

1 インタビュー

ICTで、“つなぐ×ひらく”～NTT西日本の新たな挑戦～

NTT リミテッドから着任して8ヶ月、西日本電信電話株式会社（以下、NTT 西日本）の森林社長に、NTT 西日本の新たな挑戦、“ICTで、つなぐ×ひらく”ビジネス戦略をお聞きました。昨年6月の就任会見で語った「伝新人輪（でんしんじんわ）」を基に、通信インフラの高度化、ソリューション/サポートの多様化、新領域事業の拡大について、具体的な戦略や取り組みをご紹介します。

—— NTT西日本社長に就任されての所感をお聞かせください。

森林 これまで、NTTコミュニケーションズに20年、NTTリミテッドに3年の赴任を経て、長い海外勤務から日本に戻るようになりました。しかしながら、NTT一社時代を経験しており、さほど違和感はありませんでした。NTT西日本は、様々な規制を受ける固定電話事業や通信インフラ事業と、ソリューション事業があります。前者は、さまざまな規制や制約があつて、自分たちで思うように動けないところもありますが、後者は、NTTらしくない多種多様なチャレンジができます。また、私の長い海外勤務の経験を踏まえると、企業や自治体などでは、クラウド、セキュリティやAIは、海外でも日本でもトレンド的に同じニーズがあると考え

ています。即ち、ソリューション事業は、国内・国外関係なく、しかも、自分たちでやることのできるビジネスであると捉えています。

従来の固定電話事業のご利用は減少傾向が続いています。光サービスについては今後も引き続き成長していきますが、固定電話事業全体として落ち込む分については、他の事業、新たな事業づくりに転換を図る必要があります。

—— NTT西日本の新しいビジネス戦略を教えてください

森林 新たな挑戦として、成長分野ビジネスを通じて、社会課題の解決に貢献していく、ビジネス戦略を推進することとしています。現時点、大きく3つの戦略、1) 通信インフラの高度化、2) ソリューション/サポートの多様化、3) 新領域事業の拡大、を進めていきます（図1）。

——通信インフラの高度化についてはどのようなことをお考えですか？

森林 通信インフラの高度化では、まず、インフラ点検サービスというものがあります。MMS (Mobile Mapping System) やドローン等を活用して市中の設備画像データを収集



西日本電信電話株式会社
代表取締役社長 社長執行役員
森林 正彰氏

して、そのデータとAIを組み合わせることで、設備点検・診断を効率的に実施していくものです。また、こうした市中の設備画像、位置情報をデータベース化してクラウドを通して活用いただくというビジネスも進めています。こうした情報やデータを自治体や他の社会インフラ企業に利用促進いただくことを期待しています。

また、これ以外では、当社が保有するデータセンター（DC）の利用拡大についても推し進めています。西日本の地方のDCは、自治体や文教、民需へと、地域創生の取り組み促進を図ることができると考えています。

——ソリューション/サポートの多様化では、どのようなビジネスの創出を図りますか？

- 通信インフラの高度化
 - インフラ点検サービス
 - データセンター
- ソリューション/サポートの多様化
 - 自治体向け地域創生クラウド推進
 - 大学向け教育DXの推進
 - SMB企業向け複合型ソリューションPKG
 - EV活用による新たなソリューションの共創
- 新領域事業の拡大
 - 電子書籍/ゲーム
 - 顧客接点コンサルティング
 - AIスポーツ映像ソリューション
 - 障がい者雇用/ノウハウ活用の取り組みなど

図1 新たな挑戦ビジネス戦略

森林 ソリューションは業種によって、いろいろ変わってきます。国や自治体では、地域創生に向けたクラウド利用や地域におけるICTのSlerリソースが不足しています。地域創生のためのコンサルティングなどは、地域創生Coデザイン研究所を通してビジネス化を推進します。

大学のDX推進には、“エルID”による大学生のID管理を通して、大学生の生活をアシストするサービスの展開や、大学生や卒業生たちのネットワークづくりを促進します。今年度（2022年度）は900万ID、2年後の2024年度には、2000万IDをめざします。

