

KEY PERSON

取材・文 / 安藤章司
report & text by Shoji Ando
写真 / 松嶋優子
photo by Yuko Matsushima

PROFILE

1956年、東京都生まれ。82年、慶應義塾大学大学院工学研究科修士課程修了。同年、日本電信電話公社（NTT）入社。90年、交換システム研究所主任研究員。99年、情報流通基盤総合研究所ネットワークサービスシステム研究所主任研究員。2004年、同研究所サービスインテグレーション基盤研究所首席研究員。06年、西日本電信電話（NTT西日本）技術部研究開発センター所長。11年、取締役。14年、常務取締役。15年、NTTアドバンステクノロジー代表取締役社長就任。

NTTアドバンステクノロジー

代表取締役社長

木村丈治

George (Joji) Kimura

定型業務の自動化を担ってきたRPAは 業務プロセス全体の効率化へと向かう

NTTアドバンステクノロジー（NTT-AT）のRPAツール「WinActor（ウィンアクター）」が、納入社数で3000社を突破した。「数年前は鳴かず飛ばずだった」というWinActorだが、人手不足対策や働き方改革への取り組みが追い風となり、ここ2年ほどで販売に火がついた格好だ。NTT-ATは次の一手として、深層学習や自然言語処理などのAI（人工知能）技術と組み合わせた「インテリジェント・プロセス・オートメーション（IPA）」に注力。これにブロックチェーンや情報セキュリティの技術を加えることで、業務プロセス全体のデジタル化ビジネスにつなげていく考えだ。

現場フレンドリーなRPA

— WinActorの累計納入社数が、3000社を超えたそうですね。

おかげさまで、2018年4月に累計納入社数1000社、10月に2000社、今年3月末までに3000社とうなぎ登りです。

実のところ、当初は鳴かず飛ばずでした。Win

ActorはNTT研究所の技術をベースに14年から当社で商品化を手掛けてきましたが、業務自動化や省力化の話ユーザー企業の経営者に持ちかけると、だいたい渋い顔をするのです。日本の経営者の多く

は、今の雇用を維持できなくなることを嫌う。いくら「RPAが自動化できるのはパソコンの単純作業に限る」と説明しても、その単純作業で雇用が維持されている部分があるからだと思えます。

潮目が変わったのは、人手不足がいよいよ深刻になったのと、国が推進する働き方改革が浸透し始めて以降です。単純作業はソフトウェアロボットにやらせて、人間はもっと大きな価値を創造できる仕事をしたり、残業を抑制したり、それによって子育て中の女性も働きやすくなり、考え方が大きく変わったタイミングでWinActorの販売に火が付きました。

— RPA市場が急成長したことから、国内外のRPAベンダーがしのぎを削っている状況です。パソコン1台から使えるお手軽なRPAから、企業の業務プロセス全体をRPAに適した形に変えるアプローチなど、さまざまですが、どう見ておられますか。

RPAに対しては、いろいろな捉え方があっていいと思います。WinActorのコンセプトは、ユーザー企業の現場で役立つ「現場フレンドリー」なのですね。現場の人が市販の表計算ソフトでマクロを組んでやっているような作業を、WinActorが覚えて代わりにやってくれる。作業内容が変わったら、その都度、自動化シナリオを変えて対応できる。

もちろん、業務効率化のために既存の業務フローを大きく変えるのも方法の一つですが、それではお金と時間がかかってしまいます。現場の人が助かるツールとしてのRPA需要も存在するし、こうした需要に的確に応えられるWinActor単体の良さも大切にしています。

— 海外RPAベンダーは世界展開を急ピッチで進めています。NTT-ATではどうですか。

当社では、NTTグループの一連の海外事業の再編と強化に歩調を合わせる形で、WinActorの海外展開を進めています。NTTデータやディメンション・データは、欧州に有力な販路を持っていますし、中国やASEANにも多くの事業会社が進出しています。WinActorは、すでに英語や中国語といった外国語にも対応しています。

AIとの融合でRPAをIPAへ

— RPA市場が急拡大したことで、新たなニーズも出てきていると思います。RPAは今後、どのような方向に向かうとお考えですか。

当社では、深層学習や自然言語処理といったNTT研究所が強みとする技術とWinActorを組み合わせ、RPAをインテリジェント・プロセス・オートメーション (IPA) へと発展させ、国内外で競争力を高めていくことを視野に入れています。会社組織としても、AI・ロボティクスを担当する部門を、この

4月に「事業本部」へと昇格させました。

— IPAへの発展が、ユーザー企業にどのような変化をもたらすのでしょうか。

コンタクトセンターなど顧客からの問い合わせに応える「問い合わせ業務」を例に挙げますと、自然言語処理と知識データベースによる支援でオペレーターの負荷を軽減できます。また、問い合わせで発生した顧客からの申請を基幹業務に入力する定型業務は、WinActorで自動化します。基幹業務に反映された内容を承認して実行する部分については、ブロックチェーンによる分散管理台帳の技術を使い、誰が、いつ、どのような承認をしたのかの「証跡」がしっかり残るような仕組みを構想中です。こうした一連の業務プロセス全体を「IPA化」していきます。

