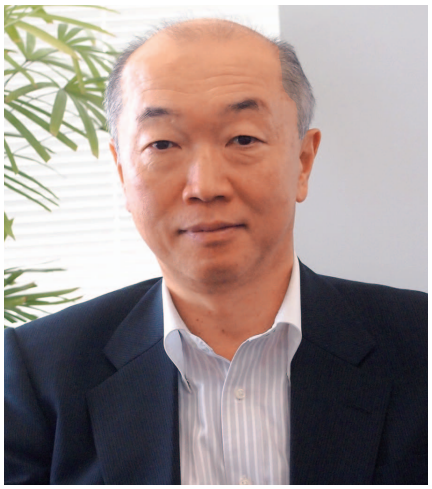
①インタビュー

お客さま第一に、「NTTデータらしさ」を追求したITO事業の強化・拡大に注力

中期経営計画の重点施策の1つであるリマーケティングやITO（ITアウトソーシング）ニーズの増大を背景に、関連ソリューションの集約・強化に加え、社内連携および外販強化に向け、組織体制を整備したNTTデータのビジネスソリューション事業本部（以下、BS事業本部）。2014年度の新成長戦略について、本部長の笹田和宏執行役員にうかがった。



㈱ＮＴＴデータ　執行役員
ソリューション＆テクノロジーカンパニー
ビジネスソリューション事業本部長
笹田 和宏氏

ITOビジネス拡大を視野に、4事業部・2推進室体制に組織整備

――BS事業本部を率いて3年目ですが、周辺環境を含め最近の事業の状況からお聞かせください。

笹田　2012年7月のソリューション＆テクノロジーカンパニー（以下、S&Tカンパニー）の組織改編から2年が経過しました。この2年間で市場は大きく変化し、S&Tカンパニーの果たす役割も変化しています。この点を踏まえ本年7月、開発力・技術力強化とソリューション強化の両面でS&Tカンパニーの総合力を発揮できるよう、組織の見直しを図りました。具体的には、①グローバルソフトウェア開発事業部を基盤システム事業本部に移管し、SI開発・技術に関連した事業部を基盤システム事業本部に集約することによって技術開発本部との連携を含め、他カンパニー等への開発・技術支援体制を強化する、②ITOソリューションに関連したデータセンタ（DC）事業部とファシリティマネジメント（FM）事業部をBS事業本部に移管し、ITOソリューションの強化と、サービスのワンストップ提供が行える体制を整備することとしました。この組織整備に伴い私どもBS事業本部は、図に示すように4事業部・2推進室体制で事業を推進することとなりました。なお、お客さまのITOサービスのニーズに対して、ワンストップで対応できるように、S&T営業部にITO推進担当を新設しました。

――組織整備の背景には、急速に高まったITOニーズがある‥‥。

笹田　そうですね。東日本大震災以降、ネットワークを含めIT基盤は、運用を含めて全て任せたいというお客さまが非常に多くなっています。関連事業部が集結し、運用を担うNTTデータSMSも一緒にしたことから、ITOサービスを徹底的に伸ばすように、ドライブをかけたいと思っています。また、BPO（ビジネスプロセスアウトソーシング）推進室、BDB（ビッグデータビジネス）推進室も一緒ですので、ITOに加え必要に応じて業務そのものの分析や処理もお任せいただける体制が整ったといえます。

3つの柱を基軸に、中期目標達成に向け売上拡大を目指す

――BS各事業部の取組みは、各論の頁でご紹介しますが、2014年度の事業

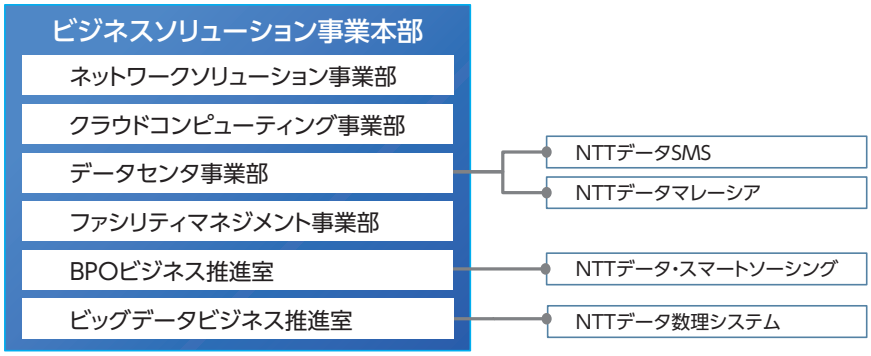


図1　ビジネスソリューション事業本部の新組織体制（2014年7月1日）

継続
他社に真似の出来ない魅力あるソリューションの提供
- 重点ソリューションの飛躍的成長によるトップライン拡大
- ソリューションの選択・集中による利益改善
- 全社リマーケティング活動の推進役

