

## 4 プラットフォームサービス本部の戦略

# 新ドコモグループ法人事業の成長ドライバー組織 プラットフォームサービス本部

モバイル・クラウドファーストのサービスを開発し、新ドコモグループ法人事業の利益創出のドライバーとなることを目指す、NTTコミュニケーションズ（以下、NTT Com）のプラットフォームサービス本部（以下、PS 本部）。NTTドコモから法人事業を担うメンバーが合流し、ポートフォリオの拡充によって複合サービスの開発・販売支援を強化していくその戦略を紹介する。

### NTT ドコモの法人事業 メンバーが合流

NTT Com の営業組織は、大企業領域を対象とするビジネスソリューション本部、中小企業や地域を対象とするソリューション&マーケティング本部に分かれているが、これらが顧客に提供するサービスを開発し、デリバリー、保守を担当する役割を担うのが PS 本部だ。そのミッションは、「モバイルファースト」・「クラウドファースト」のサービスをスピーディに開発し、長く使い続けていただくことで、顧客の DX や社会課題解決に貢献し、新ドコモグ

ループ法人事業の利益創出のドライバーとなること。

コロナ禍を契機にリモートワークが推進された環境において、顧客の業務環境は「固定 NW + PC」から「モバイル+アプリ」に変化した。そこで NTT ドコモから合流したメンバーとともに、固定・移動を融合したサービスや、5G/IoT 分野の拡充を図っている。多岐にわたるサービスポートフォリオを整理・利益率を向上させながら、先進技術をいち早く事業化し、成長の源となることを目指す。

PS 本部は 5 つの部で構成され、5G の特性を活かした IoT サービス



NTT コミュニケーションズ株式会社  
プラットフォームサービス本部  
事業推進部 事業戦略部門  
部門長 谷澤 正和氏

や関連モバイルアプリケーションなどを担当する 5G&IoT サービス部が新設されている。

SaaS/PaaS の開発・提供を担うのがコミュニケーション & アプリケーションサービス部である。

インフラ領域のネットワーク、データセンター・クラウドを担当するクラウド & ネットワークサービス部、PS 本部各組織が提供する領域を横断し、マネージドサービス、セキュリティサービスの提供やオペレーションの標準化を行うマネージド & セキュリティサービス部、そして PS 本部全体の戦略策定などを行う事業推進部となっている。

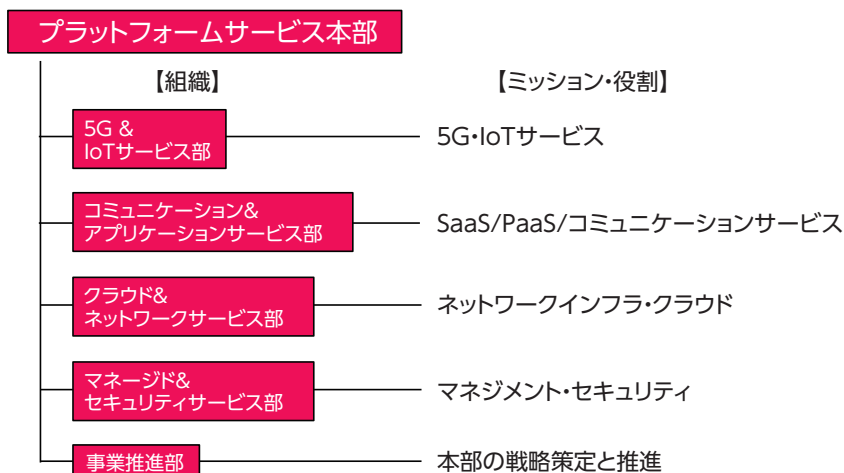


図 1 プラットフォームサービス本部の組織

## ひとつの課題をきっかけに 複合的な課題解決を提案

5G&IoT サービス部では、5G を使った DX ソリューションである遠隔作業支援、高精細映像伝送、画像認識 AI、遠隔臨場・共同作業、故障予知保全、点群データ活用など 50 以上の商材を有している。

5G/IoT 関連の具体例として挙げられるのが、電車内の安全を監視するエッジ AI 機能付通信型センサーカメラソリューションである。昨今たびたび生じている電車内の事件・事故が社会問題となっているため、国土交通省の働きかけもあって、乗客の安心安全を確保する仕組みの導入が急務となっている。「THEASIGHT For IoTube」は、LED 照明と一体化した IoT デバイスで、4K 映像のリアルタイムストリーミングに加えエッジ AI による異常検知、双方向通話機能を持つ。有事の際に迅速な対応が可能で、また、このような機器を車両内に取り付けていることを示すことで、犯罪発生の