— RPAによる「定型業務の自動化」に、AIやブロックチェーンを組み合わせ、業務プロセス全体の効率化へと適用範囲を広げていくということですね。

問い合わせという非定型の業務から、基幹業務への入力という定型業務までの自動化を推進し、さらには証跡をしっかりと残すことでコンプライアンス対策を強化できます。一連の業務プロセスから「紙と判子と蛍光ペン」を無くして、デジタイゼーションを推進することを旗印にしています。

— WinActorの販売チャネルについて教えてください。

当初は一部直販も手掛けていたのですが、今は間接販売に完全に切り替えています。NTTグループだけでなく、広く一般のSierにも多く取り扱っていただいています。

WinActorは毎年ライセンスを更新していただく課金方式です。この更新率の高さが、すなわち評価の高さ、満足度の高さになります。納品して終わりではなく、業務自動化による成果が確実に出るように、ビジネスパートナーにはしっかりサポートをお願いするとともに、力を合わせて更新率100%を目指していきます。

セキュリティ事業が急成長

— NTT研究所の技術を商品化し、ビジネスにつなげる会社は、NTT-ATのほかにNTTテクノクロスがありますが、役割の違いを教えてください。

当社の特徴は、NTTの電話交換機の時代から伝統的に通信ネットワーク系の技術者が多いところにあります。一方、NTTテクノクロスはアプリケーション寄りの領域に強い。とはいえ、当社もWinActorのようなアプリケーション商材を持っていますので、先端領域では互いに隣接する部分も少なくありません。私個人は、技術進歩が著しい先端領域については、あまり役割を明確にせず、アイデアベースでどんどん商品化していくべきだと考えています。

NTTテクノクロスとの絡みでいえば、例えば同社がコンタクトセンター向けに開発している「ForeSight Voice Mining (フォーサイトボイスマイニング)」があります。街の喧騒などの雑音混じりの会話から音声認識ができたり、抑制された感情を判別できる高度な感情分析技術を実装している商品で、これとWinActorを組み合わせることもできます。このように両社の成果物の組み合わせにより、付加価値を高めることが可能です。

— ほかにどのような注力事業がありますか。

情報セキュリティです。実は16年に顧客情報を含む外付けハードディスクドライブを紛失するという、あってはならないことを当社が起こしてしまいました。それ以来、社内ですべて一層に徹底的なセキュリティ管理を行っています。情報漏えいを起こさない物理的、システムの仕組みづくりに力を注いでおり、その成果をサービス事業にも反映しています。

具体的には、当社のセキュリティ/ネットワーク運用センターからの遠隔監視や、ユーザー企業の社員向けのセキュリティ対応訓練サービスが好評をいただいています。顧客宛に出入り業者を装うなど、いわゆるフィッシング詐欺を模してセキュリティリスクのあるURL入りのメールを送り、現場の担当者がURLを踏まないかを試す。何の訓練もしていないと、だいたい2~3割はひっかかるという巧妙なものです。現場の社員がしっかり訓練を行えば騙される確率は大幅に下がります。

とはいえ、ユーザー企業の会社側としては、ある一定数の自社社員がURLを踏むことを見越して、URLを踏んだときの異常な挙動をできる限り早期に発見。事後対処を適切に行えるまでの訓練メニューを含んでいます。ここ数年はこうしたセキュリティ関連サービスが年率3割の勢いで伸びています。

WinActorをはじめ、AI・ロボティクス、情報セキュリティ、そしてグローバルを切り口に、ビジネスを伸ばしていきます。

Favorite Goods



TUMI (トゥミ) のリュックサック。健康のために「日平均2万歩は歩く」ことを心掛けている。40歳のときに体重が90キロ近くあったが20キロ減らした。歩くお供に最適なのがTUMIの背負い式のビジネスバッグで、ここ20年ほど買い替えながら愛用している。



NTTアドバンステクノロジー
代表取締役社長
木村丈治

取材・文／安藤章司
report & text by Shoji Ando
写真／松嶋優子
photo by Yuko Matsushima

ワクワク感がなければ
良い仕事はできない

根っからの技術者である木村丈治社長は「ワクワク感がなければ、良い仕事はできない」と話す。技術者としての腕試しになる難しいテーマに挑戦することは「ワクワクするし、それが成功しても、失敗しても得るものがある」と。

木村社長自身、NTT西日本の閉域IP基幹網にIPv6を応用するプロジェクトを担当するなど、常に時代の最先端に身を置いてきた。映画やドラマを高解像度で配信するサービスや、インターネット接続と電話を一つのネットワークで提供する基礎を「情熱を持って作ってきた」と振り返る。

技術は目まぐるしく変わっていく。IoTの遅延問題を解消するためエッジコンピューティングの採用が進んだり、ブロックチェーンのような分散台帳が出てきたりと、クラウドの「集中処理」から再び「分散処理」へと、振り子のように揺れ動いている。

グローバルの技術動向に視野を広げ、情熱を持って、技術とビジネスをつなげていく。技術者としてのワクワク感を大切にしてきた木村社長の実体験に基づいて、「グローバル・情熱・つなぐ」を経営指針としている。