

3 ソフトウェアソリューション事業本部

先進技術を活用し、お客様とともに 新たな価値を創造するプロフェッショナル集団

NTTデータ先端技術株式会社の主要な3つの事業ドメインのうちソフトウェア領域のビジネスを担うのがソフトウェアソリューション事業本部だ。先進技術を活用したソフトウェアソリューションの提供を通じ、お客様に貢献している。

成長性が高いソフトウェア領域で 特に6領域に注力

4つの事業部（ソフトウェア基盤、AIソリューション、APテクノロジー、デジタルテクノロジー・インテグレーション）と事業推進部、連結子会社のNTTデータニューソンから成るソフトウェアソリューション事業本部は、アプリケーション開発のツールや環境、OSSやMicrosoftのソフトウェア基盤、運用管理などに関するソリューション提供をビジネスにしている。同事業部のミッションと現在注力している取り組みについて、取締役執行役員の高橋一裕本部長は次のように述べ

ている。

「オンプレミス環境からクラウドへのシフト、AIの高度化、5Gやその先の6Gといった通信の高度化などを背景に、ビジネスの勝負領域がソフトウェア領域に移っており、高い成長が見込まれています。どのようにお客様に貢献できるかを考えながら最新のソフトウェア技術を検証し、ビジネスソリューション化していくことが我々のミッションです。最新技術と言ってもさまざまですが、なかでも我々が得意とし、今後より伸ばしていきたい6つの領域(図1)に注力しています。これからは、最新技術を活用するプロフェッショナル集団として上流のテクノロ



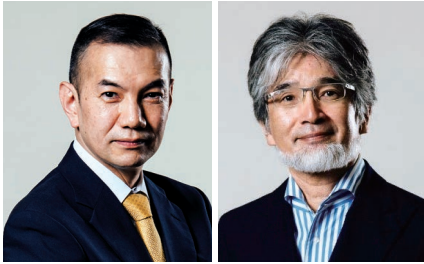
NTTデータ先端技術株式会社
取締役執行役員
ソフトウェアソリューション事業本部
事業本部長 高橋 一裕氏

ジー・コンサルティングにも力を入れ、お客様とのパートナーシップを強化したいと考えています。」

本稿では6領域のうち3領域に関係する取り組み、およびインドの開発拠点を活用したビジネス拡大の



図1 特に注力する6つの領域



NTTデータ先端技術株式会社
ソフトウェアソリューション事業本部
AIソリューション事業部
(左から) 事業部長(執行役員) 中川 慶一郎氏
AIサービス開発担当
Principal Scientist 城塚 音也氏

取り組みについて紹介する。

最新の高度自然言語処理技術で バックオフィス業務を効率化

AIソリューション事業部は、得意とするAI技術／ビッグデータ基盤技術でさまざまなデータを収集・分析可能にし、お客様の新たなビジネス価値創出を支援している。また最新の自然言語処理（NLP：Natural Language Processing）技術を活用して構築した言語理解AIにより、従来は人しかできなかった文脈や意図の理解を自動化し、さまざまな価値を提供することに注力している。

「バックオフィス業務を効率化するためのソリューション“INTELLILINK バックオフィスNLP”を提供しています。大量データと強力なハードウェア、そして優れたAIアルゴリズムを用意できるかどうかということがAIモデルの競争力を左右するので、我々はGoogleが公開しているBERTという技術をベースに、NTT研究所が作成した膨大な日本語データで事前学習した言語理解AIを活用しています。」（執行役員 中川慶一郎事業部長）

図2に示すようにINTELLILINK

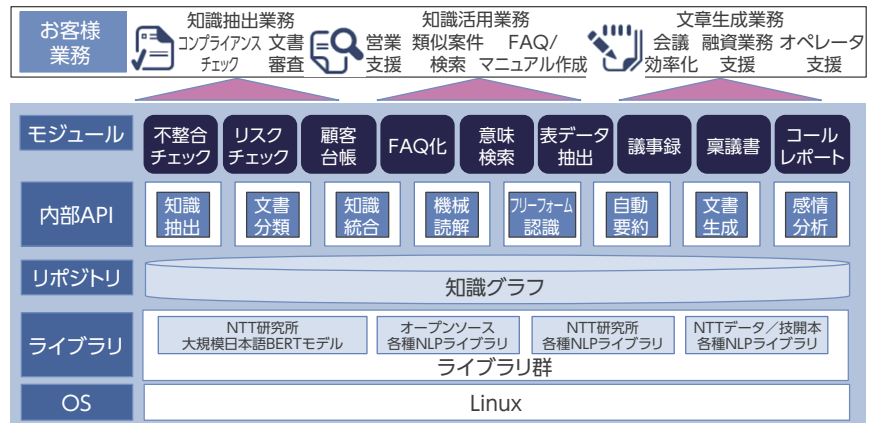


図2 INTELLILINK バックオフィスNLP

バックオフィスNLPには書類の不整合チェック、FAQの作成など、人手を要するバックオフィス業務の一部を自動化する各種モジュールが用意されており、それらをお客様の業務アプリケーションに簡単に組み込めるAPIも提供されている。

