

4 M&S部 ①取り組み概要

共創する力と挑戦する喜びを源に、 新たな事業領域を拓く

マネージド&セキュリティサービス部（以下、M&S部）は、「マネージド」「セキュリティ」「オペレーション」が三位一体となり、新生ドコモグループにおける法人ビジネスの競争力の源泉となることを目指している。本稿では、同本部の組織概要と取り組み内容について紹介する。

サービスとオペレーションが 一体となり ケーパビリティを拡充

M&S部は、5つの部門すなわち、マネージドサービスの企画・開発・提供を担うマネージドサービス部門、セキュリティサービスの企画・開発・提供を担うセキュリティサービス部門、サービス横断での共通オペレーション等を担うカスタマサービス部門、組織を横断して事業系システムの開発等を担うサービスプラットフォーム部門、事業企画等を担う企画部門で構成される（図1・詳細はM&S部②③④⑤章参照）。

同部は、ドコモグループ行動原則に基づき、「お客さまのために「問い続け」、グローバルを含めた新たな事業領域に「踏み出そう」。マネージド・セキュリティ・キャリアオペレーション、3つの力を「かけ合わせ」、M&S部ならではの“あなたと世界を変えていく。”を実現しよう」という運営方針を掲げている（図2）。

具体的には、次期マネージドセキュリティサービスの展開等による「顧客提供価値の拡大」、顧客接点改革による「CX向上」の推進、サービス共通PFの推進や、セキュリティ抜本改革による「事業基盤強化」等に代表される様々な取り組みを、組



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
マネージド&セキュリティサービス部企画部門
部門長 中島 輝昌氏

織一体となって実施している。

専門性を高める 自律的なキャリア形成を支援

サービス部門とオペレーション部門から成るM&S部は、さまざまなキャリアを有する人材で構成されるダイバーシティに富んだ組織だ。同部はこの特徴を、強みとしてさらに強化するべく、「3つの力」にフォーカスし、専門性を高める自律的なキャリア形成を支援している（図3）。

3つの力のうちの一つは、「タレント力」だ。新たな収益の柱となるマネージド&セキュリティサービス、それらを支えるオペレーション

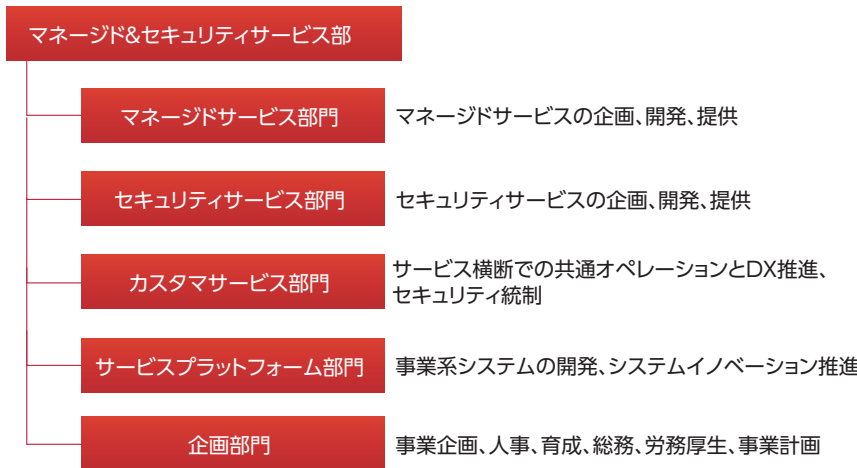


図1 M&S部の機能及びミッション

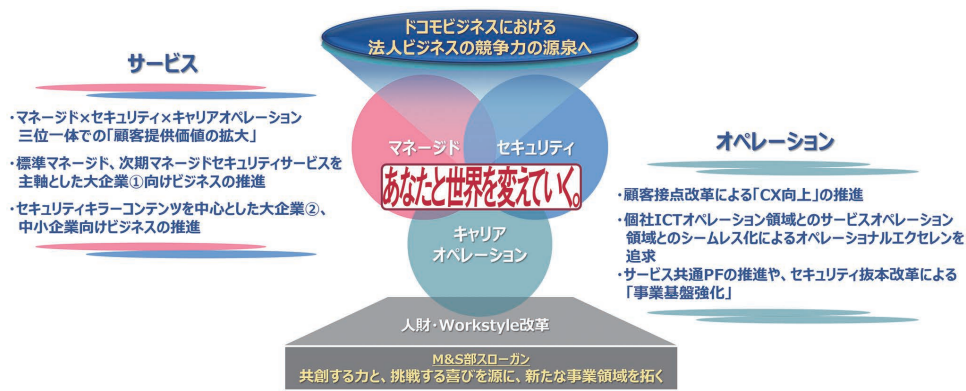


図2 運営方針

のそれぞれについて戦力となるタレントを育成する。具体的には、2023年9月からスタートする第二期デザイン研修、社外へのOJT派遣事業、イノベーションプログラムへの参加等、専門性に特化したキャリアビジョンに基づくスキル向上をサポートしていく。

