

1 サービス戦略

パートナーとの共創により、 新たな価値提供に挑むNTTPCのサービス戦略

デジタルトランスフォーメーション（DX）の推進や新型コロナウイルスへの対応等、企業を取り巻く環境は大きく変化している。ビジネスパートナーとの共創により、中堅・中小企業向けに、新たな価値提供に挑み続ける株式会社 NTTPC コミュニケーションズ（以下、NTTPC）のサービス戦略についてお伝えする。

ビジネスパートナーとの連携を重視したサービス開発

NTTPCは、これまで InfoSphere®、WebARENA®、Master'sONE® 等の企業向けサービスを、NTTグループを始めとした多くのビジネスパートナーと連携し、市場に提供してきた。今後も、NTTPCのサービス戦略で最も重視している点は、ビジネスパートナーとの連携によるサービス提供である。これを強力に進めていくために、NTTPCでは、①パートナーとの共創プラットフォームである BPaaS（Business Process as a Service）」（以下 BPaaS）の開発、②インフラサービスの Mode2 変革や API 提供に取り組んできた。

共創プラットフォーム「ビジネスプロセス支援サービス（BPaaS）」

BPaaSは、ビジネスパートナーとNTTPCが手を取り合って、カスタマーエクスペリエンス（顧客体験）向上やサブスクリプションビジネス展開、デジタルトランスフォーメーション（DX）推進を実現していくためのビジネスプラットフォームである。ビジネスパートナーは、顧客・

商品・請求・運用管理等を提供するBPaaSを利用することで、「ビジネス拡張」や「新規顧客獲得」のサイクルを回すことができる。

NTTPCでは、約3年前より本サービスの開発に着手し、VAIOさまを始め、既に約40社のパートナーに提供している。現在は、Microsoft 365®やハードウェア等の他社商材、InfoSphere®等のNTTPCサービスに対応しており、今後もサービス戦略の中核として、BPaaS開発に投資を集中していく。

インフラサービスの『部材化』

BPaaSの開発に加えて、VPN（SD-WAN）、インターネット、モバイル、

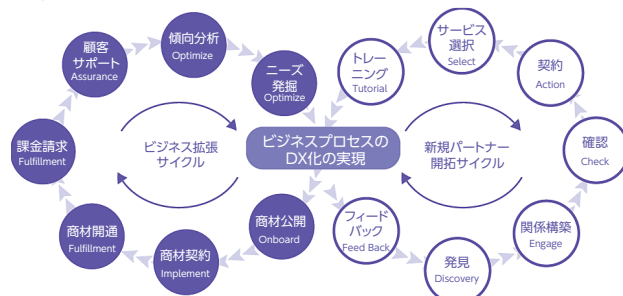


株式会社 NTTPC コミュニケーションズ
サービスクリエーション本部
本部長 三澤 響氏

セキュリティ、ホスティング等の既存サービスについても、パートナーが自社ビジネスへ組み込み易いように「部材化」を進めている。具体的には、API 提供、Mode2 化（自動化）、オペレーションツール提供等について、主力サービスの対応を概ね完了した。

今回、Master'sONE CloudWAN®の事例として紹介しているNTTスマートコネクとの連携のように、パートナーが提供しているビジネスの一部となるようなサービスを目指し、実際に多くの案件を創出してきている。

ICTビジネスのデジタルトランスフォーメーション(DX)を実現するため、「新規パートナーの開拓」と「獲得した顧客のビジネス拡張」のビジネスサイクルを回し続ける必要があります。



BPaaSは、ICTサービスをサービス利用者へオンデマンド、セルフマネージメント化されたビジネスサイクルで提供できるプラットフォームサービスです

図1 BPaaS ビジョン

中堅・中小企業向けサービス

中堅・中小企業のお客さまは、「ひとり情シス」という言葉があるように、IT人材が不足しており、高額なサポートや運用が難しいサービスの導入はハードルが高い。そのため、NTTPCでは、中堅・中小企業向けビジネスを進めていくために必要な「安価」で「分かりやすい」サービス提供を目指している。

