特集 新たな価値を創造する先進的なサービスの実現に向けた NTTサービスエボリューション研究所のR&D展開

1 インタビュー

豊かなサービスの実現／やさしい利用環境の実現／最良な偶然の創出を基軸に研究開発を推進

多種多様なデバイスやネットワークを流通する情報を活用した新たな価値を創造する、使いやすくて先進的なブロードバンドユビキタスサービス／技術の創出、およびそれらを支えるサービス提供プラットフォーム構成技術の研究開発を推進するNTTサービスエボリューション研究所（以下、EV研）。2013年度の重点R&D施策について、茨木久所長にうかがった。

NTTサービスエボリューション研究所
所長 茨木 久氏

NTTの事業課題を踏まえ、EV研のプロジェクト体制を再編

――はじめに、EV研様を取り巻く周辺環境を含めた最近のR&D活動の状況からお聞かせください。

茨木　2012年7月の研究所名の改称に続いて、10月には昨今のNTTグループの事業課題を踏まえ、「他研究所・NTTグループ会社や外部のアライアンスパートナー、大学を含めたオープンコラボレーション、NTT事業会社とのコラボレーションを促進し、事業課題に即したサービス創造活動につなげるサービス可視化の強化」と、「サービス創造及び付加価値向上・差異化を図るコア技術開発のさらなる加速化に向けた技術開発強化」の2つの観点でEV研内のプロジェクト体制について見直しを図りました。

――どのような体制に再編されたのですか。

茨木　1つ目のサービス可視化強化の観点では、昨年から様々なサービスを横通しに纏めてどう可視化していくかに取り組んでいる部隊―サービス方式SEプロジェクト（E方P）―の体制強化に加え、昨年7月に事業会社や国内外大学などの外部とのリレーションを図るAM的な組織―ビジネスプロモーションSEプロジェクト（EビP）―が合流し、オープンイノベーション、事業連携を加速する体制を整えました。2つ目の技術開発強化の観点では、さまざまなサービス・コンテンツが溢れる中でも「わかりやすく」「お客様を豊かにする」サービスの研究開発を行う部隊―サービスハーモナイズプロジェクト（EサP）―、いろいろなブロードバンド・ネットワーク接続環境が選択できる中でキャリアの強みを活かしお客様の利用環境の情報を活用して環境に応じて最適なサービスを提供する研究開発を行う部隊―ネットワークアプライアンスプロジェクト（EネP）―、さらに様々なデバイスから様々なシチュエーションでサービスを利用されるお客様それぞれのニーズ・課題を理解しサービスの利用をサポートする研究開発を行う部隊―ヒューマンアナリシスプロジェクト（EマP）―に再編しました。これによりマルチサービス／マルチコンテンツ、マルチネットワーク、マルチデバイス／マルチシチュエーションの3階層で研究開発を行いつつ、各技術が連携することによりサ

