

3 ネットワークサービス部の取り組み

# 独自のノウハウと全社品質ガイドラインに基づく 品質マネジメントを新サービス開発に適用

NTTコミュニケーションズ（以下、NTT Com）のネットワークサービス部（以下、NS部）は、従来独自に進めてきたサービス品質向上の取り組みに加え、2018年9月に制定された「全社品質ガイドライン」に沿う品質マネジメントの円滑な推進に力を入れており、その手法を2019年秋提供開始予定の新サービスの開発にも適用している。

## 10年以上に渡るNS部独自の サービス品質マネジメント

NS部はサービス品質の向上を目的とする検証プロセス基準を独自に策定し、検証・開発（製造）工程において求められるサービス仕様や要求、品質レベルを満たすための検証がしっかり行われるよう、10年以上前から取り組んできた。その取り組みを通じて「検証・開発」に関する業務プロセスを「検証プロセス基準書」にまとめ、共通化による品質の標準化を行い、品質マネジメント

に活かしている。

この業務プロセスの大きな特長が、かつては開発するサービスごとに行っていた検証の観点をまとめて共通化した「検証観点表」だ。「共通観点表」と「機能個別観点表」に分かれており、共通的に検証すべき項目については共通観点表を参照する。また「Ethernet」や「通信のための



NTTコミュニケーションズ株式会社  
ネットワークサービス部 テクノロジー部門

【左から】主査 和田 久氏、担当課長 鈴木 昭徳氏、担当課長 篠崎 亮氏

認証」といったように、利用する機能によって検証すべきことが異なる部分については、機能個別観点表で検証漏れを防いでいる（図2）。また、商用環境で障害を引き起こしてしまった失敗を中心にノウハウの共有と検証項目・観点のアップデートを行い、再発防止に取り組んでいる。例えば、VRRP（ルーターの冗長化プロトコル）に関する障害について設計時、検証時に考慮すべき観点を整理して検証観点表に追加し、サービス総点検を実施した。更にこれを全社へ展開し、全社のサービス品質向上にも寄与した。

NS部のテクノロジー部門にはそれぞれ異なるサービスの開発を担当する複数のグループがあり、各グループで必ず「検証品質担当」を決めている。そしてこの検証品質担当が集まる信頼性ワーキンググループ

NS部テクノロジー部門における「方式調整会議ガイドライン」で定められる「⑤検証・開発（製造）」フェーズの業務プロセスを当ドキュメントで既定することで、下記の3つの目的を達成する

