

4 カスタマサービス部門の取り組み

DXにより生産性を向上し、マネージド領域で収益を稼ぎ出す新たなステージへ人材をシフト

マネージド&セキュリティサービス部（以下、MSS部）カスタマサービス部門（以下、CS部門）は、母体となった旧カスタマサービス部のメンバーが主体となって発足した。従来の取り組みを継承する一方で、MSS部としてのシナジー効果を活かし、自らのデジタルトランスフォーメーション（以下、DX）の成果を外部にも提供していくための取り組みを強化している。

生産性向上により拠出した人材を新プロフィットセンタにシフト

CS部門はDXによるサービスオペレーション業務の生産性向上を推進している。既存業務に要する人員の数が減る分、新しい分野に人材をシフトする狙いがあるとして、部門長の三井氏は次のように述べている。

「MSS部が属するプラットフォームサービス本部の提供サービスについて、プロセスやシステムなど『モノ』を作るこれまでの営みは継続しつつ、加えて、そうしたサービスによりお客さまに体験してもらう『コト』を効率的に生産していくことを目指します。またサービスを単体で



NTTコミュニケーションズ株式会社 マネージド&セキュリティサービス部 カスタマサービス部門
（左から）担当部長 比留間 和裕氏(2G) 担当部長 塩見 和紀氏(1G) 部門長 三井 辰介氏
担当部長 青木 康二氏(3G) 担当部長 高橋 宏氏(4G)

はなく複合サービスとして提供しやすい体制や仕組みを作っていきます。さらにはNTTコミュニケーションズ（以下、NTT Com）のサービスを支えてきた経験を活かし、お客さまにもそのノウハウを提供できる人材を育てていく方針です。こうした新たな領域でも、引き続きDXを重視します。2020年は助走から

ホップの段階でした。2021年期にはステップを経て大ジャンプし、MSS部の目標実現に貢献したいと考えています。」

「ステップ」の取り組み3本柱

「ステップ」の段階では以下に示す3本柱の取り組みに注力している。

確実なDXの推進

新たなステージへ移行する上で欠かせないDXによる生産性向上をしっかりと行う。

収益を稼ぎ出す新ステージに向けた準備

新たな収益を生み出すマネージドサービスを支えるオペレーションシステムを作っていく。

新領域に向かうための現業の棚卸

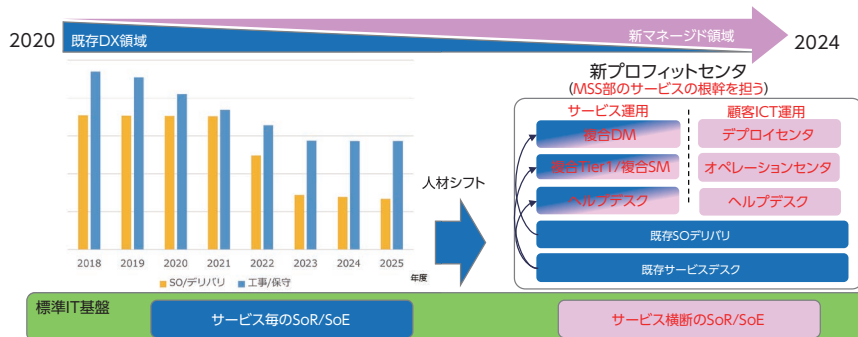


図1 CS部門中期計画（「ホップ」から「ジャンプ」のイメージ）

新しいことに取り組むためにも既存業務を見える化し、類似するシステムを統合し、システムの断捨離や、進化 (XaaS化) を行う。

主な DX 事例

CS 部門を構成する 4 つのグループ(1~4G)が推進する主な DX の事例について、簡単に紹介する。

1G：サービス複合フロントの設立

プロセス改革を担う 1G は 2020 年 7 月、ネットワーク回線の状況を知りたいお客さまが自分で簡単に調査できる仕組みを構築し、問合せに対する一次回答までの平均時間を 83% 削減した。

