

マーケットニーズに答える技術のタイムリーな提供を目指した R&D 推進の試み

西尾学 立石直規 森谷高明 吉田敦 富士井裕之^{†1}

概要：マーケットニーズに答える技術シーズをタイムリーに提供していく R&D の取組みとして、社外向け技術展覧会で紹介した技術コンセプト MOOSIATMについて取り上げる。このコンセプトデザインは「サービス提供事業者は一体何を求めているか？」という問いから始めた取組みである。本発表では、コンセプトデザインの過程で具体化したサービス提供事業者のニーズや課題など紹介後の反応などコンセプトデザインを通じて得たことを報告する。

Trial of R & D activities aiming at timely provision of technology meeting market needs

MANABU NISHIO NAOKI TATEISHI TAKA AKI MORIYA
ATSUSHI YOSHIDA HIROYUKI FUJII^{†1}

1. はじめに

ネットワークを利用するビジネスの多様化に伴い、ネットワーク系 R&D も、社内事業部門のニーズに答える技術シーズに注力するだけでなく、社内事業部門の先にあるサービス提供事業者のビジネスのニーズ(マーケットニーズ)も強く意識していくことが重要と考えている。特に、近年、ネットワーク提供のビジネスモデルが、ネットワークキャリアが直接サービスを提供するビジネス (B2B あるいは B2C) から、サービス提供事業者が間に入って独自の料金設定や提供方法で販売をするビジネス (B2B2X) へと転換が進んでおり、マーケットニーズに答える技術シーズをタイムリーに提供していくことがよりいっそう R&D 部門に求められている。本発表では、マーケットニーズに答える技術シーズをタイムリーに提供していく R&D の取組みとして、社外向け技術展覧会で紹介した技術コンセプト MOOSIATMについて取り上げる。このコンセプトデザインは「サービス提供事業者は一体何を求めているか？」という問いから始めた取組みである。そのコンセプトデザインの過程で具体化したサービス提供事業者のニーズや課題など紹介後の反応などコンセプトデザインを通じて得たことを報告する。

2. 背景

我々は、世の中のクラウドファースト、API エコノミーの流れを受け、ネットワーク、クラウド、アプリを組み合わせる動きに着目し、サービス提供事業者に複数事業者のネットワーク、クラウド、アプリを一括で構築/運用可能とするオーケストレータを実用化することで組み合わせサービスという新たなビジネスパラダイムの創出、B2B2X サービス創出に取り組んできた。当初検討したオーケストレー

タはインフラ事業者の一括設定(構築)に利用されたが、更なる価値創出を急いでいた。そこで①インフラ事業者に対して一括設定以外にも保守運用に貢献する方法や、②インフラ事業者のみならずサービス提供事業者への貢献方法なども検討した。本発表は我々にとって新しい試みだった②の場合のサービス提供事業者を価値提供の相手と考えた研究開発事例の紹介である。

3. MOOSIATM コンセプトデザインの取組み

今まで想定したことがなかった一般のサービス事業者に対して我々の技術を利用してもらうためには、まず我々の目指す技術の価値を一般の方々にもわかりやすく伝えて共感をもっていただくことが必要で、共感を得た後に一緒に PoC (Proof of Concept) を実施することを通じて、サービス事業者が真に必要な技術を創出できるであろうという仮説を立てた。そのために我々の思いが一般の方々の記憶に焼きつくような「コンセプトメッセージ」、より効果的に視覚的な印象付けを行うための「ロゴ」、我々が目指す世界やメリットの理解を促すためのツール(「理解促進ツール」)を検討した。このような検討を経て形成されたのが、近年の高速化するサービス開発現場全体に視野を広げ、誰もが簡単にサービスをカタチにし、安心して運用していける世界 MOOSIATMである。MOOSIATMについては[1][2]も参照。以下 MOOSIATM 形成の概略を述べる。