1. サービスの仕様、要件、品質レベルと、実施する検証の適合化
2. 部門全体での検証品質の平準化
3. 検証フェーズにおける成果物作成の効率化

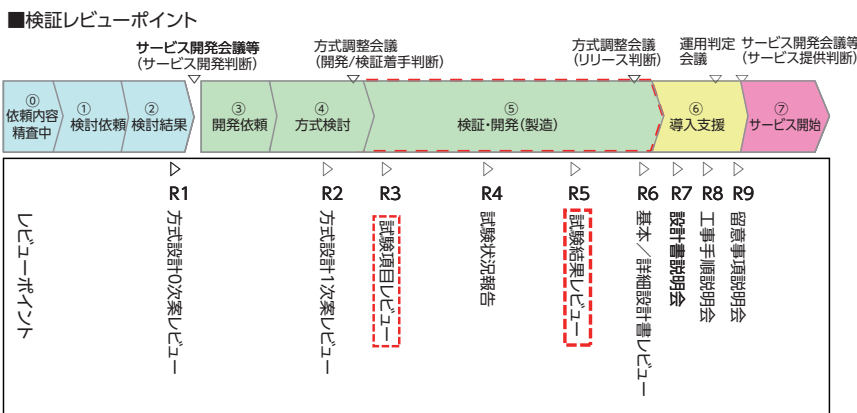


図1 検証プロセス基準書の目的

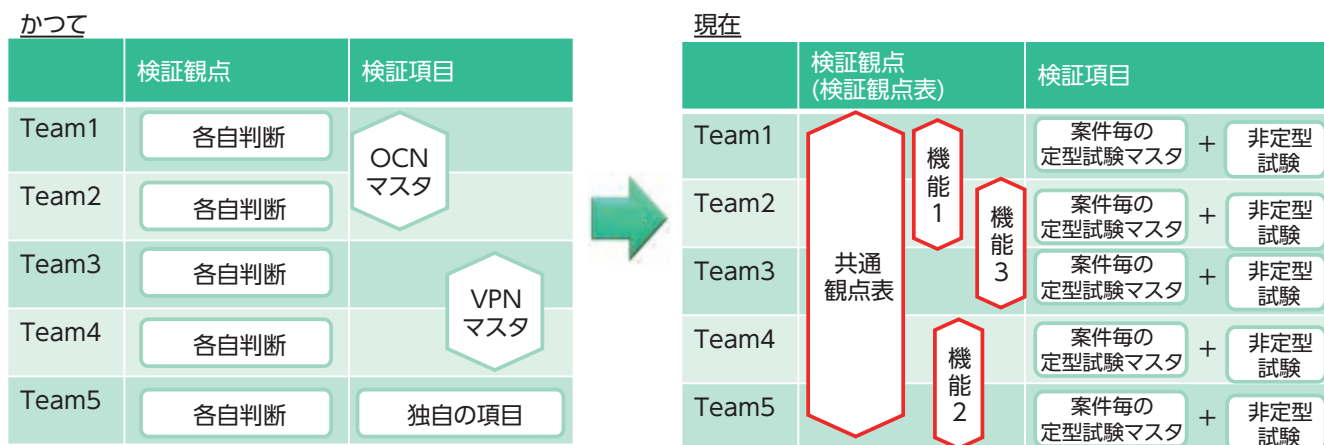


図2「検証観点表」で検証項目の抽出・作成に関する考え方を共通化

において、検証項目のアップデートや、検証環境のセキュリティ見直し、といった作業を行っている。

### 全社品質ガイドラインに基づく品質マネジメントを円滑に推進

2018年9月に制定された「全社品質ガイドライン」をNS部のサービス開発プロセスに合う形で取り入れ、独自の検証プロセス基準を含め、新たな品質マネジメントを円滑に行っていくための取り組みをNS部品質管理担当が中心となって進めている。

これまで20件を超える開発案件について、実務担当者とのFace to Face打合せを計100回以上実施し、部内メンバへの品質マネジメントプロセスの浸透及び品質に関する意識向上（マインドチェンジ）に力を入れている。

全社品質ガイドラインはこれまでNS部が特に注力してきた「検証・開発」以外のフェーズについても、品質管理のために行うべきことを規定している。そのため、たとえばサー

ビス提供を開始するまでに必要となる他組織との連携においても、やるべきことが明確になった。

### 新たな品質マネジメントプロセスを新サービス「Flexible InterConnect (仮称)」の開発に適用

NS部はNTT Comのサービス戦略上も重要なサービスの1つとなる「Flexible InterConnect (以下、FIC)」を開発している。

各種クラウドサービス等を利用する場合、一般的にはサービスごとに接続回線が必要になる。ハイブリッドクラウドが当たり前のようになるなど、企業が利用するIT環境の数が増えるにつれ、その運用管理は大きな負担となっている。

FICはそうした企業の負担を軽減するサービスだ。FIC側で各種IT環境との接続を管理するため、お客さまはFICとの接続を意識するだけで、コロケーションからプライベート/パブリッククラウドを含むあらゆるシステム、サービスを柔軟

かつタイムリーに利用することが可能になる。また、FICを通じて各種サービスを活用する際のトラフィック等のリソース利用状況を可視化できるといったメリットも提供する。

FICは全く新しいサービスであり、NS部にとってはサービス仕様の検討段階から全社品質ガイドラインに沿って品質管理を行う初めての開発案件となった。

この秋のサービス提供開始を目指し、まさに品質を高めながら開発を進めている最中ではあるが、たとえば開発の初期フェーズでサービス仕様を検討する際、全社品質ガイドラインがあることにより何を規定、検討すべきかが明確になり、「やるべきことが漏れるのを防ぎやすくなった」ことを実感している。

また、全社品質管理チェックレビューにて、リアルタイム性が要求される処理について信頼性、可用性、性能が確保されるよう検証を確実に実施することといった指摘も役立て、サービス提供に向けた準備を進めている。