またサービスごとにバラバラだった故障受付フロントについて、顧客接点を統一する“サービス複合フロント”を 2020 年 11 月に一部先行で整備した。今後は、故障対応業務に不可欠なチケット基盤も統合し、サービス複合フロントの拡大に向け、効率化・高度化を実現する方針だ。

2G：顧客接点における DX 推進

顧客接点系ツール開発を担う 2G も問合せ時のお客さまによる自己解決率向上に取り組んでいる。具体的には最適なコンテンツへ誘導するなどサポートサイトの UX (顧客体験) 向上や、チャットボットを活用した自動応答を推進している。

また新たな音声基盤の導入やチケットシステムの統合、業務プロセスの標準化などによりコールセンタ業務の効率化も推進している。

さらに、顧客接点のデータを活用してお客さまがどの段階で離脱した

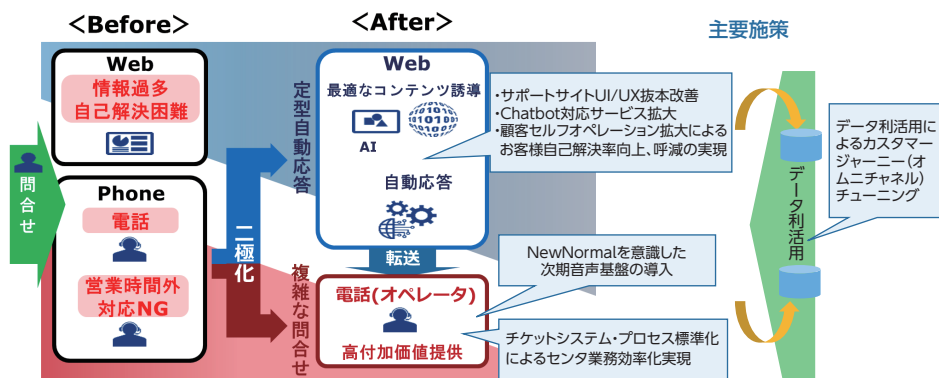


図 2 顧客接点における DX 推進

かなど、いわゆる「カスタマージャーニー」を分析し、継続的に UX を改善する取り組みも進めている。

3G：SO 業務のリモートワーク推進

NTT Com はコロナ禍を受け早期に大規模なリモートワークを推進したが、サービスオーダー/デリバリー業務には SO 業務センタに設置された専用端末が必要であり、リモートワークが難しかった。そこで、SO 系ツール開発を担う 3G では社内標準のセキュア FAT 端末を使い、リモートからセキュアに専用端末へアクセスする仕組みを構築した。これにより SO 業務センタの出勤率が当初の約 90% から約 50% まで低減し、早期にニューノーマル時代のオペレーションを実現している。

4G：統合 NMS による統合監視

サービス監視ツール開発を担う 4G は、アラームの切り分けや故障原因の特定、故障が影響するユーザーの抽出など、従来オペレーターが人手で行っていた業務を自動化する“統合 NMS (Network Management System)”を開発している。以前はサービスごとに異なる監視システムや監視装置を使用していたが、2013 年度より統合 NMS によってそれらを順次巻き取っている。主要サービ

スについてはすでに統合 NMS への一本化を完了している。

「今後は、X Managed Platform™ と連携させることで、お客さまへの提供価値を高めていきます。」(高橋氏)

MSS 部の HUB としてシナジー効果を生み出していく

従来どおりグループ会社である NTT コム エンジニアリングと連携してサービスオペレーションを支える一方、MSS 部内での連携も重視するとして、三井氏は次のように述べている。

「試験工程の自動化やアジャイル開発の強化にも取り組んでいます。これらに関しては、共通的で大規模なシステムの開発を担い、より体系的なシステム開発の知見を持つサービスプラットフォーム部門と密接に協力しています。またサービスオペレーションの業務プロセスについては、旧カスタマサービス部を母体とする我々 CS 部門が最も詳しいと言えます。この知見を活かして各部門をつなぐ HUB のような役割を果たし、MSS 部としてシナジー効果を生み出すこと、またその成果を外部に提供することにも力を入れていく考えです。」