

ビジネスチャンスと共につかむ 「共創」パートナーへ



NEC
プラットフォームサービス事業部長代理

平井 真樹 氏

AIやIoTといった新しいテクノロジーを活用して、ビジネスを革新していくデジタルトランスフォーメーション。チャレンジを成功させる上で欠かせないのがユーザー企業のIT部門やITベンダーの存在だが、取り組みが加速するに伴い、両者に求められる役割は大きく変わろうとしている。NECは、このような変化をどう捉えているのか。日経BP総研 イノベーションICT研究所 所長 桔梗原 富夫がNECのクラウドサービスのキーパーソンに話を聞いた。



日経BP総研
イノベーションICT研究所 所長

桔梗原 富夫

Special Interview

デジタルトランス フォーメーションへの 「期待」と「不安」

桔梗原 デジタルトランスフォーメーションが企業経営の重要なテーマとなっています。現在の企業の動向をどのように見えていますか。

平井氏 様々な業種や用途で、デジタルトランスフォーメーションが現実のものとなってきています。多くのお客様が「期待」を持って取り組んでいますが、一方でIT部門においては「不安」も併せ持っているように感じます。お客様はデジタル技術を活用した変革に積極的にチャレンジしようとしています一方で、IT部門は新たな要求に応じていくために、不安や悩みを持ちながら検討を始めている状況だと捉えています。

桔梗原 デジタルトランスフォーメーションにおいてユーザー企業のIT部門が果たす役割は小さくありません。どんな不安があるのでしょうか。具体的にIT部門にはどのような役割が求められるとお考えですか。

平井氏 デジタルトランスフォーメーションという言葉が登場する以前からIT

部門が果たす役割は変わりつつありました。きっかけは、クラウドサービスの利用拡大です。以前は、ビジネス部門のニーズに合わせて、IT部門がシステム要件を定義し、システムを用意して自ら運用していました。しかし現在は、クラウドサービスを用いてAIやIoTといった新しいテクノロジーをどう生かすべきか、IT部門が提案していくことが求められています。

共にビジネスを創る 「共創」パートナーへと 変革

桔梗原 単なるITシステムの提供から、新たなテクノロジーを活用したサービスづくりへと、求められる役割が変化しているということですね。IT部門が自信を持って変革の中核部門となり、企業が革新を推し進めていくためにNECのようなITベンダーには、何ができるとお考えですか。

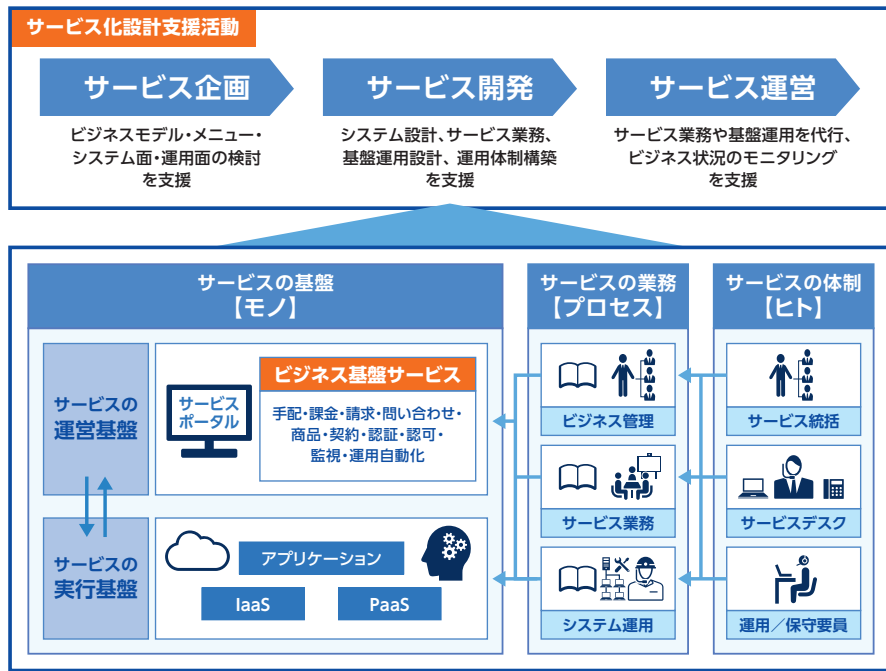
平井氏 NECは自身の経験を生かして、IT部門での新たな価値創出をお手伝いできると考えています。実はIT部門が置かれている状況を、NEC自身もこれまでに経験してきました。ご存じのように、従

