

1 インタビュー

ICT インフラの信頼度・品質のさらなる向上と、効率化による“攻めのIT”の強化

NTT コミュニケーションズ（以下 NTT Com）の約300の社内システムを一元的に管理しているシステム部は、同社の高信頼、高品質な ICT インフラサービスを支え、“守りのIT”を効率よく推進すると同時に、“攻めのIT”への対応を強化している。今年6月21日にシステム部長に就任した及川将之氏に、活動方針や最新の取り組みについて伺った。



NTT コミュニケーションズ株式会社 システム部
部長 及川 将之氏

“守りのIT”を効率化し“攻めのIT”を積極的に推進

—まずシステム部を取り巻く最近の状況からお聞かせください。

及川 弊社が今年4月に発表したサービス戦略における2つの重点施策である「高信頼・高品質なインフラの追求」と、Software-Definedの柔軟なインフラにより素早くサービスを提供する「Software-Defined Everything+ Management（以下SDx+M）ソリューションの強化」をシステム面から支えることが、今年度の主なミッションと言えます（図1参照）。システム部長に就任し、システムが全てのサービス

の根幹であることを改めて認識する一方で、効率性・生産性を高めながら、グループ会社を含む社内の働く環境を整備し、事業の改革を支えるという使命も強く感じています。

—どのようにしてそうしたミッションに取り組めますか？

及川 今までの経験を活かしつつ、SDx+Mの俊敏さを最大限活かせるようDevOpsやアジャイル開発の取り組みをさらに磨いていく必要があります。

そのためには受け身ではなく積極的に提案を行い、新しいことにもチャレンジすることが重要です。通信キャリアとしてのNTT Comへの信

頼に答えることにもつながる“守りのIT”も必要なので、守るべきところは効率よく守り、効率がよくなった分を積極的に“攻めのIT”に回す営みをしっかりとやっていきたいと考えています。

システム部にとっても、経営資源としてもデータの可視化が重要

—中期事業戦略“ビジョン2020”はどのようにお考えですか？

及川 今準備しているものを、トライアルを経て段階的に品質を向上し、2020年に本格活用されるようになる、そういう意味で重要な準備の時期にあります。例えばグローバル化は2020年に向けて取り組みを加速したい分野の1つです。最近では海外グループ会社のITアーキテクトの知見を最大限活用し、グローバル最適なITアーキテクチャに基づくITシステムの整備に取り組んでいます。今年はシステムの利用者からのフィードバックをもとにPDCAサイクルを回し、継続的な改善を生み出すフェーズに入っていくと考えています。グローバル化に限りませんが、2020年に向けていかにPDCAを回していくかが重要です。

—PDCAサイクルを回すために重要なことは何でしょうか？

及川 見えないものは管理できません。PDCAを回すためにも、あいま

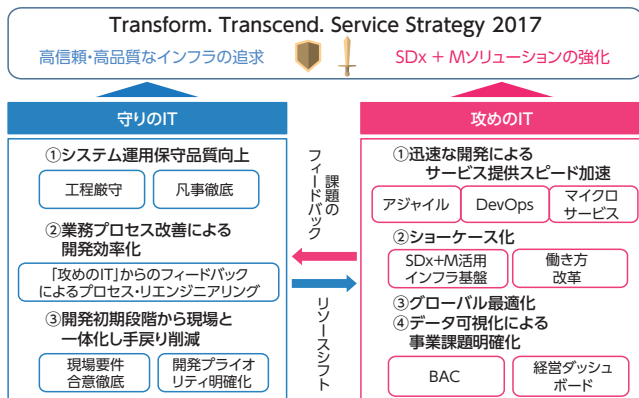


図1 2017年度サービス戦略を支えるシステム部ミッション

いなる情報に基づいて判断しないためにも、データの可視化が重要です。システム部に限ったことではなく、経営資源としても、役立つデータの可視化をリアルタイムに行っていくことが求められています。また白書などのように、信頼できる公刊された情報源だけを活用していた時代と異なり、今やネットなどを通じ次々入ってくる、様々な信頼性レベルの情報の取捨選択が必要な時代です。不確実な情報にミスリードされないよう、正確かつ素早い可視化がますます必要になります。こうした背景から、ビッグデータをどのように扱っていくかを我々がリードし、促進するためのプロジェクト“Business Analysis Clinic (BAC)”を推進しています(本特集“5 社内外データの分析・活用”)。

——可視化をどのような取り組みに
なげていますか？

及川 例えば、経営幹部が戦略を議論するミーティングに、サービス毎の計画達成率等のKPIを可視化したダッシュボードを導入しました。従来のパワーポイント等の資料とは異なり、動的に表示内容を変化させ、その場で情報を深掘しながら活発な議論を行う事が可能です。データを可視化して経営幹部に速く届ける事で、事業の課題解決に結びつけたいと考えております(本特集“5 社内外データの分析・活用”)。

また、可視化により現場の業務プロセスの課題を発見し改善することで“攻めのIT”推進に向けたリソースシフトに取り組んでいます。

具体的には、プロジェクト進捗状況や社員稼働等もダッシュボード上で可視化し「効率の向上に向けたボトルネックが何なのか」を見極める工夫をしています。

高信頼・高品質という強みは そのまま、小さく、速く作る

——そのほかに今年度注力されている
取り組みはありますか？

及川 例えば大規模システムのアジャイル開発です。新たなサービスオーダーシステムの開発をアジャイルに進めています(本特集“2 アジャイル開発を大規模システムに拡大”)。システムを機能単位に分割し、分割されたサービス同士をAPI連携させるマイクロサービスアーキテクチャを採用し「小さく、速く作る」工夫をし、後々のシステムの拡張や変更をしやすくしています。速く作るからといって、品質に関わる部分は拙速ではいけません。今まで蓄積してきた、高信頼・高品質なシステムを実現するためのノウハウを活用し、品質を担保しています。

現場での使われ方を知らなければ 良いシステムは実現しない

——システム開発でどのようなことを
重視されますか？

及川 システムの開発部分だけでは効率化にも限界があります。サービス組織をはじめとした関連組織と連携したプロセスのリエンジニアリングを重視しています。例えば、業務プロセスにITの視点を盛り込み、重複排除や簡素化、自動化など改善がな

されれば結果的にシステム開発の効率も高まります。いかに現場やお客さま、マーケットのことを知り、システム作りに活かすかが大事です。システム部のメンバーはそのことに気づき、工夫を始めています。

また、目まぐるしく変わる外部環境を踏まえ、先に申し上げたマイクロサービスアーキテクチャなどを活用し、状況に合わせて柔軟に対応できるシステム作りも重要です。

萎縮せず大きくチャレンジ、 「失敗」の先に大きな成功がある

——最後に今後に向けた抱負をお聞かせください。

及川 システム部は縁の下の力持ち的な存在であり、責任は重大ですが、失敗を恐れて萎縮してはいけません。「ミス」は減らして、「失敗」を増やしたいと思えます。「失敗」は目標を定めてチャレンジした人にしか得られない、次につながる財産です。大きくチャレンジをして失敗した先にこそ大きな成功があります。自らが実験台となって新しいことにトライし、フィードバックすることでショーケース化し、最終的にお客さまに使っていただきたいという思いもあります。

冒頭で申し上げたことの繰り返しになりますが、“守りのIT”の効率を上げて体力を付け、縁の下で支えるだけでなく、“攻めのIT”で「持ち上げる」ことができる組織を目指します。

——本日は有り難うございました。