

4 地域ビジネス

デジタルテクノロジーで、地域と顧客の可能性を拡大する

NTTデータの地域ビジネスでは、様々な先進テクノロジーを効果的に組み合わせることで、地域と顧客両方のサステナブルな発展に貢献することを目標としている。本記事では、地域ビジネスの基本方針と各社のソリューション展開の取組みをご紹介します。

グループ12社で作る地域ビジネス

グループ事業統括部は社会基盤ソリューション事業本部に連結する地域会社9社を含む12社を統括している。

グループ各社は、培った得意技を活かし、地方公共団体や地方金融機関および地元有力企業といったお客様のもとへ足を運び、地域に根差したITサービスの提供によって社会基盤の高度化に取り組み、またグループ間の連携で全国区のソリューションを展開することで一定の成果を上げてきた。

その一方で抜本的な業務改革や労

働生産性の向上を支援するための技術が近年急速な発展を見せている。

現在では、

- ①新型コロナウイルスへの対応で浮き彫りになった自治体業務の効率化の課題
- ②自治体サービスの早期立ち上げに対する期待の高まり
- ③多発し大規模化する災害への迅速な対応

など、人手不足が顕在化する中で高度な対応を実現することが求められている。

NTTデータグループでは、このような社会と技術の変化を踏まえ、Digital技術を活用した付加価値の高いソリューションを提供していき



株式会社 NTT データ
社会基盤ソリューション事業本部
グループ事業統括部
事業統括部長 村山 雅俊氏

たいと考えている。そのためには、従来からあるNTTデータグループの強みを活かしたソリューションを磨き上げることはもちろんのこと、自前に拘らずに幅広くNTTグループ内外のパートナーが持つソリューションを活用することにより、お客様のビジネス価値の最大化に貢献することができる。

このような考えのもと、今中計では以下の①～④を基本方針（成長ドライバー）とした。（図1）

- ①地域柱顧客の確立とビジネス拡大
- ②Digitalケイパビリティの強化
- ③全国一体経営の更なる強化
- ④公共社会基盤分野の事業パートナー化推進



図1 中期経営計画（FY22-25）における基本方針

グループ各社は基本方針に基づき、それぞれが持つ特色あるソリューションを強化し、本社と強連携してのマーケティング、人材育成を推進して、それぞれのお客様のDX化を支援していく。

地域会社9社は、2023年度で設立20周年を迎える。NTTデータ・エム・シー・エス（1973年設立）、日本電子計算（1962年設立）、ハレックス（1993年設立）もまた、長い歴史を持ち、それぞれに発展してきた会社である。NTTデータの地域ビジネスはこれら歴史ある12社が、単独の強みだけでなく、一丸となって地域社会への貢献及び全国展開を進めることで、地域とお客様の可能性の拡大を目指していく。

以上が地域ビジネスの基本方針である。ここからはグループ各社が実際に行っているソリューション展開についてご紹介する。

地域ビジネス向けソリューションの紹介

前述の通り、グループ12社では公共・金融・法人の3分野横断的に

ビジネスを展開している。

NTTデータグループが提供するソリューションの進化・様々なDigital オファリングの活用・アカウントビジネスの強化を通し、お客様の「デジタルトランスフォーメーション（DX）」、地域の社会課題解決を支援していくビジネスに注力している。

●庁内業務の効率化、住民向けサービス向上を支えるソリューション

NTTデータグループでは地方自治体のデジタルトランスフォーメーションを支えるため早くから様々なソリューションを提供し、国内でも有数の実績を構築してきた。

NTTデータ関西が提供する行政サービスのデジタル化を実現するクラウド型サービスの「e-TUMO® 行政総合サービスモール」は、26都道府県約800団体でご利用いただくなど、圧倒的シェアを誇る電子申請サービスを中心に、粗大ごみ受付や汎用予約などのサービス群で構成されたインターネットを介して住民と行政をつなぐ総合サービスモール