また、中堅中小企業のお客さま向けには、働き方改革に沿ったサービスとして、ビジネスチャットやストレージサービスなどを当社でパッケージ化してご利用いただくことでサポートをしていきます。

このほか、地域のカーボンニュートラル推進の取り組みとして、EV（Electric Vehicle）活用によるNTT西日本グループの新たなソリューション、「N.mobi（エヌモビ）」を進めていきます。自治体や企業向けに、EV導入のコンサルから設計・施工・導入・運用・導入後改善まで、NTT・TCリース、NTTアノードエナジーなど関連4社と提携して、お客さまの利用条件に適した最適なEVシフトの支援を行います。

——新領域事業の拡大では、どのようなビジネス創生を考えていらっしゃいますか？

森林 新領域事業では、現在、グローバルな視点を取り入れたり、地域社会の抱える課題に対して新たなビジ

ネス化を推進したりしています。以下に、主な事例を紹介します。

◆**電子書籍/ゲーム**：国内最大級の電子書籍配信サービスを子会社のNTTソルマーレが進めています。電

子書籍約100万冊を保持する「コミックシーモア」では、新たに“MangaPlaza”を立ち上げ、日本のマンガを北米向けに展開するべく、市場開拓を始めています。昨年3月からサービスを開始し、売上や会員数は順調に伸びています。

◆**顧客接点コンサルティング**：我々は従来から、「113」の故障受付や「116」のサービス・お問い合わせ受付、「104」の番号案内サービスなどを行ってまいりました。これらの顧客対応で培ったスキルをいかした新たなコンタクトセンターづくりをめざしています。NTT西日本のコンタクトセンターのデジタル化を実現するDX基盤（オペレーターの分析・評価のAI技術）を活用した、アジア圏初のデジタル化されたコンタクトセンターの商用化に向けチャレンジしています。

◆**睡眠改善ソリューション**：働く労働者向けの“睡眠”に着眼した、ヘルスケア・健康改善ビジネスを子会社のNTT PARAVITAが推進しています。睡眠は、食事、運動とともに人間の健康要素の1つであり、人の睡眠の状態、時間のモニタリング分析から健康改善をサポートします。

◆**障がい者雇用ノウハウ活用の取り組み**：障がい者雇用の推進を目的に

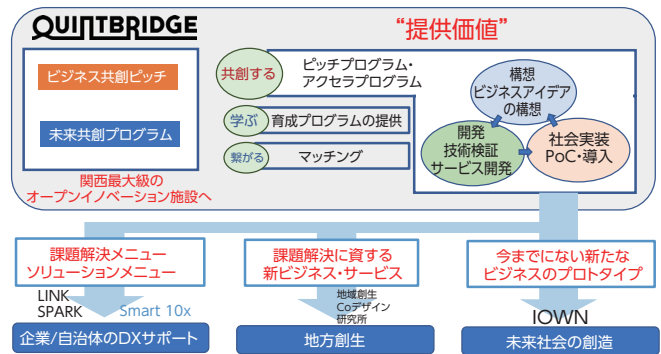


図2 オープンイノベーションの推進（QUINTBRIDGE）

設立した特例子会社であるNTT西日本ルセントは、アプリケーション開発等の難易度の高い業務や、95%という高水準の雇用定着率を実現しているマネジメント手法の展開などで、グループ外への業容拡大や地域社会における障がい者の活躍を推進していきます。

——今後の新規事業創出に向けた動きについてお聞かせください。

森林 「QUINTBRIDGE」という新規事業創出のオープンイノベーション施設を立ち上げました。

「QUINTBRIDGE」という名称は、場所の「京橋」にちなんでいるのですが、NTT西日本が企業、自治体、大学とのスタートアップを進める架け橋となることを目的に創設しました。現在、法人会員約600社、個人会員約9000名の関西最大級の施設です。ビジネス共創ピッチと未来共創プログラムにより、地方創生のビジネスマッチング/プロデュースを推進しており、これまで250回のイベントを実施し、延べ利用者数は5.5万人を突破しています。（2023年1月末時点）

次章以降、具体的な新規事業拡大を担う3企業の活動状況を紹介します。