

6 サービス／ソリューション

お客さまのDXを支え“Re-connectX™”を実現する最新のサービス／ソリューション

講演と並ぶ「NTT Communications Digital Forum 2020」の重要なプログラムである展示は、Smart Worldの各領域、Smart Data Platform（以下、SDPF）、インフラ、イノベーションの各分野に分けて行われた。本稿ではどのようなサービス／ソリューションの展示が行われたか、簡単に紹介する（SDPFについては本特集“4 Smart Data Platform”参照）。なお展示は講演と同じく、会期後も“Digital Showcase”として公開されている。

Smart Worldの7領域

Smart Factory

製造業界のデジタルトランスフォーメーション（以下、DX）を支援するプラットフォームや技術が複数紹介された。基調講演でも触れられた“デジタルユーティリティクラウド”（本特集“2 基調講演”参照）。設計・調達プロセスの最適化を目的に多様なプレーヤーをつなぐ“デジタルマッチングプラットフォーム”。ローカル5Gの活用事例と最新の技術検証の取り組み。また循環経済（サーキュラーエコノミー）の実現に向けた課題をICTの活用とパートナーとの共創で解決することを目的にNTTコミュニケーションズ（以下、NTT Com）が検討している、“サーキュラーエコノミープラットフォーム構想”も紹介された。

NTT Comが考える世界観“コネクティッドバリューチェーン”に関する展示も行われた。「新規ビジネス創造や事業改革には業種／業界を越えた共創・DXが必要」という考えに基づいており、企業内と企業間

のDXの掛け合わせにより、市場に対するDXを実現するというものだ。そのために必要となる取り組みをNTT Comがトータルにサポートすることも示された。

このほか、製造業界におけるAI導入の最新事例。スマートグラスを用いた映像による現場支援ソリューション。基幹業務システム（ERP）と生産現場システム（MES）を連携して経営層と製造現場をデータでつなぎ生産プロセスの改善や経営効率向上につなげるソリューション。さらにはITとOT（Operational Technology）の領域が混在しがちな工場などにおいてIT・OTの両面から統合的にセキュリティを確保するためのソリューション。産業機器の業界インターフェースを活用しITとOTをセキュアに連携する実証実験などについても紹介された。

Smart Workstyle

特別講演で詳しく紹介されたNTT Comのリモートワーク推進や働き方改革のノウハウ（本特集“3 自社のDX－働き方改革”参照）、関連するサービス／ソリューション

が紹介された。このほかRPAとAIを活用した自動化支援ソリューション。モバイルSuicaと法人プリペイドカードで経費精算に革命を起こす“SmartGo Stapple”。社員証をアプリ化した“Smart Me”など、働き方改革やDXに役立つサービス／ソリューションが多数紹介された。

Smart Education

基調講演でも触れられた“まなびポケット”と“schoolTakt”。AI・データ分析による企業内JOBマッチングや離職者分析。“schoolTakt”と同様にグループ会社である株式会社コードタクトが提供する“teamTakt”を活用したオンライン研修などが紹介された。

Smart Customer Experience

さまざまな顧客接点における顧客体験（以下、CX）と業務効率向上に関する展示が多かった。

店舗向けのDXソリューションとして、アバターを活用した遠隔からの窓口対応、非接触で操作可能なUI。店舗そのものを仮想化するバーチャルストア。リアル店舗でリアル

タイムなレコメンドやホログラムなどを活用した非接触での顧客サポートを可能にするソリューション。キャッシュレス決済において自国通貨での消費／契約体験を提供するFinTech サービスなどが紹介された。

コンタクトセンターに関してはニューノーマル時代に対応し在宅コンタクトセンターを実現するためのソリューション。またNTT ComのAIエンジン“COTOHA®”を活用し業務効率化とCX向上を両立させることを目的とした自動応答。ベテランのような最適な対応内容を示唆することによるオペレーター支援。対応が終わったオペレーターがすぐに次の電話に対応できるようにするための対応記録の自動要約。などが紹介された。

コンタクトセンターについては音声通話の内容を含むさまざまなデータを分析しマーケティングに活かす。CX向上やオペレーターの定着率向上につなげる。といったソリューションも紹介された。

Smart City

NTT Comは目指す街の姿として「省エネルギー」、「セキュリティ（安全・安心）」、「パーソナライズ」、「ダイバーシティ」を強く意識しSmart City実現に取り組んでいる。この取り組みの課題は金融、行政、医療、教育、エネルギーなど、各分野において個別のシステム、個別のデータ活用によってサービス提供されている点にある。そのため分野ごとに分断されているさまざまなシステムやデータをつなぐことを重視している。

展示で紹介された取り組みの1

つが「Smart City Platform」の開発だ。災害時の避難指示などイベントドリブン、また犯罪予測データを基にする注意喚起のようなデータドリブンによるリアルタイムなデータ活用を実現していく。建物のどのフロアに何があるなど、街を立体的に捉えたデータに履歴情報のような時間軸をプラスした四次元のデータモデルを実現するほか、データ利用に関する権限を厳密に制御するデータ許認可、データの匿名化に関する機能も提供していく予定だ。

より具体的な課題に対するソリューションとしては、複数施設から大量のリアルタイムデータ／蓄積データを収集し負荷予測や高度エネルギー制御と組み合わせることで、エネルギー制御の効率化／最適化を実現する“Smart xEMS”。防犯・おもてなし・コロナ対策などに活用できるAI映像解析ソリューション“COTOHA Takumi Eyes®”。低額な月額利用料で簡単に利用を開始できるクラウド録画カメラサービス“coomonita（コモニタ）”。IoTを活用した見守りサービス“goo of things”。特定のエリア・時間に観光客を誘導し街を活性化させることを目的に鉄道や自治体のスマートフォンアプリと連携しパーソナライズされたおすすすめを提示する“FUN COMPASS™”などが紹介された。

Smart Mobility

コネクティッドカー向けのサイバーセキュリティソリューション開発や、MaaS（Mobility as a Service）ビジネス創出に向けたNTT Comのアプローチ。またモビリティサービス向けのコンタクトセンターソ

リューションが紹介された。

Smart Healthcare

ウェアラブルデバイスとIoTを活用しリモートワークのストレスをチェックするなど健康管理に役立てる。SDPFでヘルスケアデータを安全に流通させる。医療情報を秘匿された状態で集計・解析可能にするといったソリューションが紹介された。

Infrastructure（インフラ）

グローバル基準の高品質な設備・運用サービスを利用可能なデータセンター（以下、DC）サービス“Nexcenter™”。強固な通信インフラ。国際海底ケーブル。またさまざまな企業がコラボレーションしDXに向けたPoCを実施できるようNTT ComのDCを活用してPoCのためのプラットフォームを提供する“Nexcenter Lab”について紹介された。

Innovation Center（イノベーション）

NTT Comが2020年4月の組織改編で新設した新規事業創出のためのR&Dを担う組織「イノベーションセンター」の取り組みが紹介された。

エッジコンピューティング基盤の開発、NTTが提唱する光を中心とする革新的技術を活用した情報処理基盤構想“IOWN®”の実現に向けた取り組みなどの具体的な技術分野に関するR&D。UXを重視したサービス開発の事例。オープンイノベーションに向けた国内外における取り組みなど、内容は多岐にわたった。