である。

業務システムを熟知している強みを活かし、フロントオフィスの電子申請だけでなく、バックオフィスでの処理にも配慮されたサービス設計がなされており、住民の利便性はもちろん行政職員の業務効率化にも貢献。進化を続けるIT環境や法改正に伴う機能拡張も継続的に対応し、柔軟にサービスを提供しているのも特長であり、都道府県と市町村の共同利用にも対応している。サービス基盤はNTTデータグループの堅牢なデータセンターに設置され、インフラを担ってきたNTTデータグループならではの信頼性の高さも大きなメリットといえる。（図2）

さらに本サービスは住民様のご利用用途の利便性なども考慮し、「e-TUMO APPLY」において、スマートフォンのみで完結するLINE Pay、PayPay、楽天ペイやキャリア決済などのキャッシュレス決済機能を2022年1月より提供開始。従来、提供していたPay-easy（マルチペイメントネットワーク）やクレジットカード決済に加えて、昨今、利用者



図2 「e-TUMO 行政総合サービスモール」概要



e-TUMO 行政総合サービスモールを支えるメンバー

の多い LINE Pay や PayPay 等の支払手段を増やすことで、住民は普段使い慣れた決済方法を利用でき、より使いやすい、身近なサービスを実現することで、自治体 DX や行政手続きのオンライン化を推進している。

2022年4月には電子申請サービスから申請されたデータを自治体が運用している基幹系の各種システム側から取得できるよう、API を実装するサービスを提供開始。

従来は、電子化されたデータを既存の基幹系の各種システムに取込むには、自治体の職員が、申請されたデータを検索・抽出後、CSV形式で出力し、業務システムに取込むなどの手動での作業が必要だったが、連携 API の仕様に沿って、基幹系の各種システムに「データ取得処理」および「データ更新処理」機能を追加改修すれば、申請データを業務システムに取込んだり、処理結果で申請データを更新したりする作業を自動化することが可能だ。

基幹系の各種システムへのデータ連携の自動化を実現することで、自治体の職員の手作業によるデータ連携の負担が軽減されるだけでなく、

人的な操作ミスや情報漏洩のリスクの低減、審査業務時間の短縮にもつながり、行政手続きのオンライン化の促進と自治体 DX の推進が、一層加速すると期待される。

● 「ローコードプラットフォーム」を活用した新たな DX への挑戦

急速な市場の変化とビジネスモデル変革を促す革新的技術が登場し、企業の競争力維持が求められるなか、戦略的投資を加速させデジタルトランスフォーメーション (DX) を実現することがどの業界においても急務となっている。DX 推進をするための次世代システム基盤として従来の開発手法に対して圧倒的な生産性を持ち、かつ IT の高度利用を実現する各種 AI やモバイル等の最新技術を取り込みやすい「ローコードプラットフォーム」が注目されている。また人財不足による IT システムの機能不全が危惧される「2025年の崖」の回避としても期待されている一つのテクノロジー技術である。

NTT データグループでは海外の有力ベンダーとのパートナーシップを結び、国内でも様々なシーンの実

績を構築している。地域会社においてはこうした最先端のテクノロジーと NTT データグループの持つノウハウを活用して、地域企業の DX 支援のサービスを展開している。

昨今での活用事例として、NTT データ北海道では 2021 年新型コロナウイルス感染拡大に対するワクチン接種支援において、ワクチンの予約受付から結果登録までを一気通貫で支援するシステムを実現した。ワクチン接種のスピードが加速する中で、市町村単位で予約から接種、結果記録までのプロセスごとに異なるシステムが利用されており、またそれらのシステム間を職員の手作業やメディア受け渡しが生かされている状態であった。

各自治体への人的リソース観点での支援が難しい中、事務作業のプロセスを一気通貫したシステムで抜本的に効率化すべく、NTT データ北海道では ServiceNow を活用し海外でのワクチン接種に対応したワークフローシステムをベースに、他必要な機能をテンプレートとして順次並行追加し、ワークフローの統一化したことで事務作業の大幅な効率化を実現するとともに住民に対して高い利便性を提供することができた。