導入事例として、行政の要介護認定事務において、聞き取り調査で作成した文章の内容が認定調査票に正確に反映されていることのチェックを自動化した例などがある。

このような高度NLPを実現する上でブレイクスルーとなった技術について、Principal Scientistの城塚氏は次のように述べている。

「BERTのベースになったTransformerという技術により、長い文章の文脈を考慮して単語の意味を精緻に理解できるようになりました。大量データで事前学習した汎用的なAIがあれば、目的に応じた学習のデータが少量で済むことも特長の1つです。当社では、Microsoft

が公開しているテキスト生成向けのTransformer技術“MASS”をBERTと同様NTT研究所が日本語対応したものの活用にも取り組んでいます。たとえば新聞記事から適切なタイトルを生成する実験を行い、良好な結果を得ています。」

優れた開発チームでお客様の DX・価値創造を支援

APテクノロジー事業部のアジャイル・インキュベーション担当では、NTTデータおよびNTTデータニューソンと3社合同で、アジャイル開発やクラウドネイティブなシステムの開発に関し高いスキルを持つ人材をプールし、開発チームが必要になった際に対応しやすくする「リ



NTTデータ先端技術株式会社
ソフトウェアソリューション事業本部 APテクノロジー事業部
アジャイル・インキュベーション担当
(左) 担当部長 梶原 直人氏 (中央) 担当課長 高濱 暢明氏
株式会社NTTデータニューソン
(右) DX統括部長 鷲見 俊祐氏

ソース・プール施策」を推進している。従来の案件ごとに人材を集める手法では「開発チームの組成に時間がかかる」、「人材のミスマッチが起きやすい」、「開発チームごとに品質バラツキが生じやすい」、「せっかく優れた結果を残せる開発チームが出来上がっても、1つの案件が終了すれば解散してしまう」といった課題がある。

「良い成果を出した開発チームに対する『また次も対応してほしい』というお客様からの要望に応え、高い評価を得ている事例がすでにあります。こうした経験も踏まえ、PoC的に取り組みを進めながら、どのような制度にするかなど、詳細化を進めています。」(高濱暢明氏)

この取り組みの成功には、開発案件の発注者と一緒に意識を改革していくことが不可欠であるという。

「最も重要なことはDXなどによる価値創造ですが、そのためのデジタル人材の不足がお客様に共通した課題感です。開発案件を立ち上げようとしても急に人材を揃えるのは難しいため、人材をチームとして中長期で確保することが重要です。この

考え方を発注者にも理解していただくことが重要ですので、関係者への説明を行っています。」(梶原氏)

またNTTデータニューソンのDX統括部長である鷲見氏は「この取り組みを起爆剤の1つとし、アジャイルの専門家集団としてデジタル人材不足の解消に貢献したいと考えています」と述べている。

ITサービスマネジメント導入支援サービス

デジタルテクノロジーインテグレーション事業部は2021年10月8日、ServiceNowを活用してITサービスマネジメント(以下、ITSM)領域の課題を解決する“ITサービスマネジメント導入支援サービス”の提供を開始した。ServiceNowの持つIT運用管理の強みと、NTTデータ先端技術が培ってきた統合運用管理ソフトウェア“Hinemos”をはじめとするIT運用管理に関するノウハウ、DXの知見を組み合わせたサービスだ。

昨今の情報システムはその重要度に応じてオンプレミス/クラウド環境が混在し、管理システムの複雑化、



NTTデータ先端技術株式会社
ソフトウェアソリューション事業本部事業推進部
営業担当 鷲見 明氏

情報漏洩、不正アクセスの予防対策等、運用上の課題が数多く顕在化している。本サービスはそうした課題を迅速に解決し、ITSM領域のDXを実現する。

サービスの特徴

- ① 運用現場の課題を解決する豊富なServiceNow構築実績とノウハウ。
- ② 要件定義から環境構築まで標準フレームワークを準備し短期で導入。
- ③ Hinemosや脆弱性管理ソリューションTenable等、自社提供製品と連携した運用高度化サービス。

NTTデータグループとして支援体制を強化

- ① ITSM導入におけるIT運用領域のDX投資最適化支援等の企画・構想策定およびITILに準拠したIT運用管理導入支援体制。
- ② お客様への「NTTデータServiceNowモジュールセット(IT運用自動化/IT運用無人化のアプリケーションパッケージ群)」導入支援体制。

Hinemos-ServiceNow連携機能

HinemosのServiceNow連携機能により、システム管理とITSMのシームレスな連携を実現する。これによりServiceNowがSaaSとして提供するITSMの各種サービスを最大限に活用可能にする。