抑止にもつながるとしている。

PS 本部には、営業組織とコミュニケーションしながら各種商材・技術を効果的に組み合わせるソリューション化することが求められている。この例では、電車内の安全管理をきっかけに、職員の業務の効率化や情報共有といった鉄道会社が抱える課題を複合的に解消するアプローチがなされている。

## 中小企業が手軽に利用できる商材も強化

新体制となり、全国の中小企業領域への提案もできる大規模な組織となった NTT Com。以前より構築してきた NTT Com と NTT ドコモ双方の顧客基盤に対して、クロスセル・アップセルが始まっている。

ソリューション&マーケティング本部が担う中小企業向けには、市外局番から始まる固定電話番号をドコモのモバイルネットワークで利用できる「home でんわ」や、Microsoft Teams から外線通話を行える「Direct Calling」、厳選した SaaS を

提供するサイト「ビジネス dX ストア」や、さまざまなサービスを組み合わせたミニソリューションなど、わかりやすく手軽に導入できる商材の強化が行われている。

## 自律的に協力し、切磋琢磨する「共感する組織」を目指す

PS 本部が 5 つの部の横串をさして取り組んでいるのが、バリューチェーンの最適化や、バックヤードの効率化である。サービスメニューの構造改革を行い、サービス自体や設備の統合、メンテナンスプロセスを改善し利益率アップを目指す。

事業の変革を支える人材の育成にも注力しており、技能（スキルセット）、言動（マインドセット）、振舞い（スタイル）の三位一体で磨くことが重要だとしている。新たな時代を生き抜くスキルを習得し、カスタマーファーストや失敗を恐れないマインドの醸成をしながら、新たな仕事のスタイルも導入している。

顧客に提供する価値を最大化するには、組織力の向上が必要であり、品質や創造性、生産性といったパフォーマンス向上による価値提供につなげていく。PS 本部では、ドコモ、コム of 既存のサービスのみならず、顧客へ新たな価値を提供する新しいサービスを創り出し、これからも新ドコモグループの利益創出ドライバー組織であり続けるよう、組織一丸となり日々切磋琢磨している。

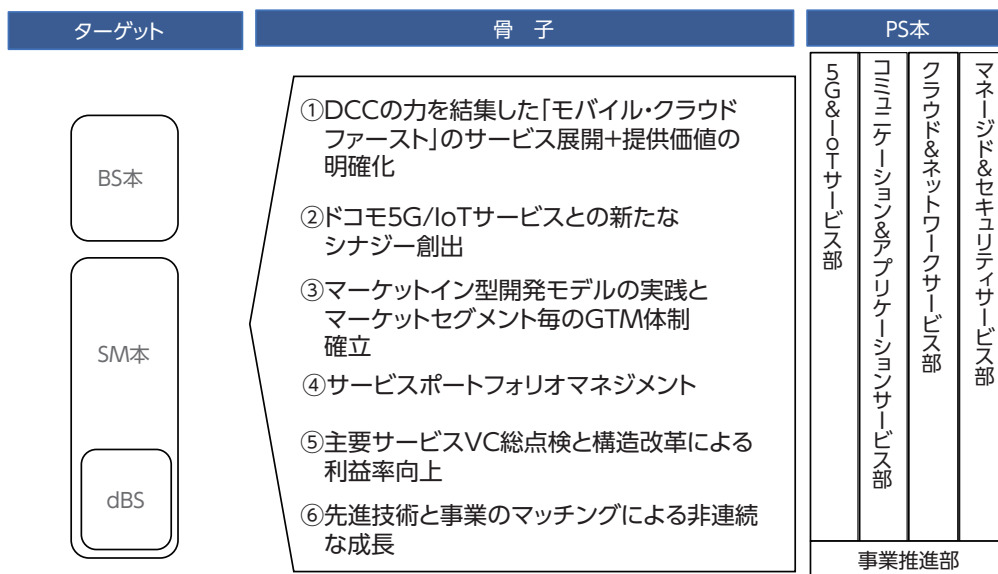


図2 プラットフォームサービス (PS) 本部の戦略骨子