

2 トータルソリューションビジネス

顧客の課題を解決するクラウド型の トータルソリューションサービスの展開に注力

NTT アドバンステクノロジー (以下、NTT-AT) の中期事業計画の5本柱の1つとして、お客様の課題を解決するトータルソリューションビジネスの拡大に注力するソリューション事業本部と西日本事業本部。本稿では、NTT-AT ならではの高度なスキル・経験とNTT グループのシナジーを活かして展開するトータルソリューションの中から、最近の3つの重点サービスを紹介する。

地域創生／自治体クラウド、 スマート自治体への対応を加速

NTT-AT では、自治体や企業が抱えるさまざまな課題を解決する ICT システムのコンサルから設計・構築、保守運用までのトータルソリューションビジネスを展開している。最近ではクラウド活用ニーズの増大を踏まえ、オンプレミス環境、プライベートクラウド、パブリッククラウド、さらにはハイブリッドクラウドまで、お客様のニーズに合った最適な ICT ソリューションの展開に注力している。特に「地域創生クラウド」や「自治体クラウド」、さらには AI・RPA 等を活用して自治体向けの業務効率化・働き方改革を支援する「スマート自治体」への対応など、クラウド型サービス (NW サービス基盤) を中心にしたトータルソリューションの展開を強化・加速している。以下、

数ある取り組みの中から最近の3つの重点サービスを紹介する。

応対業務の効率化と CS 向上を図る クラウド型の応対ソリューション

NTT-AT のソリューション事業本部では、窓口での顧客応対業務やコンタクトセンター／コールセンターでの応対業務の効率化と品質向上など、ニーズに応じて市場の技術に NTT 研究所が開発した技術を組み合わせた下記の CRM ソリューションを展開し豊富な導入実績をあげてきた。

- ・「Verint 通話録音システム」
- ・FAQ コンタクトソリューション「MatchContactSolution (MCS)」
- ・WebRTC 技術を用いた簡易コンタクトセンター向けの「Comme@® (コムアット)」サービス

神永氏は、「これまではこれらの CRM ソリューションをそれぞれ単



NTT アドバンステクノロジー株式会社
ソリューション事業本部
[左] CRM ソリューション BU
BU 長 神永 慶太郎氏
[右] まちづくり・防災ソリューション BU
主幹技師 野田 和正氏

体で提供してきました。しかし最近では、個々の CRM ソリューションの継続的な機能拡充に加え、自社商材や NTT グループのソリューションとを組み合わせたクラウド型のソリューションサービスの創出・展開に向けた取り組みを強化・加速しています。その最初の例が、近々リリース予定の、NTT 研究所のインテリジェントマイク技術を活用した“FR-1000”と Verint 通話録音システムを組み合わせたクラウド型の“対面録音ソリューション”です」と最近の状況を説明した。NTT-AT では、将来のユースケースを想定し、「対面録音ソリューション」と「クラウド版 MCS」、「Comme@®」の3つを組み合わせたクラウド型の「窓口応対ソリューション」のサービス展開にも取り組んでいる (図1)。

