

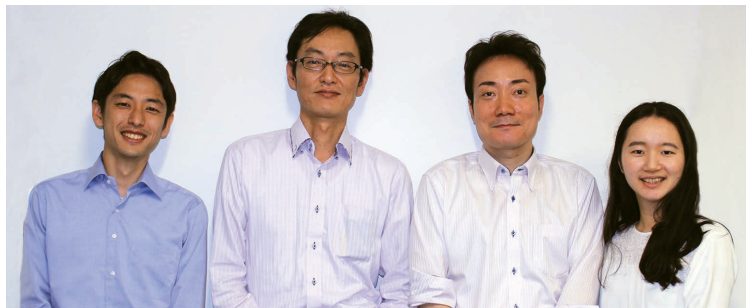
3 新たなビジネスポータルの開発

利便性が向上したビジネスポータル 内製/アジャイル開発による効率化も実現

国内外でさまざまなサービスを展開するNTTコミュニケーションズ（以下NTT Com）は、各サービスごとの個別サイトを統合した“ビジネスポータル”を刷新し、利便性を向上させた。最新のビジネスポータルでは内製とアジャイル開発により開発サイクルを短縮し、Time to Marketを実現している。

“ビジネスポータル”が リニューアルオープン

NTT Com は 2016 年 11 月に、サービスをご契約いただいている企業向けにサービス提供している“ビジネスポータル”を大幅に刷新した。セキュアなアクセス管理を実現しているほか、クラウド、ネットワーク、SDx など 18 サービスの申し込みから設定変更、運用情報の一元管理、お問い合わせまでお客さまが自ら行うことができる。またリニューアルによりポータルのユーザーエクスペリエンスや性能が大幅に向上した。「緊急度の高い情報をより目立つ



NTTコミュニケーションズ株式会社 システム部 第二システム部門
(中央左) 担当課長 豊嶋 剛司氏 (中央右) 主査 辻 鉄也氏
(左) 大野 孝明氏 (右) 戸間 明日香氏

ように表示したほか、利用頻度や情報鮮度の高いメニューへのアクセスをしやすくなるようにメニュー構成を全面的に見直しました。またシステムアーキテクチャの見直しにより、ネットワークサービス運用状態の更

新聞隔が 5 分から 15 秒へと短縮され、表示の速い快適な Web サイトの構築を実現しました。」(大野氏)

PoC※による検証を経て内製とアジャイルな開発を短期間で完了

ビジネスポータルはコアメンバー 7 名、開発メンバー 15 名という体制により内製開発された。開発規模は約 10 万ステップであり、レガシーシステムから新規システムまでのバックエンドの接続や、各サービスの Web サイトへのシングルサインオンなど、技術的にも難易度の高いプロジェクトであった。ソフトウェア開発では Python を採用し、フレームワーク Django や DB の Read Write 分離など、技術的なトレンドを取り入れた。新しい技術に積極的



図1 ビジネスポータル画面イメージ

に挑戦した結果多くの課題が発生したが、本格開発前にPoCを繰り返して課題を克服した。また、アジャイル開発の手法を使い本格開発は4カ月間で完了した。

「開発者が各自の開発環境上で実装したソースコードを、ボタン1つで全体の検証環境に展開し、即時に確認できる環境を実現しました。これによりメンバー間の成果のノウハウの展開が促進され、開発の効率化につながりました。

また、同じデータベースで新旧のポータルが比較可能なようにアプリケーション設計をしました。このような工夫を積み重ね、社員が内製開発がしやすい環境を作り上げ、スピード感を持って開発・試験・リリースをする仕組みを築きました。」(辻氏)

今回のソフトウェア開発の知見は、ビジネスポータルの試験やサービス監視のオートメーションの実現や、社内の他プロジェクトへも展開されている(本特集“4 社内システム環境の刷新”)。

お客様とNTT Com、双方にさまざまなメリット

新しいビジネスポータルが公開されて半年以上が経過した。リニューアル前に比べて1カ月あたりのログイン数は4倍、サービス申込数は5倍に増加している。お客さまはいつでも運用状況の確認や設定変更が可能であり、土日や深夜にも多く利用されている。

例えば電話の転送設定やクラウドリソース設定変更など毎日のように

検証環境におけるソースのマージ/デプロイ/終了通知を自動化し、テストサイクルを短く回すことを可能とし、開発者はコーディングに集中する。

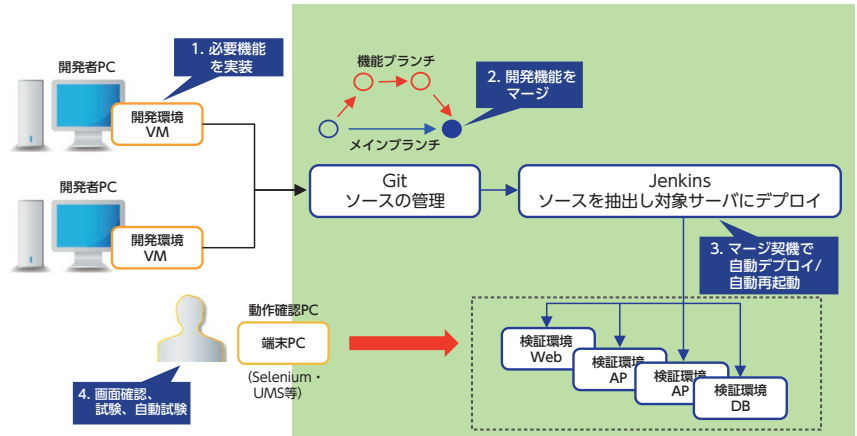


図2 アジャイル開発プロセス

利用される機能もあり、時間と場所を選ばず利用できるポータルはお客様の業務にとって欠かせない存在になっている。同時にNTT Comにとってもお問い合わせ対応の生産性向上につながっている。

さらにポータルを通じてお客さまからダイレクトに多くの改善要望が寄せられるようになった。

「お客様のフィードバックやアクセス情報を踏まえて、さらなる改善を進めています。お客様の意見を参考にした機能も素早く追加開発しリリースしています。」(戸間氏)

アジャイル開発のノウハウを得たことにより、お客様の声を参考にした改善や新たなサービス展開をスピーディーに行えるようになったことも、内製開発によるメリットと言える。

利用状況を分析しサービス開発や提案につなげていく

現在システム部では、お客さまが契約中のサービス利用状況を分析し

て、お客さまへタイムリーにサービス提案することを検討している。お客様の行動をデータ化してリアルタイムに解析することにより、サービス提案をオートメーション化することも可能になるというのだ。

ビジネスポータルの今後の展開について、豊嶋氏は次のように述べている。

「今回、『さまざまなサービスを一元的に管理できるポータル』という土台が完成しました。今後はこの土台の上に、お客さまがより使いやすくサービスをご利用いただけるコンテンツを充実させ、サービスが必要な時にすぐに“調べる・発見する・使える”仕組みを構築します。

これらの取り組みを通じて、お客さまがビジネスポータルから得るであろう体験や経験に着目した物作りによって市場の変化にこたえ、お客さまにより多くの価値を提供していきます。」

※PoC:Proof of Concept(概念実証)の略。施策の前段階での検証のこと。