

4 ビジネスプロセス支援サービス (BPaaS)

パートナーが自社・他社の商材をエンドユーザーに「販売／運用しやすくする仕組み」を提供

パートナー企業を通じた商材提供は NTTPC コミュニケーションズ（以下、NTTPC）にとって重要なビジネスだ。そこでさまざまな商材の販売・運用をしやすく支援する“ビジネスプロセス支援サービス (BPaaS)”をパートナー企業に提供している。本稿では VAIO 株式会社（以下、VAIO）による活用事例を中心に紹介する。

BPaaS を活用してサブスクリプションビジネスに参入した VAIO

2014年にソニー株式会社から独立したVAIOの主要な売上げは、法人向けのパソコン販売を中心とする売切り型ビジネスによるものであった。しかし最近ではクラウド活用やワークスタイル変革、デジタルトランスフォーメーション (DX) の取り組み拡大に伴い増大するセキュリティ対策やネットワーク環境整備といった企業の負担を軽減するためのサブスクリプションサービス提供に

も力を入れている。

これまでに2つのセキュリティ対策サービスを展開している。1つは株式会社LTE-Xの特許技術によりユーザー企業拠点へのセキュアなリモートアクセスを簡単に実現する“VAIO Secure SIM[®]”。もう1つがパソコン紛失時にリモートからBIOSと連携した迅速な情報消去が可能なワンピ株式会社の“TRUST DELETE Biz for VAIO[®] PC”だ。

このほかNTTコミュニケーションズが扱うMicrosoft 365[®]の再販も行っており、これらサブスクリプ



VAIO 株式会社 PC 事業本部
SW&Sol エンジニアリンググループ
ソリューション課 課長 鈴木 陽輔氏

ションサービスの提供にNTTPCの“ビジネスプロセス支援サービス (BPaaS)”を活用している (図1)。

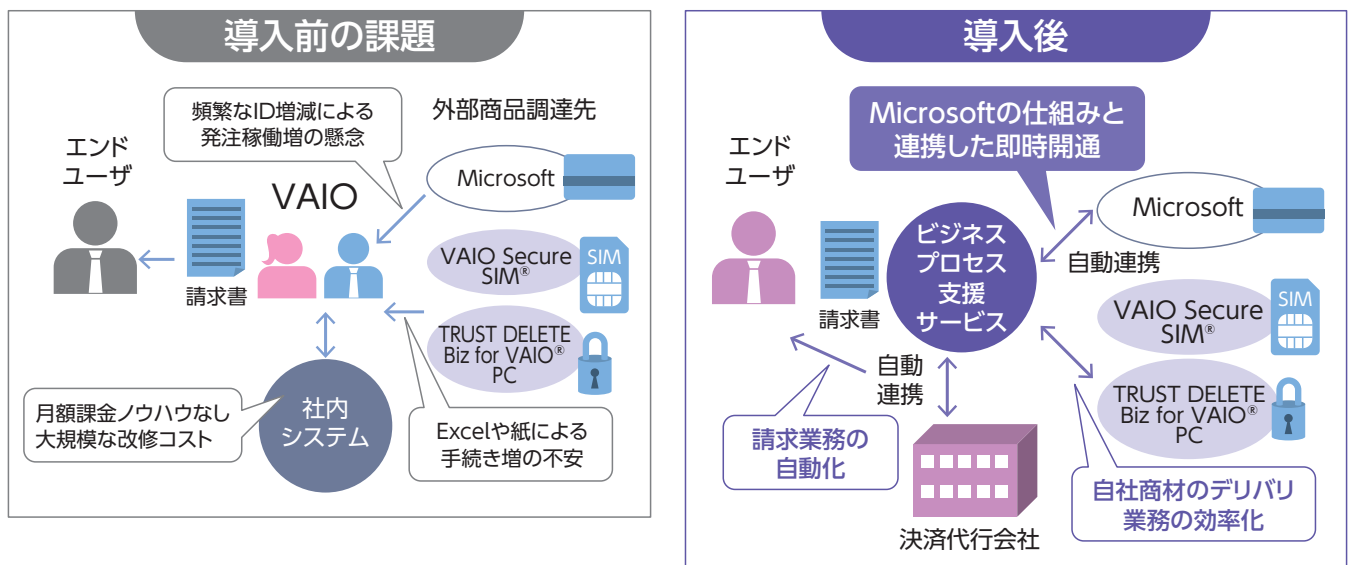
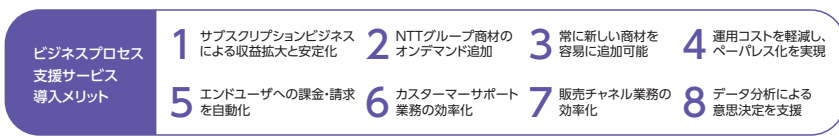


