

5 アプリケーション&コンテンツサービス部の取り組み

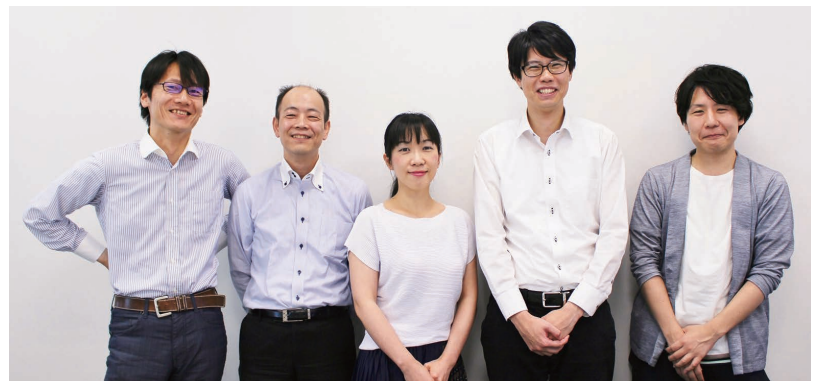
DXによるヒューマンエラー削減とCS向上の実現！

NTTコミュニケーションズ（以下、NTT Com）はモバイル環境から社内システムや各種クラウドサービスへのセキュアかつ容易なアクセスを可能にするリモートアクセスサービス「Biz モバイルコネクト」を提供している。本稿ではサービスをリニューアルし 2018 年に提供を開始した「Biz モバイルコネクト Type2」に関わる、信頼性や品質向上を目的としたアプリケーション&コンテンツサービス部（以下、A&C 部）の取り組みを紹介する。

Biz モバイルコネクトの機能強化と同時にサービス品質向上を推進

NTT Com は「Biz モバイルコネクト」で、どんなデバイスでも、いつでも、どこからでも業務に必要なアプリケーションにアクセスしたいというニーズに、15年以上に渡って応えてきた。近年は働き方改革に取り組み企業が増えたこともあり、社外からの社内システム利用、各種クラウドサービスの利用、多様なモバイル環境からのセキュアな接続が求められ、リモートアクセスサービスが基幹業務システムとしてますます重要になっている。

A&C 部はそうしたニーズに応えるため、豊富な認証方式やセキュア



NTT コミュニケーションズ株式会社 アプリケーション&コンテンツサービス部

【中央】テクノロジー部門 主査 尉冬冬氏

【中央右】アプリケーションプラットフォーム部門 山本 彰氏

NTT コムエンジニアリング株式会社 クラウド・アプリケーション & ボイス部

クラウド・アプリケーション部門

【左側】主査 織田 豊一氏、【中央左】井野 昌夫氏、【右側】山口 博史氏

ブラウザ、SSL-VPN サービス型提供、ハイブリッドクラウド接続などの特長を備える「Biz モバイルコネクト」を Type2 としてリニューア

ルし 2018 年秋から提供している（図1）。機能の大幅な追加とともに、サービス品質の向上も大きな特長となっており、特に「業務継続性の向上」、「能動的な故障検知と迅速なお客さま対応」、「納期短縮」の3つがポイントとなっている。

故障や災害に強く、万が一の故障時も迅速に対応

まず「業務継続性の向上」という観点から、BCP 対策が強化されている。大規模障害／災害時、サービスを継続できるようデータセンターを冗長化し、国内の東西で DR 切替え可能な構成とした。メンテナンス

