

## 1 インタビュー

# 通信キャリアのノウハウを活かしたマネージド/セキュリティサービスをNTT Comの中核サービスに

NTTコミュニケーションズ（以下、NTT Com）が2020年4月に行った組織再編で発足したマネージド&セキュリティサービス部（以下、MSS部）。同部のミッションや主な取り組みについて、母体となった旧カスタマーサービス部（以下、CS部）から引き続き組織長を務める同社取締役 高岡宏昌氏にお話を伺った。

### マネージド/セキュリティサービス提供によりお客さまのDXを強かにサポート

—まず組織の成り立ちやミッションなどお聞かせください。

**高岡** コムサービスを支えるオペレーション業務を所掌してきた旧CS部を母体として、サービス提供に必要なシステム開発を担うチーム、マネージドサービス/セキュリティサービスを担うチームが加わりMSS部は発足しました。通信キャリアとして長年にわたり培ってきたサービスオペレーションの知見・ノウハウを活かしたマネージド/セキュリティサービスの提供を通じ、お客さまのデジタルトランスフォーメーション（以下、DX）を強かにサポートしていくこと、そしてマネージド/セキュリティサービスをNTT Comの中核サービスにしていくことが、MSS部に課せられた最大のミッションです。

—現在の事業環境をどのように捉えていますか？

**高岡** コロナ禍により世界規模で経済活動が停滞し、新たな生活様式へ

のシフトなど急激な変化が起きました。企業活動においてもニューノーマル時代に対応するためには、DXを一気に加速させ自ら変革していくことが求められています。今までも情報通信産業を支えるという自負を持って取り組んできましたが、この未曾有の事態は我々の役割・存在意義を改めて考える契機になりました。この業界で働けていることを誇りに思いますし、益々使命感に駆られています。

### ICTリソースを最適化し、安心・安全に利用可能とするマネージド/セキュリティサービス

—そうした状況のなか丸岡社長が掲げる事業ビジョン“Re-connect X™”において、MSS部はどのような役割を果たすのでしょうか？

**高岡** 非対面でのコミュニケーションを前提とした「リモートワールド」における価値を再定義し、お客さまやパートナーとの共創により、あらゆるものを安心・安全かつ柔軟に「つなぎなおす」ことでサステナブルな未来の実現に貢献していくという思いを込めたものがRe-connect X™



NTTコミュニケーションズ株式会社  
取締役 マネージド&セキュリティサービス部長  
高岡 宏昌氏

です。

このビジョンの下、取り組みを強化するSmart Worldの実現に欠かせないデータ活用機能をワンストップで提供するのが“Smart Data Platform（以下、SDPF）”です。我々が開発・提供するマネージド/セキュリティサービスはこのSDPFの一翼を担うものとなります。お客さまが望まれる形でICTリソースを運用・最適化し、安心・安全にお使いいただける環境を提供します。

—「マネージドサービス」についての取り組みをお聞かせください。

**高岡** これまでもSIerとしてお客さまICTの運用を一手に引き受ける対応

はビジネスソリューション本部（以下、BS本部）が実施しておりました。今回新たにMSS部が取り組む意義は、個々の案件の共通項をコンポーネント化しサービスとして効率性を高めた形に仕立て、BS本部とのリエゾンにより、これらのコンポーネントを組み込んだトータルマネージドソリューションを提供していくことにあります。その実現に向けて統合ICT運用プラットフォーム“X Managed Platform™（クロスマネージドプラットフォーム）”の開発を進めており、2021年のサービス開始に向けて準備を進めているところです。これはNTTの“IOWN”構想におけるコグニティブ・ファウンデーションの中核機能の一つを具現化したものでもあります（詳細は本特集“2 マネージドサービス部門の取り組み”参照）。

——「セキュリティサービス」についてはいかがですか。

**高岡** これまでは経営企画部配下で、お客さまICTのセキュリティ監視を行うマネージドセキュリティサービスと、セキュリティのプロがお客さまの個別要件に対応するプロフェッショナルサービスを“WideAngle”ブランドとして提供しておりました。今回、セキュリティもマネージドサービスの重要な要素であるという考えから、MSS部配下にこれらのチームを集約しました。

一方で、2020年はNTT Com自身もサイバー攻撃の被害を受けました。我々自身のセキュリティ防御を更に高めると同時に、今回の経験から得た教訓・知見を活かし、セキュリティサービスの抜本的な見直し・強化に繋げていきたいと考えており

ます。具体的には、従来の境界型セキュリティではなく、ゼロトラストベースの次世代セキュリティサービスとして強化していく考えです（本特集“3 セキュリティサービス部門の取り組み”参照）。

——MSS部がマネージドとセキュリティ、双方を担う狙いについてお聞かせください。

**高岡** マネージドサービスとセキュリティサービスは非常に親和性が高いと考えています。例えばセキュリティ脅威を検知した際に、ICTリソースの切り離し等の措置はマネージドサービスの機能として提供されません。二つを連携・連動させることでお客さまへの新たな価値提供が可能になります。MSS部の下で、マネージド/セキュリティ一体でのサービス開発・提供を進めていく次第です。

### オペレーションのDXを推進し、培った知見・ノウハウをお客さまに提供

——オペレーションに関してはどのように取り組まれていますか？

**高岡** 旧CS部時代から自動化による効率化、ミスの余地をなくしサービス品質を高める取り組みを継続しております。更に自らのDXで得た知見・ノウハウをマネージドサービスに活かすと共に、我々のオペレーションをショーケース化し、お客さまへの提案に活用できるようにする考えです（本特集“4 カスタマーサービス部門の取り組み”参照）。

### ダイバーシティー豊かな組織の強みを活かしシナジー効果を発揮

——働き方改革や人材育成については

どのようにお考えでしょうか。

**高岡** 「リモートワールド」の中で価値提供を行っていく上では、我々自身がニューノーマルを意識した働き方を実践していくことが肝要だと考えています。NTT Comはコロナ感染拡大初期から大規模にリモートワークを実施しており、当初、業務特性上実現が難しかったオペレーションセンターのリモートワークについても、現在は業務の半分をリモートから実施可能となりました。またリモートでもリアルに引けを取らないオープンにコミュニケーションできる環境作りや組織風土の醸成に力を入れています。

人材育成についてはソフトウェア・ファーストの観点から、ソフトウェア開発力の高い人材を増やす取り組みに力を入れています（本特集“5 サービスプラットフォーム部門の取り組み”参照）。

——今後に向けた抱負などお聞かせください。

**高岡** MSS部は、旧CS部を母体とした運用組織に、マネージド/セキュリティサービスやシステム開発のチームが合流し、ダイバーシティー豊かな組織となりました。ここから新しいものが生まれるという期待感があり、これらの4つの機能がそれぞれシナジーを発揮することで、組織のケイパビリティは何倍にも高まると確信しています。若手と一緒に考えたスローガン「共創する力と、挑戦する喜びを源に、新たな事業領域を拓く」の精神で、「One MSS」として取り組んでいく方針です。

——本日はありがとうございました。