図1 BPaaS を活用してサブスクリプションビジネスに参入した VAIO の事例



最小限の人員で新規ビジネス参入が可能

図2 ビジネスプロセス支援サービスの導入メリット

自動化やサービス運用コストの低さに加えさまざまな導入メリット

ビジネスプロセス支援サービスは自社に加え NTTPC、NTT グループ各社、サードパーティーの商材を組み合わせて独自にパッケージ化し提供／運用しやすくするプラットフォームサービスであり、さまざまな導入メリットがある（図2）。VAIO も主に「サービス提供に必要な業務を柔軟に自動化可能」、「BPaaS 自体がサブスクリプション型でサービス運用コストを抑えやすい」といった理由から採用したが、それ以外にもメリットを感じているという。

「NTT グループ企業を通じて請求が行われることにも安心感があり、エンドユーザーへの印象も良好です。また VAIO Secure SIM® でユーザー拠点と接続するための IP-VPN に NTTPC さんの Master'sONE® ネットワークを活用するといったように、NTT グループの商材をバンドルする場合に請求を一本化できることもメリットと感じています。今後は VAIO Secure SIM® で提供する SIM に、従量課金が可能な NTT グループの SIM を活用するといったことも考えています」（鈴木氏）

サブスクリプションビジネスへの参入を強力にサポート

自動化可能な業務は顧客管理／契約管理、サービスオーダー受付／進捗管理、代理店・二次卸・エンドユーザー管理、商材契約／請求管理、請求・決済など多岐に渡り、人員やコストを抑えることができる。

デリバリーのように商材によって差異の大きい業務についてはユーザー（パートナー企業）自身で業務フローを登録することも可能だ。

商材のパッケージ化により独自の付加価値を生み出せるだけでなく、サービス利用の仕組みがシンプルになり請求も一元化されるなど、エンドユーザーにもメリットが大きい。

自動化によりコストを抑えつつ自社・他社の商材を一元的に提供可能

サブスクリプションビジネスへの対応も大きな特長だ。複雑な月額料金設定や月々の請求業務の自動化にも対応している。また業務プロセスを整理すること自体が難しいといった場合には NTTPC が丁寧にサポートする。VAIO がサブスクリプションビジネスに新規参入した際にもこのサポートが役立ったという。

「サブスクリプションビジネスもモノ以外の商材を扱うのもほぼ初めてでした。業務フローやおペレー



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 第一サービスクリエーション部 サービスクリエーション担当 担当課長 副島 剛氏

ションを検討する段階から NTTPC さんに相談し、サブスクリプションビジネスならではの効率化のポイントなど、さまざまなアドバイスをもらいました。そのおかげで短期間でサービス提供にこぎ着けることができました」（鈴木氏）

サポートや販売パートナーの管理業務、マーケティングを目的とするデータ分析も支援していく

NTTPC はパートナー企業の販売代理店が効率的に商材を販売、管理するためのシステムも提供する予定だ。このほか、今後の取り組みについて副島氏は次のように述べている。

「FAQ システムやチケット管理システムと連携させ、サポート業務を効率化する仕組みを提供します。ビジネスプロセス支援サービスを利用すると『どんなものが売れたか』といった情報が蓄積されていきますので、その情報を分析してマーケティングに活かす仕組みの提供も考えています」



ビジネスプロセス支援サービス