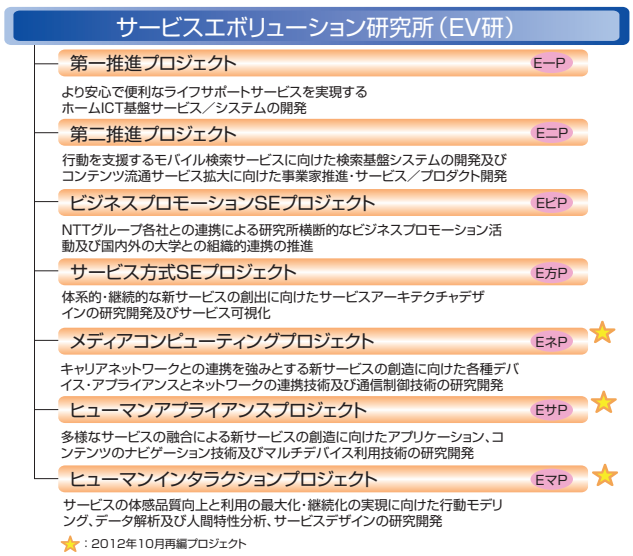

図1　NTTサービスエボリューション研究所の組織構成と主な取組み

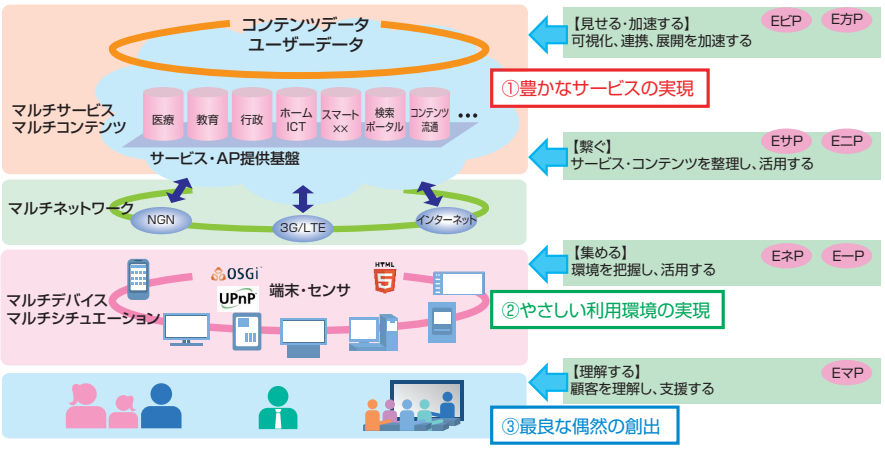

図２　技術開発の方向性とフォーメーション

ービスの創造を推進する体制として整備しました。その後発表されたNTTグループの中期経営計画に示された「Suitable（お客様のニーズに合わせて）、Simple（より簡単・便利に）、Secure（より安心・安全に）という3つの観点で、多彩なサービスをつなぐ、お客さまとサービスをつなぐ役割を果たす“バリューパートナー”への変革を目指す」という方向性に即した研究開発の加速に向けて、①豊かなサービスの実現、②やさしい利用環境の実現、③最良な偶然の創出、を強化ポイントとして技術開発に取り組んでいます（図２）。

スマートコンテンツ、コネクテッドホームの研究開発を強化

――技術開発の強化ポイントとして、豊かなサービスの実現、やさしい利用環境、最良な偶然の創出の実現の3つを上げられましたが、今年度の重点R&D施策、具体的な研究開発の例をお聞かせください。

茨木　2013年度は、前述したように３階層の技術領域でサービス創造をいかに加速するかという観点で、バリューパートナーとしての価値“What”を創造する研究開発と、研究開発、サービス創造をどう加速化するかの“How”について可視化・連携・展開を強化することを基本方針としています。”What”については、前述した①～③の研究開発の加速に向けて、様々なコンテンツをスマートに活用できるようにするスマートコンテンツ・サービス分野とNTTグループの強みが発揮できてかつ技術的にもブレークスルーが必要なコネクティッドホーム・オフィス領域について、組織横断での研究開発に注力しています。例えば、あらゆるお客様に簡単に安心して使っていただけるように、シンプルで操作性に優れたパーソナル化されたUI/UX（ユーザーインタフェース／ユーザーエクスペリエンス）を実現した“スマートTVサービス”の検討があげられます。また、お客様接点を強化しサービス性を優位化するという観点で、NTTのサービスを末永く使っていただく仕組みとして、ICTを活用したサポートによる“スマートオフィス”の検討にも取り組んでいます。この２つを短期間のマイルストーンで、組織横断的に様々な技術の検討を行っています。要素技術の一例としては、各論の頁でご紹介しますが、「HTML5対応情報分割・連携技術」や、オフィスや宅内の機器情報を見える化する「パッシブ型宅内機器情報取得システム」があげられます。

「着実で飛んだ」が融合したサービス創造を目指す

――最後に今後の抱負と研究者へのメッセージをお願いします。

茨木　サービスの可視化・展開・進化の回転サイクルを止めることなく、お客様に選んでいただける“バリューパートナー”として、サービスのご利用者だけでなく、サービス提供者の方々にとっても、使いやすくてスティッキーさのあるようなサービスや、サービスを構成するためのプラットフォームの研究開発を推進していきたいと思います。

EV研では、「自由な発想を大切に！」、「制約に捉われずチャレンジを！」、「自らの業務の立ち位置を考えて工夫を！」、「幅広く周りを見て連携を！」の4つを基本行動指針として掲げています。オープンイノベーションを意識し、研究開発では「着実＆飛んだ」が融合したサービスを創造・展開し、進化させていくことを目指して欲しいと思っています。

――本日は有り難うございました。

（聞き手：特別編集委員　河西義人）