

3 自社の DX – 働き方改革

NTT Com 流の DX によりニューノーマル時代の ワークスタイルを創造

「NTT Communications Digital Forum 2020」では With / After コロナにおける新たなワークスタイルに関する講演／展示が多かった。本稿では NTT コミュニケーションズ（以下、NTT Com）自身がデジタルトランスフォーメーション（以下、DX）により実現してきた働き方改革やニューノーマル時代のワークスタイル創造について紹介する。

NTT Com 流の DX が 働き方改革を推進

デジタル改革推進部長として社内の DX 推進をリードする取締役 及川将之氏による特別講演では、「環境・ツール」を改革するだけでなく「風土・意識」、「制度・ルール」も改革する「三位一体の改革」を重視する NTT Com 流 DX について取り組みの概要が紹介された（図 1）。

DX やニューノーマルな働き方を目指す中で直面した組織／システム／データに関する 3 つの壁についても触れられた。組織の壁を乗り越

える取り組みとしては、2019 年 2 月に実施した全組織への Digital Officer 設置による全社 DX 推進体制の立ち上げ、2020 年 4 月の組織再編におけるデジタル改革推進部設置などがある。

リモートワーク成功の背景にも、この「三位一体の改革」の取り組みがあったと言える。2017 年から関係する組織と三位一体による働き方改革を進め、リモートワークに対応できる体制を整えていたため、NTT Com は新型コロナウイルス感染拡大を受けた対応をスムーズに進めることができた。2 月 17 日には在宅

勤務を推奨し、4 月 7 日の緊急事態宣言以降はリモートワーク率 80% が続いている（2020 年 9 月末現在）。

セキュアド PC による 働き方改革

NTT Com 流 DX を支えているものの一つに「セキュアド PC」がある。セキュアド PC は「いつでもどこでもセキュアに仕事ができるオフィス ICT 環境」というコンセプトで開発され、全社展開されている。十分な性能を持つ FAT クライアントを採用し、端末暗号化／生体認証／ファイル暗号化などエンドポイントでのセキュリティ対策を強化した。従来のシンクライアントと異なり社内システムにログインしなくても業務を行うことができる。

社外からのアクセスは、通信内容により SSL-VPN を経由するものと経由しないものが区分され、SSL-VPN が逼迫しづらい設計となっている。すべて利用者が意識することなくこの区分が機能する点もポイントだ。またオンプレ

挑戦の全体像

2025年までに、3つの壁を乗り越えてNTT Com流DXを実現します



図 1 NTT Com 流 DX：挑戦の全体像（特別講演より）

レミス環境に加えクラウド、ゲートウェイ、エンドポイントにおいてもセキュリティ監視を行うなど全体的にセキュリティを高めた。

積極的な SaaS 活用も重要な要素であった。例えば全社員が普段から Microsoft Teams（以下、Teams）を社内外とのコミュニケーションに利用している。

こうした特徴により導入後に行ったアンケートでは 98% の利用者が満足と回答している。

及川氏は自社 DX を通じて得たノウハウをお客さまの DX 支援にも活用していく考えを示した。

ニューノーマル時代における リモートワークネイティブな働き方

ヒューマンリソース部長 山本恭子氏による特別講演は、ここまで紹介した「環境・ツール」に加え、「風土・意識」、「制度・ルール」の重要性がよくわかる内容であった。幹部自らがリモートワークに取り組み働き方について情報発信するなど、幹部が変わることで意識改革を推進したこと、フレックス勤務を全社適用したことなどが説明された。

またニューノーマル時代を「リモートワークが普通に生活の中であり、多様な人材が多様な働き方を通じて新たな価値を創造する状態」と定義し、それを実践するため取り組んでいる新たなワークスタイル創造についても紹介された。今年 4 月の新入社員はすでに「リモートワークネイティブ」な働き方をしているという。現在は 4 つの検討軸に沿って主に「リモートが当たり前の文化」の醸成とそのため環境整備が進められている。

Open：オープンな情報共有

リモートワークでも社員が不安を感じることなく効率良く業務を進めるため、各種ツールを活用して情報共有／対話を進めていることや、健康維持に繋がる施策を行っていることが紹介された。

Flexible：制度・ルールの見直し

リモートワークの回数制限やコアタイムを無くしたほか、1日の最低勤務時間を 4 時間から 3 時間へ変更した。勤務時間は連続している必要もなく、働く時間と場所の柔軟性が飛躍的に高まった。

3C：オフィスのあり方を見直し

次の 3 つの価値を重視してオフィスを見直している。「Change：気持ち切り替えられる場」、「Creation：新たな着想やインサイトを得る場」、「Collaboration：共創、協働、交流の場」。

Digital：DX・データ活用

社内の意思決定は以前から電子化されていたが、契約業務は紙ベースの場合も多い。今年度中に電子契約に切り替えようとしている。また社員からの質問やリクエストにはチャットボットで回答する仕組みを導入した。さらに入館ログから出社人数を、Wi-Fi 接続数からオフィスの「密」の割合を、といったように各種データを活用した可視化を進めている。

自社の取り組みを通じて得た ノウハウをお客さまの DX に活用

自社の取り組みで得たノウハウや課題を活かしたサービス開発・提供も進んでいる。取締役 アプリケーションサービス部長の工藤潤一氏による特別講演で紹介された例の 1 つ

が、Teams から 050 番号での発信が可能な“Direct Calling for Microsoft Teams”の機能追加であった。2020 年 7 月より企業向け IP 電話サービス“Arcstar IP Voice”を組み合わせ、03 などで始まる固定電話番号（0ABJ 番号）での発信も可能にした。このため Teams だけで内線／外線通話すべてに対応できる。

「大規模コンタクトセンターを 100% 在宅ワークで実現したお客さまの例もあります。」（工藤氏）

工藤氏からは将来に向けた取り組みとして、“Digital Twin Working Platform”も紹介された。NTT 研究所の超高臨場感通信技術“Kirari!”と複合現実対応ヘッドセットを組み合わせることにより、現実のオフィスとほぼ同等の環境を仮想空間で提供することを目指しているという。

また、NTT Com 流 DX を象徴する取り組みとして、リモートワークならではの、「立ち話感覚のコミュニケーションが難しい」といった課題の解決に取り組んだオンラインワークスペース“NeWork™”を挙げるべきだろう（本特集“2 基調講演”参照）。

ニューノーマル時代の働き方を模索する多くの企業にとって、NTT Com が取り組んだ「環境・ツール」、「風土・意識」、「制度・ルール」の三位一体の改革、その中で「蓄積されたノウハウ」が参考になると考えられる。そうしたノウハウをお客さまの DX に活用していただくため、サービス化やソリューション展開を推進していくことも、本イベントで示された方針の 1 つだ。NTT Com による今後のサービス／ソリューション展開にも要注目と言える。