り組んでいますね……。

**森田** 運用管理の仕事の仕組みについては、ITIL（IT Infrastructure Library）というITサービス管理のフレームワークに早くから着目し、ITILが日本に本格上陸した2003年から、NTTデータとともにITILの活用・研究に取り組んでいます。昨年からは、全社員にITILファンデーション資格を取得させました。現在、828人のITILファンデーション資格取得者に加え、ITILマネージャ資格取得者が4名、ITプラクティショナ資格取得者が12名となっています。

また、社内のITIL推進者がEXINやitSMFでの活動に参画し、ITILの普及活動へ貢献しています。

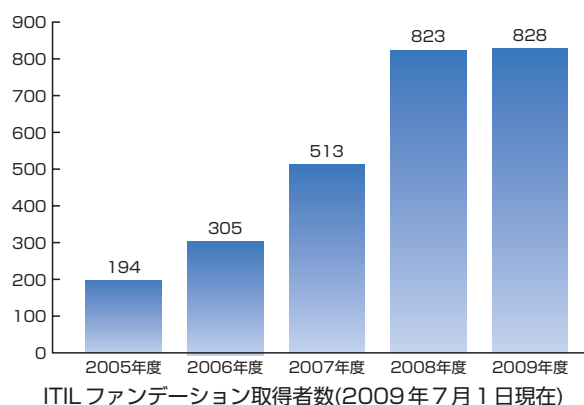
その他、独自の「運用設計標準集」や「ITILアセスメントツールセット」を開発し、上流の運用設計に関するコンサル

ティングや、アセスメント実施に基づく改善活動を推進しています。さらに運用支援ツールとして、NTTデータグループの「PM（プロジェクトマネジメント）ワークベンチ」のSM（サービスマネジメント）版である「SMワークベンチ」についても、SMSのインシデント管理ツールのノウハウを活用すべく、NTTデータと一緒に取り組んでいます。このほか、仮想化やクラウドコンピューティングといった比較的新しい技術へのキャッチアップについては、座学による知識習得ではなく、あくまで、自社内への導入を含め実践の中でノウハウを蓄積していくことを基本にしています。

**社**員が生き甲斐や幸福感を感じ、誇りを持てる会社に

——最後に、今後のビジネスの抱負をお聞かせください。

**森田** NTTデータは本年7月、カンパニー制を導入し、弊社は「ソリューション&テクノロジー（S&T）カンパニー」に属しています。今後、データセンターを核とした共通IT基盤サービスやクラウドコンピュー



ティングが拡大するものと思われます。こういったサービスは、運用とセットで提供することで成り立つことから、NTTデータと弊社が一体となってサービス提供することが重要ということで、S&Tカンパニーに属したと私は理解しています。実際、NTTデータのデータセンター運用管理のメインパートナーとして、仮想化やクラウド技術を実践を通して習得したエンジニアを多数派遣しています。

将来的には、24時間×365日の運用サービスもグローバルな運用センタを活用することで、大きく変わってくると思います。いずれにしましても、社員一人ひとりから高く評価される会社でありたいですね。そして、NTTデータ東京SMSで働くことに生き甲斐や幸福感を感じ、誇りを持てるようなICT運用のエクセレントカンパニーにすることが私の責務だと考えています。お客様から“SMSに任せれば安心だ”と評価していただける会社を目指して行きたいと考えています。

——今日は有り難うございました。

（聞き手・構成：編集長 河西義人）