ソリューションの進化に挑む

ソリューションサービス部　部長
三ケ尻（みかじり） 哲也（てつや）

ソリューションサービス部は，法人サービスに関する技術営業，技術主管の役割を担っています．お客様にご満足いただけるソリューションを提供し続けるため，「提案から開発・構築・導入（キッティング*1），運用監視，BPO（Business Process Outsourcing）」までにわたる工程を，そして「端末からエリア，ネットワーク，法人サービスシステム，SaaS（Software as a Service）*2」にわたる広範な商材を，お客様のご要望に沿えるようワンストップで対応します．

我々が提供するソリューションは音声系，データ系など多種多様ですが，いずれもお客様業務に必須のサービスとなっています．そのため，良好な品質，安定した運用といった基本的なことを確実に実行していくことが何より重要です．また，先進技術の活用や社会課題を解決するソリューション創出のため，進化を続けなければなりません．そのための取組みを3つ紹介します．キーワードは①型づくり，②攻めの運用，③先進技術の取込みです．

①型づくり

型づくりとは，ノウハウの確立と展開，活用を意味します．その型にも数種類あります．

- プロジェクトにおける提案（見積り提示）やサービス開始判断など，工程の節目で内容をチェックするプロセスチェック．
- 見積り算出や電波の品質調査など，技術営業活動の効率化と品質向上を目的としたプロセス，ナレッジの見える化とツール化．
- 複数のプロダクトをソリューションの目的に応じて組み合わせたパッケージ化．

これまで積み重ねてきた多様な経験と個々人の知見を見える化し，ノウハウの蓄積と共有，業務の効率化を実現しています．これらの一例として，SI（System Integration）受託の見積り提示時に開催するプロジェクト提案審議会があります［1］．お客様個別のご要望ごとにカスタマイズするSI受託に対し，ご要望からの外部条件，内部的な資源・能力，そしてこれらを考慮した上での実現可能性とリスクなどを評価・検証する場です．毎年2,000回前後開催しており，専門の品質管理チームが管理運営を行っています．チェック項目もPMBOK（Project Management Body Of Knowledge）*3を軸に30以上の項目に定型化され，日々改善されています．各工程におけるチェックをルール化し運用することで，SI受託案件の品質を確保し，ドコモのノウハウ蓄積基盤としてソリューションを進化させています．

②攻めの運用

「攻め」とは，お客様にサービスを安定的にご利用いただけているかをリアルタイムに把握し，サービス品質を確保するとともに次の提案活動につなげるという意思を表しています．もちろん安心してサービスをご利用いただけるように万全の体制で保守運用していますが，万が一のケースにおいて，お客様に不具合をご指摘されるようでは信頼を勝ち得ません．

現状のネットワークサービスにおいて，お客様ごとにサービス正常性を監視するシステムを開発し運用しています．例えばアクセスプレミアムサービスの場合，サービスの正常性確認はもちろん，接続完了率や帯域利用状況を監視しています．このように運用データを解析することにより，お客様が快適にご利用いただけるためのサポートを実施しています．今後はAIの活用などによるデータ解析作業の高度化や対象サービスの拡大など，さらなる運用監視の進化を図っていきます．

③先進技術の取込み

5G，VR，IoT，LPWA（Low Power，Wide Area）*4，AI，ドローンなどの先進技術を活用したソリューション創出も重要です．お客様の興味や期待も高く，最新のICT技術を素早くソリューションに組み込んで提供できることが我々の強みになります．

2017年2月に開催された2017冬季アジア札幌大会では，カーリングVRを実現しました．ストーンからの360度目線など新たなUX（User experience）を提供し，1,800名以上の方に体験していただき好評を博しました．

また，LPWAを活用した低消費電力端末の実用化も進めています．これによりさまざまな装置のIoT化が進められ，生産性向上など，お客様業務に貢献できるソリューションが実現できます．

今後も，R＆D部門とも緊密に連携し，全国のSEが売りやすい先進技術ソリューションの型をつくり，＋d・協創を進める原動力として産業創出や社会課題解決につなげていきます．

法人営業の醍醐味はソリューションを通じお客様業務に貢献していることをダイレクトに実感できることです．お客様と一体となってプロジェクトを進め，「ドコモと仕事をして良かった」と言われる瞬間は何物にも代えられない喜びです．今後も，確実なサービスリリースと安心・安全な運用，先進ソリューションで「信頼」と「感動」を提供できる技術営業部門として，ソリューションの進化に挑み続けます．

文　献

［1］ 甲賀，ほか：“法人システム構築受託における上流工程の品質強化，”本誌，Vol.23，No.1，pp.39-44，Apr. 2015.

*1 キッティング：携帯電話などの端末に対してアプリケーションのインストールや各種設定・登録などを行い，お客様が即座に使える状態にする作業．

*2 SaaS：ソフトウェアをネットワーク経由でサービスとして提供・利用する形態．

*3 PMBOK：プロジェクトマネジメントに関するノウハウや手法を体系立ててまとめたもの．

*4 LPWA：低消費電力でキロメートルレベルの広い領域を通信範囲にできる無線通信技術．