来のNECは、お客様のニーズに応じてサーバーやネットワーク機器などの製品、SIや運用サービスなどを提供してきました。しかし、今は新しいテクノロジーの可能性を見極め、お客様のビジネスや強みと組み合わせるといったことができるかをNECから提案し、お客様と共に検討しながらサービスを具現化していくことが必要になってきています。従来のような、NECからIT部門にソリューションやサービスを提供する「BtoB」の世界だけでなく、そのサービスシステムを利用する最終エンドユーザーにどんな価値を提供できるのかをお客様と一緒に考えて、共に新サービスを運営する「BtoBtoB」「BtoBtoC」の世界のビジネスです。現在NECは、お客様とそのようなビジネスの「共創」パートナーになることを目指しています。

桔梗原 NEC自身が役割を再定義しているのです。具体的には、どのような取り組みを進めているのでしょうか。

平井氏 NECには、各業界のビジネスや業務に精通した営業担当者やSEがいます。そうした人材を通じて、積極的にデジタルトランスフォーメーションに関わる提案活動を行っています。同時にNECは、技術をもとに様々なサービスを構築・運営してきた経験があります。この経験

図1 「サービス化設計支援活動」と「ビジネス基盤サービス」



サービスの企画から開発・運用までをトータルに支援。様々なサービスを提供してきたNECの知見を生かして、顧客企業のサービス立ち上げを実現する

と、そこで培ったノウハウを生かした「サービス化設計支援活動」と、品質の高いサービスの迅速な立ち上げを可能にする「ビジネス基盤サービス」を提供していきます。

桔梗原 どのようなものですか。

平井氏 まず「サービス化設計支援活動」については、新サービスの企画、開発、運営という全工程においてサービスビジネスをやりたいお客様を支援します(図1)。例えば、サービス運営では従来のSIに比べて様々な点に注意しなければなりません。NEC自身もサービス運営の中で様々な苦労がありました。1つはサービスの安定性、信頼性の確保です。システム障害でサービスが止まってしまうと、ユーザーからのクレームを招き、それが評判を落として、最終的にはせっかく立ち上げたサービスビジネスを赤字に追い込むという悪循環を招きかねません。また、サービス化設計の観点でも、多様なマルチユーザーを想定した設計、安定運営のための仕組み、提供開始後に発生するユーザー要望に迅速に対応できる環境などが必要になります。このような経験を踏まえて、どのようなサービスシステムを構築し、どんなサービス運営体制を整えておくべきかなどをお客様と共に検討しながら、新しいサービスの設計、運営

までを支援していきます。

桔梗原 自身でサービスを作り上げ、提供を行った経験のないユーザー企業やIT部門に対して、サービス立ち上げに必要な設計・運用を支援するということですね。では、サービスに必要なシステムの立ち上げについては、具体的にどのような支援をするのですか。

平井氏 サービスの立ち上げにとって、もう1つ重要となるのが、サービス提供を支えるシステムを実現することです。

このためにNECは「ビジネス基盤サービス」を用意しています。この「ビジネス基盤サービス」では、新サービスの開発時に、「NEC Cloud IaaS」をはじめとしたクラウド基盤に加えて、会員管理、認証管理、請求管理といったサービス運営に標準的な機能を、共通サービス(API)として提供します。さらには、デジタルトランスフォーメーションに不可欠となるAIやIoTといったテクノロジー領域におけるサービス基盤も用意しています。例えば、NECが強みを持つ顔認証技術を活用したサービスを早期に立ち上げられるクラウド型顔認証基盤「NeoFace Cloud」、NEC独自の分析エンジンをスピーディーに利用できるクラウド型AI基盤提供サービス「NEC Advanced Analytics Cloud with 異種混合学習(AA Cloud)」などです。この他にも、IoT関連、画像解析、翻訳エンジンなどといった多種多様な共通基盤サービスをクラウド型で整備しています。構想に応じて必要な機能を取捨したり、組み合わせたりしながら、すぐに新サービスを立ち上げられる環境を提供します(図2)。

