

2 Value Co-creation 事業本部

さまざまな顧客層にアプローチし、NTTグループ内外ビジネスの拡大を目指す Value Co-creation 事業本部

NTT アドバンステクノロジー株式会社（以下、NTT-AT）では、中期事業計画において、NTT グループ事業への貢献とともに、グループ外ビジネスの拡大を掲げている。その中で「Value Co-creation 事業本部」（以下、VC 本部）は、大企業 / 中小企業 / 公共系ユーザーに対し、NTT グループ内の企業はもとより、パートナーや他企業との連携をさらに強化し、グループ外市場のさらなる拡大を目指している。

プロダクト主体ではなく、顧客の課題にあった提案を実施

VC 本部は、NTT グループ外の顧客を中心とした各種課題を解決するためのソリューションを提供するべく、NTT グループの営業部門や、社外のディストリビューターと連携しさまざまな側面から支援している組織である。全社営業を担うビジネスリレーション部門（VR）・支店と、ソリューション提供を行う部隊の2種類の組織で構成される。

VRは、東日本エリアに本社を置く顧客を中心としたVR 第一部門・VR 第三部門、NTT 研究所やNTT 東日本グループ会社などを担当するVR 第二部門および営業支店に分かれている。VR や各支店のアカウントユーザーは、NTT 東日本・西日本や、NTT コミュニケーションズを統合したNTT ドコモグループの法人部門のほか、グループ外のディストリビューターやシステムインテグレーター、NTTグループがリーチしている中堅・中小企業までさまざまであり、公共や学術の領域までも対象としている。

ソリューション提供を行う部隊は、VR がとらえた顧客の課題解決に向け

てソリューションを検討する。たとえば、帯域制御装置やスイッチ、無線 LAN などの装置とネットワーク、ソフトウェア、サーバー技術などを組み合わせて一つのシステムとして提供する。

河野本部長は、「NTT-AT は、AI & ロボティクス・DX 関連プロダクト・各種素材類など、さまざまな商材を持ち、技術的な背景を持つメンバーも在籍している。このため、VC 本部は固有のソリューションを提供するのではなく、さまざまな商材、商品群から顧客ニーズにマッチしたものを組み合わせて、システムなどの運用も含めた、トータルなソリューションを提供している」と述べている。

VR が営業の最前線で顧客の課題を把握し、各事業本部のプロダクト & ソリューション提供チームが最適な解決方法を考案し、各種システムを構築・導入するといった連携で、顧客中心



NTT アドバンステクノロジー株式会社
Value Co-creation 事業本部長
取締役 河野 真之氏

の課題解決を実現している。

大企業から中小企業、公共向けまで、多様な価値を提供

VC 本部が扱う商材はNTT-AT 全体におよび非常に多岐にわたるが、

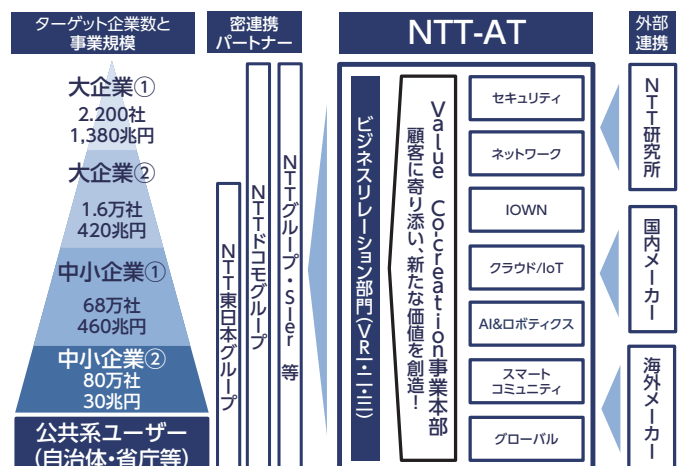


図1 Value Co-creation 事業本部のビジネス戦略と取り組み体制

いくつかの例を紹介しよう。

大企業向けには、DX、環境エネルギー分野、Smart/Remote World等の新たな案件の開拓やセキュリティ、AIによるデータ分析、ネットワーク可視化・自動化などである。

大企業では進んでいるDXも中堅・中小企業や公共では資金などの課題があり、ペーパーレス化、電子化が進んでいないところもある。そこでVC本部では、NTT東日本やNTTドコモグループの法人営業部隊に対し、NTT-ATが持つ商材や、他社の商材などを組み合わせた各種ソリューションの提案をして案件を開拓している。