「ローコードプラットフォーム」を活用したシステムは限定的な利用だけではなくより幅広い住民サービスの提供に向けて活用していくための可能性を模索している。

他自治体においても「ローコードプラットフォーム」を活用した自治体内の職員の業務負担を軽減するワークフローの実現など多岐にわたって取り組んでおり、価値提供や利用シーンが拡大している。

● EYE-BOUSAI®～災害等、自治体における状況認識の統一“意思決定”を支援～

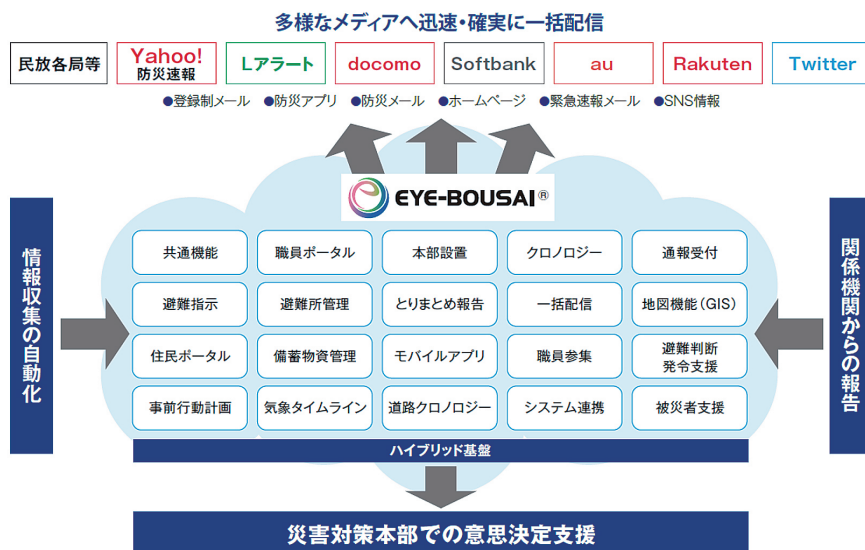


図3 「EYE-BOUSAI」概念図

● 「危機管理防災」領域におけるソリューション

昨今の大型台風による日本各地での甚大な被害を顧みても、自然災害に対する危機管理防災分野へのITやデジタル技術の活用は継続的な社会課題となっている。NTTデータグループでは、自治体にとっての最重要ミッションともいえる災害対策において、デジタル技術を活用して災

害対応力を進化させる「D-Resilio®」にて、豊富なサービスラインナップを取り揃えている。

これら防災ソリューションの中核を担うのはNTTデータ関西が提供する「総合防災情報クラウドサービス(EYE-BOUSAI®)」である。地震、津波、台風等のあらゆる災害発生時の基本的なフローに基づき、複数のシステム・サブシステムが連動して

災害対策を支援できるように設計されており、都道府県・政令市全国シェアNo.1の「総合防災情報クラウドサービス(EYE-BOUSAI)」システムである。災害発生時の情報を一元的に集約して可視化し、住民の生命や財産を守る活動に貢献する「状況認識の統一」と「意思決定支援」を重要視した、導入実績および実災害での運用実績が豊富な総合防災情報システムだ。職員だけでなく、関係機関・住民からの被害情報や、様々な観測情報・避難情報などをリアルタイムで共有することで、住民の確実な避難や行動を支援。どこからでも場所を選ぶことなくインターネットを介して利用できる災害に強いクラウド型の総合防災情報システムであり、あるべき姿に向けて継続的にバージョンアップを実施している。

昨今では、これまでの地方自治体における実運用のノウハウや経験を基に、法人・公益企業の災害対応業務に適したシステムも提供し幅広い観点で住民の生命や財産を守る活動に貢献している。

新たなビジネス領域・ソリューションの拡大と進化

グループ12社では、今後も地域の得意領域の拡大とDigital技術を活用したソリューションを中心に全国展開を実施していくのに加え、急速な市場の変化やビジネスモデル変革、お客様ニーズの多様化に対し、NTTデータグループ総力戦で地域ビジネスの発展と拡大に貢献していくことを目指している。



「EYE-BOUSAI」を支えるメンバー