2つ目の力、「コラボレーション力」については、ダイバーシティ組織の中で、新しい価値を創出し続ける能力を強化し、シナジーを最大化できる人材を育成する。第三期M&SPediaを始動し、部内メンバーの相互理解の促進を図る他、キャリアワークショップ（多様な経歴を持つ社員のキャリアについて話を聞く

場）による社員起点のCDP設計を促し、更には組織を跨るコラボ開催により、PS本部全体シナジーの拡大にまでつなげていく狙いだ。

そして3つ目の力、「学び力」についてはVUCAの時代において、自身のCDPを描き、主体的に「個」の可能性を拡大するためのスキル習得を支援する。キャリア形成につながる学びの機会を提供し、主体的な学びを習慣化することで個人の可能性の拡大を推進していく。

M&S Work Style 2.0

M&S部は、新しい働き方の実現に向けて、「M&S Work Style 2.0」に

取り組んでいる。本取り組みは、ヘルスケア、コミュニケーション、ワークプレイスの改善・生産性向上の三要素を軸に、自己の健康経営の実践、他者との双方向コミュニケーション、働く環境の創造等を目指すものだ。

アフターコロナを迎えハイブリッドワークは定着した感があるが、リアルでもリモートでも健康的に働くためには、心と体

両方の状態を意識したうえで自己の健康を維持する必要がある。そのために同部は、オンライン健康イベント、dヘルスケアの利用促進、マインドfulnessの推奨等を行っている。また、コミュニケーションづくりの一環として、M&S大解剖（同部のサービスや取り組み内容を各チームにインタビューし、記事として掲載）等リモートでも繋がり合うきっかけを提供するための施策を実施している。毎週金曜日には、M&S Thanks Fridayとして、同僚への感謝を伝える場を設けており、コミュニケーション活性化と、感謝を伝えることで自身の業務を振り返り、生産性を上げることが狙いだ。

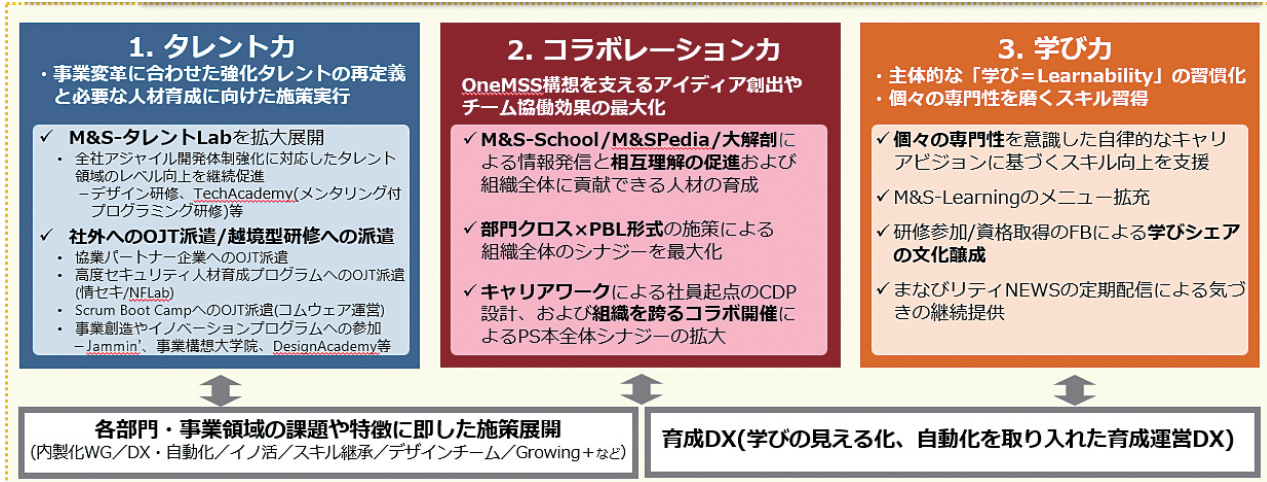


図3 人事育成方針