

1 インタビュー

CIOのアドバイザーとしてICTを活用しお客様のDXを実現

NTTコミュニケーションズ(以下、NTT Com)は企業のデジタルトランスフォーメーション(以下、DX)を実現することに注力している。その中で、CIOのアドバイザー、あるいは補佐官のような役割を果たそうとしているICTコンサルティング本部の取り組みについて、本部長の梶田直紀取締役にお話を伺った。

「DX Enabler」として 新たな価値につながる提案を

—まずICTコンサルティング本部のミッションについてお聞かせください。

梶田 NTT ComはDXを実現していくパートナー「DX Enabler」であろうとしています。お客様に寄りそう「CIO 補佐官」等の立場で実践し、GSS^(※)とSIを組み合わせた複合ソリューションを提供してお客様のお役に立つことが我々のミッションです。従来のSoR(Systems of Record)を構築・運用する情報システム部門向けビジネスだけではなく、お客様の業務部門を深く理解し、新しい価値を提供・創造することこそが、NTT Comのビジネス拡大につながると考えます。

※ GSS(Global Standardized Service):
グローバル標準で展開する主要サービス

—お客様を取り巻く状況について、どのようにお考えですか？

梶田 ITをいかに活用するのか、それが企業の生き残りや事業拡大に大きく影響するようになり、「攻めのIT」とも表現されるSoE(Systems

of Engagement)すなわちMode2のITが求められています。

「Mode2の重要性を理解する経営者が多い」という調査結果もあれば、「攻めのIT投資額は10%未満」という調査結果もあります。我々ももっと積極的にMode2のIT活用を提案すべきと考えています。

NTTグループの新技术を活用した 成功事例

—Mode2のIT活用を強化するには、何が必要とお考えですか？

梶田 Modelでは「お客様のご要望や指示どおりにしっかりシステムを構築・運用すること」の重要性が高いと言えますが、Mode2では従来よりも深い業務知識が必要になります。そのため、業界単位でのコンサルティング力をより高めるために、2018年4月に組織を再編しました。業界知識を深掘りする研修を行うなど、人材育成にも力を入れています。また新技术を取り入れることも重要です。そのためのチームを強化し、国内外からの情報収集や新技术検証を行っています。



NTTコミュニケーションズ株式会社 取締役
ICTコンサルティング本部長 梶田 直紀氏

—具体的な成果は出ていますか？

梶田 個々の事例を詳しく紹介するのは難しいのですが、高精度な日本語文章解析や自動翻訳を行う“COTOHA”、コールセンター向けに音声マイニングを可能にする“ForeSight Voice Mining”等、NTTグループのAI技術を活用した先進的な取り組み事例や成功事例がいくつもあります。

社会課題を解決し、企業・社会の 持続的な成長に貢献

—DXや攻めのITで、どのような課題に取り組むのでしょうか？

梶田 持続可能な世界を実現するために、2030年までに達成すべく国連で採択された“SDGs(Sustainable Development Goals)”の取り組みを、NTTグループとしても、NTT Comとしても重視しています。それだけでなく、直近の社会課題である人手不足について、カメラ映像による行動解析で対応することや接客の省力化などにも取り組んでいます。

増加する SaaS 利用への セキュリティ対策、運用を フルスタックで提案

——現在特に注力している取り組みはありますか？

梶田 ネットワーク、データセンターからクラウドまでフルスタックで提供するケイパビリティは、いわゆる GAF A や BAT には無い、NTT グループならではの強みです。インターネットを通じた SaaS 利用が増加するなかで、セキュリティ対策の重要性が更に増していますので、この強みを活かし、フルスタックでのセキュリティ対策や IT 基盤運用を積極的に提案していく方針です。運用は人を張り付けるのではなく、システム全体の可視化、標準化、効率化、自動化を進めることを重視します。これにより、将来的にはお客さま自身が自律的に IT を運用することが可能になるところまで持っていきたいと考えています。

多様なデータを安心して 蓄積・分析活用

——そのほかの取り組みはいかがでしょうか？

梶田 オムニチャネルマーケティングを支援するコンタクトセンター向けソリューションの提供拡大など、いくつか考えていますが、最も重視しているのが「データマネジメント」です。NTT Com は IoT で情報を収集・活用するための “Things Cloud[®]” というサービスを提供中です。こうした仕組みを活用して容易かつセキュアにデータを収集し、そしてそのデータを安心して蓄積・分析・活用

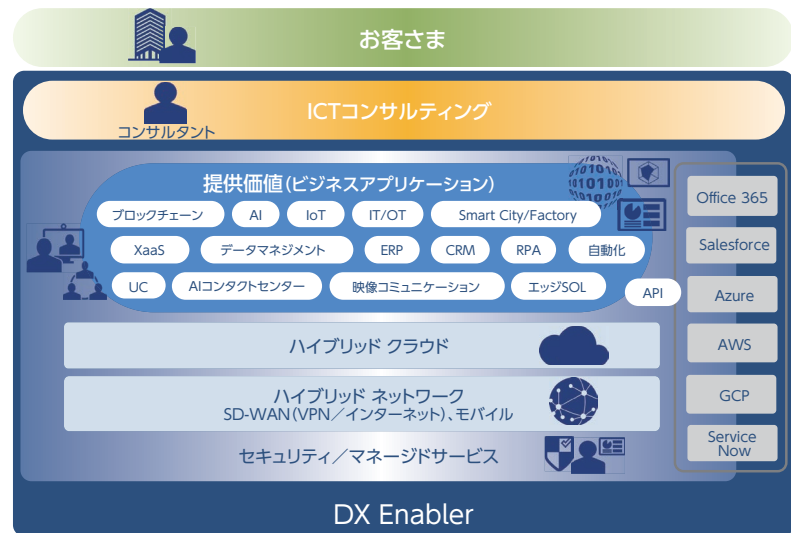


図 フルスタックで提供する ICT ソリューション

できるようにすることが重要です。さらに他社が蓄積したデータも含め、デジタルデータをお互いに利活用することも視野に入れています。

——そのためのプラットフォーム提供がビジネスになるということでしょうか？

梶田 NTT Com として「データ流通プラットフォーム」を提供する方針は発表済みです。ただしそれで終わりではありません。「まずデータを収集してみましょう」というだけではお客さまには相手にされませんので、「こんなデータを収集すると、こんなことができます」というデータ活用の仮説まで提案することが重要です。これはまさに我々の役目です。

今までの世界観に捉われない 未来創造型の取り組み

——今後に向けた抱負をおきかせください。

梶田 お客さまの DX 実現で成果を上げ続け、この分野でのキープレーヤーの位置を確立することが当面の目標です。そのためには次世代に持つ

ていくものと、明らかに変えなければいけないものを見極めた上で、今までの世界観に捉われずに発想し、非連続なことに取り組む未来創造型の Mode2 の IT 活用が重要です。2030 年に起こりうる世界を考え、その実現に向けて何が必要か検討する取り組みを、お客さまの幹部と一緒に進めているところです。

そのような活動を進める上で、最も重要なのは人材育成です。深い業界知識やアイデアをデザイン思考で形にするスキルや、アジャイルに思考・開発するスキルを身につけ、どこにいても通用する人材にしていきたいと考えています。また日頃から組織のメンバーには「顧客の DX ジャourneyを実現するために、所属するチーム、本部、会社、グループの順に何ができるのかを考える」ように言っています。今後は、NTT Com としてだけでなく、NTT, Inc. のもと One NTT としてお客さまに「Beyond DX」まで貢献していきたいです。

——本日は有難うございました。