

5 サービスプラットフォーム部門の取り組み

ソフトウェア・ファーストの文化醸成と 人材育成を推進し社内外のDXに貢献

マネージド&セキュリティサービス部（以下、MSS部）サービスプラットフォーム部門（以下、SPF部門）は、同部のカスタマーサービス部門と同様、サービスオペレーションを支えるシステムの企画から開発・運用を担う。主に共通的で大規模なシステムを担当しており、システムアーキテクチャーまで含めた設計・開発の効率化により、社内外のデジタルトランスフォーメーション（以下、DX）に貢献するための取り組みを進めている。

DX推進やニューノーマルへの 対応を重視したソフトウェア開発

コロナ禍により多くの企業でリモートワークが必要とされるなど、今まで以上にDXや社会変化への素早い対応が求められるようになった。SPF部門はこのような「ニューノーマル」時代において、変更要求への対応速度や機能改善の効率を向上し、より早く柔軟にお客さまのニーズに応えるため、マイクロサービスアーキテクチャーやアジャイル開発の手法を用いたソフトウェア開発を推進している。

加えて図1に示すように3つの施策を循環させ、社内外のDX推進に貢献する取り組みを進めている。

ソフトウェア・ファーストの 文化醸成とチーム力最大化 のための施策

SPF部門が重視している「ソフトウェア・ファースト」について、部門長の友近氏は次のように語る。

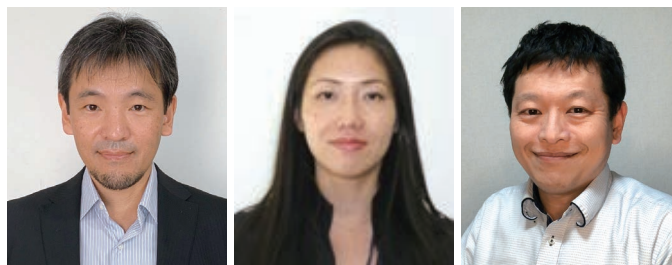
「ソフトウェア・ファーストは『IT企画・設計・実装・運用というすべてのフェーズを自らコントロール可能な

状態にすること、つまり手の内化していくこと』と言えます。」

この考え方に基づき、2020年4月の組織発足以降、ソフトウェア人材の育成など「チーム力最大化」につながる取り組みを進めている。以下、関連する主な施策の例を紹介する。

ナレッジ共有会

2020年5月から毎週、機械学習やAIなどの技術的なことから心構



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
サービスプラットフォーム部門（左から）部門長 友近 剛史氏
担当部長 佐野 由紀子氏 担当課長 下村 零氏

えのようなことまで、ナレッジを共有する場を設けている。これにより各担当の業務やスキルが分かりやすくなり、参加者からは「相談をしやすくなった」、「直接関係のない業務のことも自分事として捉えられるようになった」といったコメントが寄

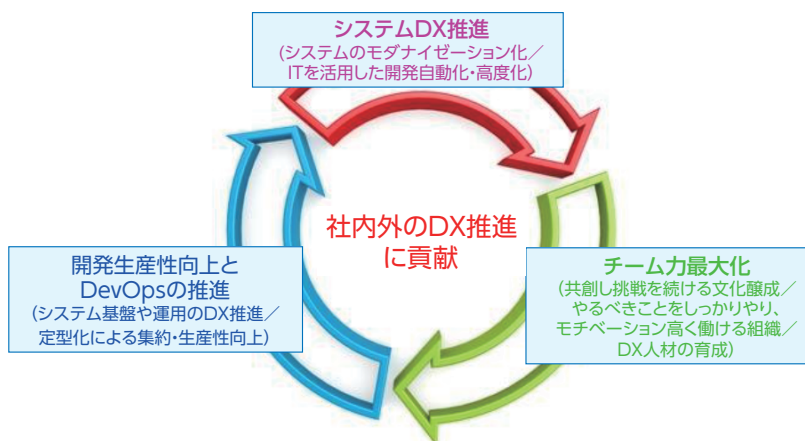


図1 3つの施策を循環させ社内外のDX推進に貢献

せられているという。

DXワーキンググループ（以下、WG）

既存のDXの施策を調査し、水平展開や共通業務のDX化を推進している。またノウハウを必要としているプロジェクトや担当のサポートを行っている。ナレッジ共有会などを利用した情報共有も行っていく方針だ。