コンタクトセンター高度化のソリューションもVC本部が提供するコアプロダクトのひとつである。雑音が多い場所でも周りの雑音を除去して音声をクリアに集音、複数の方向の話者をその方向で識別し話者分離できるマイクFR-1100、問い合わせ電話の話者を声紋で識別し、詐欺検知機能により、声紋から不審な通話を発見、通話内容のテキスト化による分析、ナレッジ共有、マニュアル検索といった機能商材を提供し、コールセンターや対面窓口の質の向上に貢献している。中には、数万席の大

規模なコールセンターでも利用されている(図2)。

近年需要が高まっているのはWi-Fi6やローカル5Gなどの高速化された無線である。従来生じていた電波の干渉やエリア移動での切断などを解消し、シームレスでストレスのない通信環境を提供している(図3)。

NTT研究所のプロダクトに限らず、ルーターやファイアウォール、スイッチ類、Wi-Fiアンテナ、ローカル5Gなどのデバイスも直接扱えるようにしている(図4)。

他にも、アプライアンスとして提供していた高価なコアルーターではなく、ホワイトボックスと呼ばれるサーバーとネットワークOSによる分散化の仕組みも提供を開始した。これまで1ヶ所のコアルーターで動いていた各種機能を分けて、別の場所に置き、分散して必要に応じた規

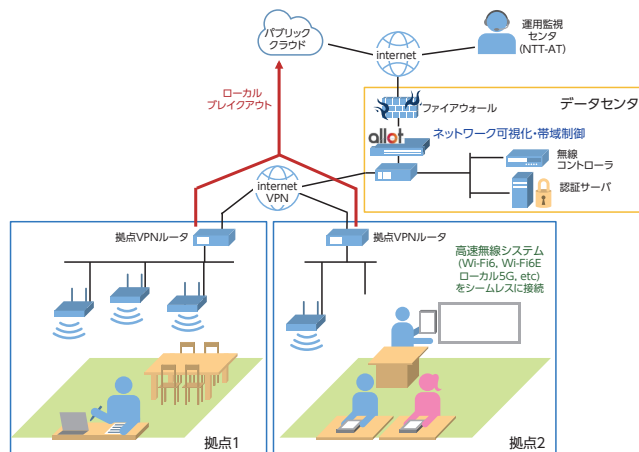


図3 NTT-ATの高度化ワイヤレスソリューション

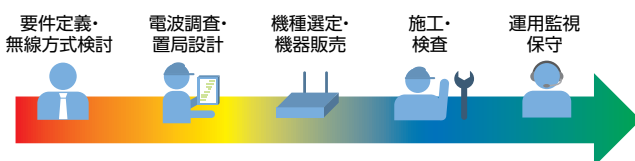


図4 要件定義から運用保守までワンストップで最適な無線ソリューションを提供

模にすることで、保守費用や使用電力量を抑制できる取り組みである。

ポテンシャル最大化のためスキルとメンタルをケア

VC本部では、さまざまなスキルを持つメンバーがプロジェクトマネージャーとして活躍している。ソリューションの提供だけでなく、ソフトウェア開発やパッケージソフトの導入・運用にも携わっており、NTTグループ内外で手掛けるシステムインテグレーターのプロジェクトの実行を担うことがある。

プロジェクトの遂行において、取引先の現場に技術者が赴き、ソリューションの提供や運用を行なう場合もある。

製品だけでなく、メンバーのスキルの向上やメンタル面のケアもあわせて対策していくことで、組織のポテンシャル最大化を図り、NTTグループ内外の顧客の課題解決に日々取り組んでいる。

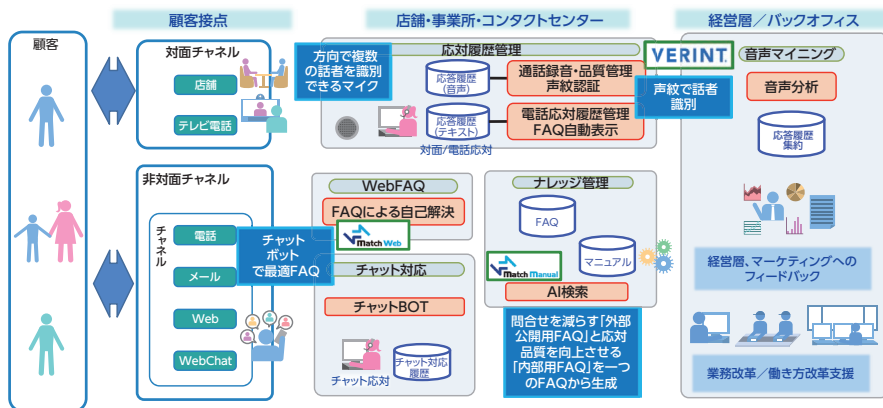


図2 NTT-ATのコンタクトセンターソリューション