1 インタビュー

# 既存事業を着実に拡大しつつ、お客様に変革を促す、新たなソリューションを創出

NTTデータ ビジネスソリューション事業本部（以下、BS事業本部）は、売上の大半を占めるネットワークソリューション、データセンタ、ファシリティマネジメントといった事業だけでなく、新たな事業分野にも積極的に取り組み、ビジネス拡大につなげようとしている。その取り組みについて、本部長の笹田和宏執行役員にお話をうかがった。

株式会社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

## 核となる既存事業で着実に事業を拡大

――BS事業本部様の現状についてお聞かせください。

笹田　昨年の組織改編で4事業部、2推進室体制となりました。長年取り組んでいるネットワークソリューション、データセンタ、ファシリティマネジメントは、本部単体売上げの大半を占め、当本部の核となる事業分野です。まずこれらの分野で着実に事業を拡大していきます。たとえば、一昨年から取り組んでいる“無線LANおまかせサービス”は売れ行き好調です（本特集“3. ネットワーク・アウトソーシングビジネス”参照）。また、NTT東日本・西日本による“光コラボレーション”のような新しい動きも、ビジネス拡大のチャンスと捉え、キャッチアップしていきます。さらに昨年、これまでミッションクリティカルなシステムを運用してきたノウハウを活かし、品川データセンタを開設しました。ITアウトソーシング・オペレーションセンターを併設し、ファシリティからネットワーク、クラウド、セキュリティ等の技術者を常駐させ、ワンストップでシステム運用を提供できることが強みです。

## 新しい分野でのソリューション提供でビジネスを拡大

――その他の事業分野はいかがでしょうか？

笹田　新規の事業分野は、まだ事業規模は小さいものの、市場が活性化しており、今期はここにもしっかり取り組んでいきたいと考えています。

クラウドの分野では昨年提供を開始した“BizXaaS® オムニチャネル”への引き合いが多く、今後飛躍的な拡大を見込んでいます（本特集“6. BizXaaS® オムニチャネル”を参照）。

また、ビッグデータ活用の分野は依然として市場が拡大しており、今後のビジネスの柱になると考えています。現在はマーケティングや予知保全へのビッグデータ活用に注力しています。マーケティングの領域では、商品の売れ行きをリアルタイムに分析し、販売強化や生産コントロールに活かすことができます。予知保全の領域では、故障の予兆を検知することで、予備品の在庫量を削減できる可能性があります。いずれの取り組みも、お客様の事業強化につながると考えています（本特集“5. ビッグデータ分析活用”参照）。

BPO（Business Process Outsourcing）の分野では、業務の現状を分析し業務改革・効率化を図ったうえでBPOサービスを提供する「BPR型BPO」に力を入れています（本特集“7. BPOビジネス”参照）。お客様のコスト削減効果が高まることが評価され、多くの引き合いを頂いています。さらに、当本部のグループ会社であるNTTデータ・スマートソーシング社とコンカー社で業務提携し、出張経費管理のアウトソーシングサービスを2015年9月から提供予定です。

## タイムリーなソリューション提供でお客様のニーズに応える

――コスト削減に対する要求に変化は

ありますか？

笹田　お客様からの値下げ要求は依然として強いです。しかし、単に値下げを追求するのではなく、品質とのバランスを重視しています。適切なバランスを保ち、お客様に理解していただくことはＩＴ業界全体の課題であると思います。

――その他、事業環境の変化や影響はありますか？

笹田　日本では景気が悪くなるとまずIT投資を減らす企業が多く見受けられましたが、最近は「オムニチャネルを導入して売上げを伸ばしたい」「SFA（Sales Force Automation）を整備して販売効率を上げたい」といったような、「攻めのIT」志向をお持ちのお客様が増えてきたように感じます。

――そうしたお客様のご要望に応えるうえで、どのようなことを重視していますか？

笹田　タイムリーかつスピーディなソリューション提供です。分かりやすい例として、顧客接点系のSFAがあります。マーケットの変化は早いので、システムをしっかり作り込んでいては変化に対応できず、商機を逃してしまいます。そのため、できる限りパッケージを活用してライトに作って使って頂き、マーケットの変化に合わせてブラッシュアップしていくことが重要となります。システム開発ではアジャイル開発手法が普及していますが、ソリューション提供にも「アジャイル的」な取り組み方が必要と感じています。

SFAは基幹系システムと比較すると1つ1つの案件の規模は小さいのですが、営業部門はどの企業にもありますので、マーケットとしては魅力的です。さらに、営業現場のデータを収集・蓄積しているので、ビッグデータ活用にもつなげやすいという期待もあります。

1. これまでの成長施策の確実な刈取り
2. 次期中期に向けたソリューションの強化・拡充
3. サービス運用品質の向上と効率化

図1　FY2015　ビジネスソリューション事業本部　事業方針

## グローバル市場への取り組み

――グローバル市場での取り組みについてお聞かせください。

笹田　日系企業の海外進出をしっかりサポートすることに力を入れています。そのため、多くの日系企業が進出しているAPACでのビジネスが多くなっています。今後は、さらに現地パートナーと連携を密にして、よりスピーディにソリューションを提供していきます。また、米国や欧州においては、現地のグループ会社へ当方のソリューションやノウハウを提供し、現地ビジネスを支援していきます。

## ＮＴＴデータらしい新たなソリューションでお客様の仕事を変革

――今年度の抱負をお聞かせください。

笹田　今年度の事業方針を3つ掲げており、その1つが「サービス運用品質の向上と効率化」です。「当たり前」とされるサービス品質の維持は、実は容易なことではありません。人の教育だけでなく、自動化技術の積極的な活用により、効率化と品質向上を追求して行きます。あと2つ、今期は中期経営計画の最終年度ですので、「これまでの成長施策の確実な刈取り」、「次期中期に向けたソリューションの強化・拡充」をしっかり進めていきます。新しい分野における取り組みはまだ試行錯誤の段階ですが、お客様からの手応えも感じています。「NTTデータらしさ」を出しながら、お客様の仕事を変革する新たなソリューションを作っていきたいと考えています。

――本日は有難うございました。