サービス	概要
INTELLILINK 構成情報活用サービス	ServiceNowのITOM(IT Operation Management)機能をベースに以下の機能を提供する ①複数システムのOS・モデル・アプリケーション情報を自動的に収集し、管理する ②構成情報の変更検知を行う ③定期的に収集した情報の脆弱性チェックを行い、ダッシュボードでの表示やレポートを行う
INTELLILINK IT資産管理サービス	企業PCの資産管理、払い出し等の各種申請をServiceNowで構築提供する 国際標準に沿った資産管理、構成管理連携プロセス策定に向けた上流コンサルメニューを提供予定である
INTELLILINK ITサービスマネジメント保守サービス	ServiceNowの保守サービスを実施する ①ServiceNowに関する問い合わせに対応する ②ServiceNowからのお知らせメールを日本語化して通知する ③バージョンアップ・パッチリリースに関する情報提供する
ServiceNow Secured over VPN	ServiceNow専用のVPN接続を提供する 帯域確保型であり、100Mbps/500Mbps/1Gbpsの選択が可能 ★NTTコミュニケーションズ株式会社が提供するソリューションです
R-Cloud Proxy for ServiceNow	ServiceNowと自治体様とを接続するクラウドアクセスサービスを提供する ServiceNowと両備システムズ社データセンターをバックエンドで透過的に接続し、LGWAN環境を構築する ★株式会社両備システムズが提供するサービスです
Hinemos~ServiceNow連携	HinemosとServiceNowの連携により、ITサービス運用プロセスの効率化、CMDB構築の自動化・一元管理を実現する

サービス …NTTデータ先端技術の提供サービス サービス …他社の提供サービスを再販 Hinemos …Hinemos®の追加機能

図3 ITサービスマネジメント導入支援サービス

Hinemos で収集した構成情報を ServiceNow の CMDB に連携し、正確なシステム情報の把握と活用を実現。また監視イベントを ServiceNow のインシデント管理に自動連携し、対処・復旧の自動化フローを Hinemos のジョブ管理機能で実行する事で、ServiceNow による統合的な運用を実現できる。

「はじめて ServiceNow を導入するお客様から、既存の運用管理ツールからの切り替えや ServiceNow との新たな連携を検討しているお客様、さらには IT 運用現場を抜本的に改善・改革したいと考えているお客様まで、さまざまなお客様のご要望に対応し、効率的かつ迅速に導入が可能なサービスを提供して、IT 運用の DX 化へとつなげていきます。」
(鵜原氏)

インドの開発拠点・DX 人材を活用しビジネスを拡大

インドは英語が公用語、IT 人材が豊富といったことを背景に、グローバルデリバリーセンターとして機能している。NTT データグループも現地に開発・運用センターを多数保有しており、7 都市合計で約 23,000 人の優秀なエンジニアが在



NTT データ先端技術株式会社
ソフトウェアソリューション事業本部
AP テクノロジー事業部

(左) 副事業部長 **Gaba Pankaj** 氏
グローバルテクノロジー担当

(右) 担当部長 **Joglekar Jayesh** 氏



図4 インド・プネのリソースを活用した取り組み

籍している。NTT データ先端技術が活用している技術者集団は、このうちのプネ拠点であり、約 25 年に渡り日本向けのビジネスを行ってきたノウハウを有している。独自の日本語教育プログラムによる人材育成も行っており、日本語が堪能で日本のビジネスや文化への理解が深い人材が豊富だ。

AP テクノロジー事業部のグローバルテクノロジー担当は、このプネのリソースを活用したビジネス拡大に取り組んでいる。主な事業内容を図4に示す。

主な取り組みの1つは、やはりグローバルデリバリーだ。米国などと比較すると日本ではインドをグローバルデリバリー拠点として活用している例が少なく、ビジネス拡大の余地があるとして、副事業部長の Pankaj 氏は次のように述べている。

「我々には海外と日本双方に対応できるノウハウがあり、NTT データグループの中でもレアな立場にあります。これまで日本向けには異業種の長いオフショア開発の経験があり、ウォーターフォール開発もアジャイル開発も手がけてきました。各分野のエキスペートが揃っているため、最新技術の検証や R&D 的な活動、そうした技術の開発案件への

適用まで、さまざまなニーズに対応します。また日本と海外の間で、それぞれのソリューション・サービスを展開するためのさまざまな支援も行います。」

もう1つの特徴的な取り組みがスタートアップとの連携だ。海外のデジタルソリューションをいち早く日本に取り入れることに力を入れており、EC サイトのイメージ画像を自動生成するソリューションなどの事例がある。また NTT データ先端技術だけでは人数的に対応が難しいような開発案件では、スタートアップの DX 人材をリソース・プールとして活用している。

「インドには有望なスタートアップが多く、ユニコーン企業も増えています。スタートアップが多数参加する TiE PUNE というコンソーシアムと連携し、情報収集にも力を入れています。スタートアップまで含めたインドのリソースで通常の開発案件はもちろん、最新技術の活用など R&D 的な取り組みにも対応できます。日本・海外のさまざまなお客様のニーズに柔軟に対応できる強みを活かしていきたいと考えています。」
(Joglekar Jayesh 氏)