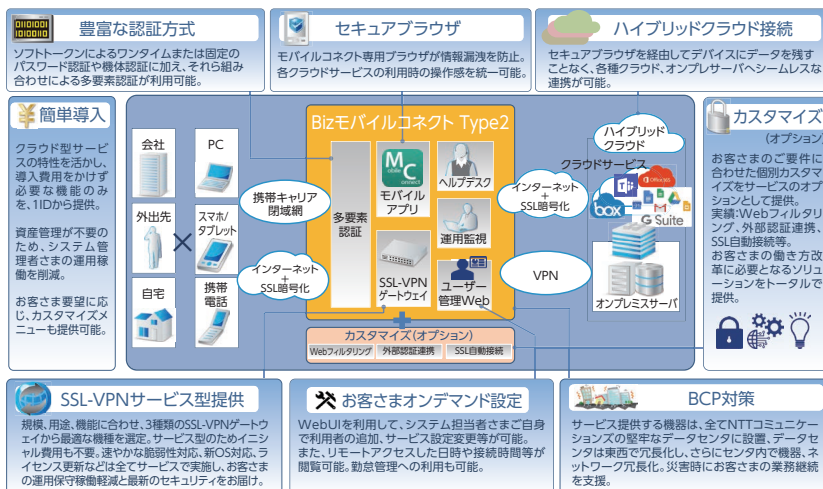


図1 豊富な機能、特長を備える「Biz モバイルコネクト Type2」の概要

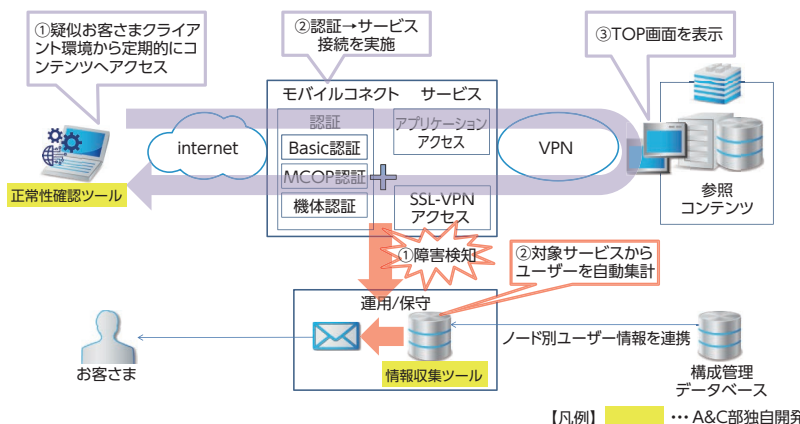
はサイト切替えることで、サービス影響を最小で工事することも可能となった。

また「能動的な故障検知と迅速なお客さま対応」という観点から故障発生時の情報提供を迅速化した。故障発生時には Web サイト上でその情報を公表し、さらにサービス影響のあるお客さまにはメールで通知を行っている。故障が発生している機能に応じて影響のあるお客さまのリストアップ作業を自動で行う「自動ユーザー抽出機能」を開発したことにより、通知を完了するまでの時間を大幅に短縮した。

さらに、エラーが通知されない「サイレント故障」を早期に検出する「お客さま目線監視機能」を開発した。「疑似お客さまクライアント環境」からお客さまが日々の業務で利用するのと同じ手順で、定期的にお客さまのコンテンツへアクセスし、エラーなく利用できることを確認するというものだ。エラーを検知しサービス故障と判断した場合は、前述の自動ユーザー抽出機能と連携し、お客さまへの通知を行う。この機能を現在はサービスの不具合検知に役立っているが、将来的にはお客さま側環境の不具合を指摘することも検討している。

**サービス導入を迅速、快適に。
自動化により稼働とミスを大幅に削減**

「納期短縮」の観点から、サービスオーダー（以下、SO）からサービス開通までの業務を自動化した。自動化にはサービス仕様を共通化さ



【凡例】 ■ A&C部独自開発

	現状提供機能	今後の拡張予定
➡ お客さま目線監視	サービス共通基盤監視	サービス基盤からお客さまコンテンツまで監視
➡ 自動ユーザー抽出機能	サービス単位で対象ユーザーを自動抽出	ノード単位で対象ユーザーを自動抽出 ユーザー周知用メーリングリスト自動作成機能

図2 お客さま目線監視/自動ユーザー抽出機能の概要

せることが重要な要素となる。しかし「Biz モバイルコネクト」はもともとカスタマイズによりお客さまごとに異なる要望に対応してきた。「Biz モバイルコネクト Type2」でも引き続きカスタマイズ機能を提供しつつ自動化を実現する必要があった。そこで、関連部門のメンバーと相談しながら自動、手動をベストバランスで組み合わせたSO体制を構築した。

この結果、一部の開通業務で従来10日間であった納期を30分程度まで短縮させるとともに、人為ミスが発生する可能性も大幅に減少させた。サービス開通後の設定変更に伴う作業も自動化を進めており、最大90%もの大幅な稼働削減を実現している。

**品質向上に向けた
ツール/システムは全て独自開発**

品質向上を目的とする自動化のた

めのシステムやツールは、基本的にA&C部で独自開発している。多様なデバイス、ネットワーク、クラウドサービスが関わる複雑なシステムであるだけに、求める機能の実現に適した既存のパッケージが存在せず、全てスクラッチから開発することで、目的を達成した。また今後の拡張、仕様変更も容易であり更なる改善を計っていく。

より早く、ミスの無い、安定したサービス提供に向け改善を継続

全社的なDX推進の中で、まずはヒトに頼っていた、保守運用業務の見直しからチャレンジし一定の成果を上げた。しかしまだ道半ばと考えており既存業務をデジタル化しヒト、モノ、コトを結び付け更なるサービス品質向上を目指していく。