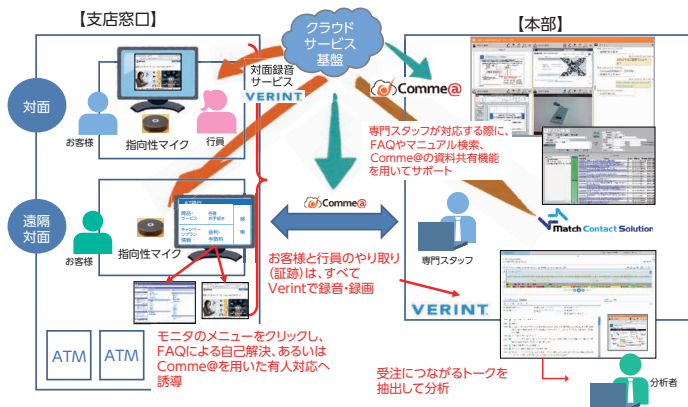


図1 窓口対応のユースケース例

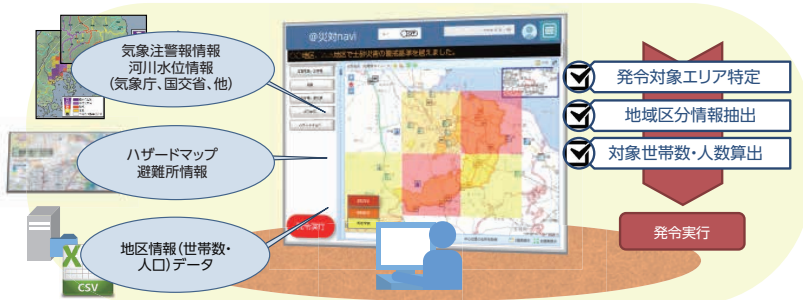


図2 「@災対 navi」の概要

災害時の発令業務をサポートする「@災対 navi」

今年度に入り NTT-AT が提供する自治体向け情報配信／収集サービス「@ InfoCanal®」の導入が急拡大している。その要因の1つとして、台風・大雨・地震等による災害の頻発化があげられる。

野田氏は、「NTT-AT では自治体の防災・危機管理業務への活用を中心に @ InfoCanal® の営業展開を進めると同時に、情報配信端末の拡大や安心・安全なまちづくりを目指した新サービスの創出にも積極的に取り組んでいます。その1つが、「@災対 navi」です。本サービスは、災害発生時、住民の避難に関する意思決定のために必要となる情報を集約し、判断をサポートするためのクラウド型のオンライン地図サービスです。刻々と変化する膨大な情報を1つの画面に

まとめて視覚化し、防災担当者の負担を軽減します」と強調する。

「@災対 navi」の主な導入効果を以下に示す。

- ・ 気象情報・注意報情報、河川水位情報、ハザードマップなど、災害時の発令判断に必要な情報を地図上に重ね合わせて閲覧できる。
- ・ 発令対象地区の分析・特定や地区の世帯数などの情報取得を効率化。@ InfoCanal® と連携して直接発令情報を配信することもできる。
- ・ クラウド型サービスのため、いつでもどこからでも利用できる。

「@災対 navi」は、2019 年度内のサービス開始を目指し現在開発中だ。

NTT 西日本グループとの協業を基軸に、自治体向けクラウドサービスの展開に注力

営業から保守運用までをワンズ



NTT アドバンステクノロジー株式会社
西日本事業本部

[左] 営業部門 部門長 小椋 裕茂氏
[右] ソリューション BU BU長 中道 真介氏

トップ提供できる製販一体型組織の強みと、NTT 西日本グループとの緊密なリレーションを生かし、コンサルから運用保守まで、地域密着型のトータルソリューションビジネスを展開する西日本事業本部。最近の主な取り組みについて小椋氏は、「セキュリティを強化しつつ業務効率化・働き方改革・住民サービスの向上といった自治体における喫緊の課題を解決するために、NTT 西日本グループとの協業を基軸に、閉域網を中心としたセキュアな自治体向けクラウドサービスの展開に注力しています(図3)」と述べている。

また具体的な取り組みについて中道氏は、「地域創生クラウド基盤上に、段階的に共同利用環境を構築し、府県下の自治体へサービス提供することを目指しています。STEP1 では、RPA ツールの WinActor® をバンドルした VDI (仮想デスクトップ基盤)、認証基盤、セキュリティを共同利用化、STEP2 では基幹系業務システム & WinActor® のシナリオを共同利用化、STEP3 ではマイクロソフトの Office365、モバイル環境、セキュリティクラウドを共同利用化したいと考えています」と抱負を語る。

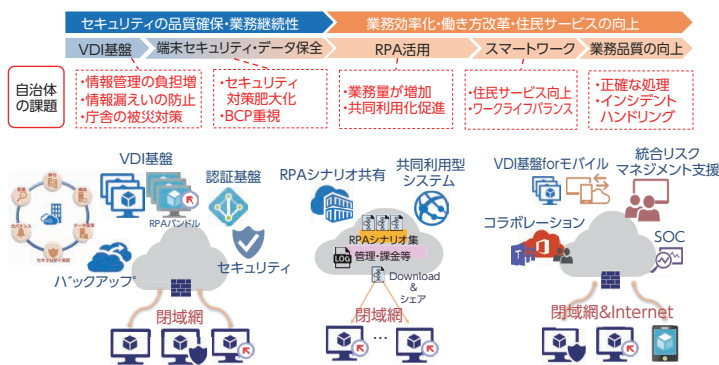


図3 自治体の業務効率化・働き方改革に向けたサービス提供イメージ