桔梗原 まさに共創を前提とした支援活動やサービス基盤ですね。企業内におけるサービス提供者であるIT部門にとっては心強い味方となると同時に、ITベンダーと企業の関係そのものも大きく変わりそうです。

平井氏 ありがとうございます。まさに

図2 共創による価値創出イメージ



サービス化設計支援活動とビジネス基盤サービスの提供を通じて、ユーザー企業と共創サービスを開発・運営。デジタルトランスフォーメーションを実現し、様々な価値を共に創出していく

NECが目指しているのがそういったお客様のサービス提供やサービス立ち上げを支えていく役割です。多様な機能を備えた基盤をクラウドサービス型で提供することは、お客様の新サービスの立ち上げをスムーズに行えるだけでなく、NEC営業担当者やSE、そして、お客様IT部門とビジネス部門が新しい価値のあるサービスを考える上でのヒントになるとも考えています。今後もこういったサービス機能拡充を積極的に進めます。

桔梗原 すでに共にサービスを創り上げた実績、事例などはありますか。

平井氏 金融関連サービス、製造業における実績が出てきています。例えば「NeoFace Cloud」を活用して、顔認証技術を活用した新たな仕組みを低コストで迅速に立ち上げることができるようになってきました。また、「AA Cloud」を使い、NECのデータサイエンティストがデータ分析の支援を行い、AI基盤の構築時間を一週間から一日に短縮したような成果が現実のものになってきています。

サードパーティーのサービス、パートナーとも柔軟に連携

桔梗原 NEC以外の様々なクラウドサー

ビスがすでに企業内で利用されているケースもあり得ると思いますが、そのようなケースには、どのように対応するのでしょうか。

平井氏 NECのクラウドサービスは、利用者向けに採用技術や運用体制、さらには契約いただいたお客様にはサービス提供拠点も明らかにしている「ホワイトボックスクラウド」です。この点をお客様から評価いただいていると自負しています。しかし、NEC以外の他社のクラウド基盤を利用したいというニーズもありますから、NEC自身のクラウドサービスの利用だけが前提とはいえません。お客様が、利用中の他社クラウド基盤上でNECと共にビジネスを創っていきたいとお考えであれば、そうした声にも柔軟に対応していきます。

桔梗原 もう1つ気になる点があります。NECは、多くの販売代理店やSIerなどで構成される強固なパートナー網を構築しています。NECがクラウドを軸に顧客企業とビジネスを創っていくという事業に大きくシフトすると、そうした関係にも影響があるのではないのでしょうか。

平井氏 ご指摘の通りNECのビジネスは、数多くのパートナー様に支えられています。今後、NECの目指すビジネスの

形が変わっても、パートナー様が持つ強みや価値を最大限に生かしていくという姿勢に変わりはありません。

NECでは、パートナー様とともに、今までの要件に合わせた製品/SIを提供するだけではなく、パートナー様が作りたい新しいサービスを一緒に作っていきたいと考えています。例えば、パートナー様のデータセンターにNEC Cloud IaaSと同じクラウド基盤を設置して、パートナー様自身のサービスとしてお客様に提供していける販売モデルもあります。この仕組みを利用すれば、NECとパートナー様、そしてお客様の3社が一体となって新ビジネスにチャレンジしていくことも可能です。

桔梗原 IT部門、ITベンダーは、デジタル時代の中核的な役割を担うべき存在です。NECが、それに向けて大きな変革を成し遂げようとしていることがよく分かりました。最後に今後の展望をお聞かせ下さい。

平井氏 クラウドサービス基盤、サービス化の活動整備・拡充、さらには人的なサービス体制の強化をさらに進めていきます。お客様と共に新サービスを描き、それを実現、運営していく共創を通じて、社会にデジタルトランスフォーメーションの価値を提供していきたいと考えています。



お問い合わせ先

NEC プラットフォームサービス事業部 インフォメーションデスク

TEL: フリーダイヤル 0120 (78) 0962 【受付時間】9:00 ~ 12:00 13:00 ~ 17:00 月曜日~金曜日(祝日・NEC所定の休日を除く)
E-Mail: info@ebiz.jp.nec.com