継続
グローバル領域での着実な実績の積み上げ
- 日系企業の海外展開支援にフォーカス
- 自らの経験の積み上げによる確かな成長
- 経済・地域環境に適応したオフショア環境の提供

NEW!
サービス運用体制の強化と持続
- お客さまの信頼に応える品質の持続
- サービスの信頼度を高める仕組みの再整備
- 決めたことを確実に実行する組織風土の醸成

図2　2014年度BS事業本部の事業方針

方針をお聞かせください。

笹田　ITアウトソーサーとして、お客さまにご満足いただけるサービスを提供することがベースになりますが、今年度の基本方針として3つの大きな柱を掲げました（図2）。2つはこれまでの継続ですが、“NTTデータらしさ”、“BS事業本部らしさ”を出すために、「他社に真似のできない魅力あるソリューションの提供」と「グローバル領域での着実な実績の積み上げ」を実現することです。そして新たに3つ目の柱として、「サービス運用体制の強化と持続」を掲げました。これは、高いサービス品質の持続とサービスの信頼度を高める仕組みを再構築するものです。品質面でも“NTTデータらしさ”を追求し、お客さまに安心してご利用いただくことが重要です。

——最近の魅力的なソリューションの例としては、どのようなものがありますか。

笹田　セキュアな無線LAN環境を手軽に構築・活用することができる「無線LANおまかせサービス」や、複数の流通・販売チャネルをシームレスに統合する「Bis Xaas オムニチャネル」、お手軽にビッグデータの活用が可能な「BizXaaS BA」などがあげられます。また、複数のクラウド環境を一元的に運用・管理することが出来る「クラウドブローカーサービス」も、一貫してマルチベンダ環境を追求してきた“NTTデータらしい”ソリューションといえます。さらに、本年7月に開設した「品川データセンター」には、運用に重点を置いた次世代オペレーションセンターとして「ITアウトソーシング・オペレーションセンター」を開設しました。

——グローバル領域での事業拡大についての具体策は‥‥。

笹田　BS事業本部のグローバル展開については、すでにマレーシアのDCを活用し、ハウジングサービスやクラウドサービス「BizXaaS Office」をAPAC地域で提供していますが、ITOについてもまずはAPAC地域に積極的に展開していきたいと考えています。ターゲットユーザーの主軸はやはり日本企業であり、お客さまのグローバル展開に合わせてIT基盤領域をしっかりと支えていきたいと思っています。

——拠点のオフショア化やニアショア化もお考えですか。

笹田　すでにAMO（アプリケーションマネジメントアウトソーシング）やBPOについては中国（北京／無錫）にオフショア拠点を設けています。また、ニアショアのBPO拠点については、東日本大震災被災地域における継続的復興支援策として設立した「石巻BPOセンタ」の「第2センタ」を今春開設したのに続いて、8月には、沖縄県うるま市に新たなBPOセンタを開設しました。これは、東京、名古屋、青森、石巻に続く国内5拠点目となります。青森、石巻はコールセンターを中心としたBPO業務を行っていますが、沖縄はお客さまのコア業務に対応するBPO拠点として展開予定です。

2016年3月期、売上規模約1.5倍がチャレンジ目標

——最後に事業目標を含め、ビジネスの抱負をお聞かせください。

笹田　BS事業本部の成長目標は2016年3月期（FY2015）には、現在の売上の約1.5倍にチャレンジしたいと思っています。大変高い目標ですが、実現するためには、市場の動向を見極め、市場と会話しながらシンプルに事業展開していくことが大事だと考えています。BS事業本部ならではのソリューションで売れ筋を確認しながら、ITOビジネスを徹底的に伸ばすというシンプルな事業展開です。また、現在のお客さまに継続してご愛顧いただくためにも、信頼性・品質向上の取組みは絶対に不可欠です。

——本日は有難うございました。

（聞き手：特別編集委員　河西義人）