また、中堅・中小企業のお客さまをエンドユーザとしてお持ちのパートナーでは、ハードウェア機器販売を得意としている企業が多く、サブスクリプション型の「サービス」だけでは、販売手法や業務プロセスの転換と実装が難しい。そこで、NTTPCでは、過去に蓄積してきた通機系の調達ノウハウを活かして、機器メーカーやODM/OEMベンダーと協力して、サービス×ハードウェアの共同開発を進めている。

既に、NTTグループ各社とも連携し、小型ストレージ管理サーバやGPUサーバ等、提供中の商材も多く、今後も、サービス×ハードウェアによって、パートナーが販売しやすいサービスを提供していく。

AI活用／IoTサービス

NTTPCでは内製でのソフトウェア開発を推進しており、この能力を活かしたサービス提供もNTTPCの特長である。

従業員の心拍数をウェアラブル端末で計測し業務管理者にお知らせする「みまもりがじゅ丸[®]」は、SOMPOグループさまを始め、多くのビジネ

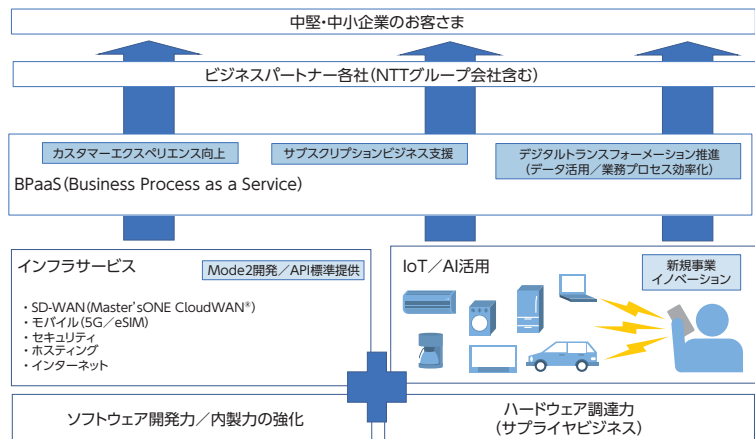


図2 NTTPCのサービス戦略（全体像）

ス展開が進んでおり、主に熱中症対策としての採用が増えている。今後は、在宅勤務等でストレスリスク等の懸念のある従業員をリモートで状態把握ができる機能を予定している。

また、AI技術を用いて姿勢推定による動作解析を行う「AnyMotion[®]」や、同じくAI技術により、自分の声を好きな声に変換する「VOICE MART[™]」の提供を予定している。この両サービスは、いずれも、NTTComグループのイノベーションコンテストで最優秀賞を受賞した案件である。NTTPCには、新規アイデアを考え抜き、自らの開発力でサービス提供まで結びつける、イノベーション文化やベンチャー気質があり、この組織文化を今後も強化していきたい。

また、共同検証やGPU提供を通して、AIベンチャー企業とのパートナー関係も強化しており、今後は、ベンチャー企業と連携したサービス展開も進めていきたい。

ワークスタイル変革に対応

新型コロナウイルスの流行により、多くの企業が在宅勤務を推進する等、日本企業のワークスタイルは大きく、

かつ急激に変化している。NTTPCでも、リモートアクセス用モバイルサービスの申込が急増した。また、社会全体では、Web会議システム等のSaaS利用も急速に進んでいる。こうした動向は新型コロナウイルス収束後も継続することから、NTTPCのサービスも、これらのワークスタイル変革に対応していく。

働く場所、時間、端末が多様化する中で、インターネット接続環境さえあれば、「簡単に」「安全に」「安価に」にSaaSを利用できる環境が企業活動の必須要件となっている。

既にNTTPCではMaster'sONE CloudWAN[®]やクラウド型セキュリティを提供しMaster'sONE CloudWAN[®]と5G（第5世代移動通信システム）の実証実験も完了した。

今後は、既存のサービスを拡張し、デバイスID（モノ）やログインID（人）を統合した認証や各拠点／リモート端末のセキュリティポリシーの一括管理機能等を提供し、クラウド×モバイル×セキュリティを組み合わせたサービス展開によって、ビジネスパートナーと一緒に、中堅・中小企業のデジタルトランスフォーメーション実現に貢献していく。