内製化WG

2020年10月から毎週勉強会を実施し、Webの技術やシステム開発の進め方などの知見を高め、2か月ほどで完成できる規模の開発を実践している。自分自身で作り上げる達成感を持ってもらうことで、意欲を継続させる狙いがある。また実際の開発プロジェクトで一緒に手を動かし実践的に学ぶことも想定している。

「DXの推進には技術だけでなく、要件定義や現場とのすり合わせが非常に大事です。納期もあるなかで品質を担保しつつ高速に開発することも求められます。そうしたことも学びますし、WG自体も横連携の強化につながっています。」（友近氏）

DX事例：大規模プロジェクトのマネジメント

SPF部門はDXや自動化・内製化に関する多数の取り組みを並行して進めている。そのなかでも代表的な事例として、“SALA(Scrum Assistant for Large Agile)”を挙げることができる。

SPF部門が担当するシステムは大規模なものが多いが、プロジェクトが大規模になるほど課題管理、案件管理、資材管理といった業務でそれぞれ異なるツールを活用しデータが点在化しやすいため、必要なデータをすぐに入手しづらい。また知識や経験の属人化が進みやすく、自動テストの実行や工数見積もりなど、特定のアクションを起こす際に有識者・経験者のアドバイスが必要となっている。

これらの課題を解決して高品質なプロジェクト運営を実現するため、点在していたデータを一元管理するほか、属人化しやすい知識・経験をデジタル化して蓄積する取り組みを行っている。

具体的には、データ分析ツールの“Splunk”を活用して各種ツールを連携させるデータ分析基盤を構築し、オープンソースのチャットプラットフォームを活用してSplunkとプロジェクトメンバーを会話形式でつなぐ仕組みを創り上げた（図2）。すでに実際のプロジェクトにSALAを適用している。

現在、他のプロジェクトに水平展開しやすいよう簡易に導入可能な仕組みを構築すること、またSplunkに蓄積した大量データを分析し工数見積もりや不具合の事前検知など、データドリブンなプロジェクト運営に役立てていくことを検討している。

DXの本質であるユーザーエクスペリエンス向上を支援していく

DXの本質はユーザーエクスペリエンスの向上にあるとして、友近氏は今後に向けた抱負を次のように述べている。

「社内についてはオペレーターや働く人のエクスペリエンス向上ですし、社外についてはお客様ご自身や、お客様のエクスペリエンスの向上ということになります。

SPF部門は組織改編から1年に満たない組織ですが、主に母体となった旧システム部で長年にわたり培った経験とMSS部内での連携によるメリットを活かし、ユーザーエクスペリエンス向上を支援する『システム開発・運用のDX推進部門』として『社内外のDX推進に貢献』していきます。」

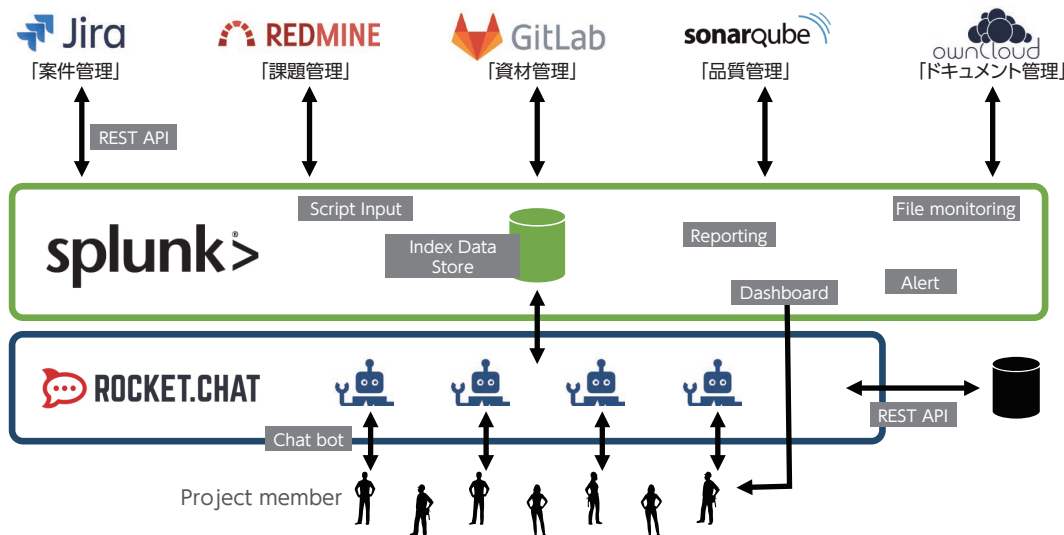


図2 大規模アジャイル開発を推進するための施策：SALA