

7 M&S 部 ④ サービスプラットフォーム部門

# システム提供から価値提供する部門へと躍進

サービスを横断して事業系システムの開発等を行うサービスプラットフォーム部門（以下、SPF）は、「今あるシステムの開発運用の効率化」と「新しい価値提供」を重視している。本稿ではそれぞれに対応する代表的な取り組み2点を紹介する。

## お客様の声を反映し、改善を続ける「ビジネスポータル」

21年度 VOC (Voice of Customer) 調査において、法人向けサービスを一元的に管理、運用できるポータルサイト「ビジネスポータル」のNPS（顧客ロイヤリティ指標）は、全サービス中で最も低い状況にあった。そこで、SPFは、社内のデザイン組織 KOEL の研修を受けたメンバーを中心にビジネスポータルのデザイン開発チームを結成した。その後、約1年にわたり、業務内容・企業規模・利用頻度等の指標を基にユーザーを7つのペルソナに集約、チーム全員でペルソナのイメージを共有したうえで、65箇所での改善を行った。改善点は、お客さまNW全体の状況把握、法人向けモバイルの状況把握、ログイン直後のトッ

プ画面等、いずれもお客さまの要望に細やかに対応している（図1）。

取り組みから約1年後、NPSで23.6ポイントの上昇を実現した。「有識者からこれだけ好転した前例はない、との評価を得ました。」とチームリーダーの辻氏が語るとおり、同チームは見事UI/UX向上を成し遂げた。また、サブリーダーの加藤氏は、「手の内化」と「内製化」が功を奏したと思います。システム開発を社員中心で行うことで、迅速に改善を図ることができました。」と所感を述べている。SPFは今後モバイルアプリケーションの開発も視野に入れ、改善を継続するとしている。

## SO領域を標準化した「Swimmy / SO共通プラットフォーム」の構築

「Swimmy」は、SO（サービスオーダー）領域のシステム集約と、開発期間の短縮を目的として開発されたシステムだ。マイクロサービスアーキテクチャを採用し、アジャイル開発を行うことで、柔軟性を高め、迅速な開発を可能にしたことが特徴である。

この度、更なる取り組みとして、SPFはSwimmyとService NOW



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  
サービスプラットフォーム部門  
部門長 佐野 由紀子氏

等を組み合わせた「SO共通プラットフォーム」を構築し、「システム開発のうまい・早い・安い」を実現した。「うまい」とは、例えば、申し込みからサービス提供までの各作業工程を自動化したり、イレギュラーな申し込みの確認を自動化したり、といった機能だ。また、「早い」と「安い」は、6つの定型様式を整理するだけで標準機能の設計・開発を完了できるようにし、これまでの約1/3の期間、約1/10のコストでのリリースを可能にした。グループリーダーの渡辺氏は、「Swimmyで培ったノウハウに加え、SaaSを組み合わせた本プラットフォームを活用することで、開発期間、コスト共に短縮を図り、お客さまに新たな価値を提供することができます。」と話している。



図1 ビジネスポータル改善後のトップ画面