3.1 外部意見の収集

コンセプト検討の中で、サービス提供事業者(Middle B)がネットワークを利用して新しいサービスを作成し改善するまでのライフサイクルにおいて、我々が想定した課題が学際関係者や実際のマーケティングに携わる方の視点とズレがないか、日本マーケティング学会のポスタセッションにて意見を求めた[3]。想定ライフサイクルは、(1)サービス企画、(2)サービス設計構築、(3)サービス導入、(4)サービス運用保守、(5)サービス改善の5フェーズとした。想定した

^{†1} 日本電信電話株式会社 NTT ネットワークサービスシステム研究所
NTT Network Service Systems Laboratories

課題は、企画フェーズ(1)におけるネットワークサービスの把握の困難さ（どのような種類があるのか把握が大変。どれが適切か分からない）、設計構築フェーズ(2)における具体的な設計・構築方法の理解把握の困難さ（どのようにしたら利用できるのか分からない、連携の仕方が分からない）、運用保守フェーズ(4)における状態の把握と異常時の対応の困難さ（運用状態の把握が難しい、異常時の切り分けが難しい）の3つをあげた。

学会出席者からは、サービス運用保守(4)の課題への共感、課題提起していなかったサービス改善(5)を支援する技術の期待や、ネットワークが利用する会社にとっての売り上げにどう貢献できているのかという事業者の視点での分析の重要性について意見が得られた。

3.2 コンセプトの形成

「コンセプトメッセージ」「ロゴ」「理解促進ツール」の検討は、ポスタセッションで使ったような説明調の表現からさらにコンセプトを掘り下げ、何が重要なことなのかを自問しながら取捨選択し、表現をよりシンプルにしていく作業であり、デザイン会社の専門スキルの支援も受けた。結果として、ポスタセッション時では5フェーズのライフサイクルも、頂いたコメントを踏まえてサービス改善フェーズを含めた上で、よりシンプルな3フェーズのサイクル構成にした。各フェーズでのメッセージも、また「技術の優位性」の説明ではなく、我々が創出する技術が提供する「サービス提供事業者にとっての価値」が印象に残るシンプルなメッセージになるようこだわった。このようなプロセスを経て、我々の研究開発する技術のビジョンでありそれを支える技術群も示す MOOSIA™ コンセプトは形成された。

4. コンセプトへの反応と PoC パートナ探し

4.1 コンセプトへの反応

2018年2月に開催された NTT R&D フォーラムにて MOOSIA™ コンセプトを紹介し、来場者の反応を確認した [4][1]。まず、MOOSIA™ コンセプト全体に対する共感を得られた。各フェーズの作業の担当者からは自分の担当する業務に対して期待があったが、経営層からはお客様の目線を意識した「サービスを改善するフェーズ」の支援の必要性を感じているコメントが目についた。また、この技術が自分のビジネスに本当に利益をもたらすのか、この技術を使ったビジネスモデルがわからないという、日本マーケティング学会でも頂いたものと同様のコメントも頂いた。

素材となるサービスを簡単に組み合わせる新しいサービスを創出するという点については、IaaS やネットワークサービス以外のサービスの組み合わせニーズがあった。

4.2 PoC パートナ探し

IaaS やネットワークサービス以外のサービス組み合わせのニーズを踏まえ、「サービスを作るフェーズ」に対して一

緒に PoC (Proof of Concept) を実施していただけるパートナーを探した。パートナー探しでは MOOSIA™ コンセプトの紹介とサービスを作るフェーズに対するユースケースイメージを補強し伝えた。しかしパートナーは見つからず、MOOSIA™ コンセプトには共感できるが、コンセプトでは自分たちに価値(メリット)があるかまでは判断できないので、まず具体的なものが見たいという類の意見を複数頂いた。

5. おわりに

今後は、オーケストレータに対して、カスタマイズ可能な領域を増やしつつ、お客様が望むものをアジャイルに作りこんでいけるようにするために、我々の研究開発活動においてお客様の近い位置に立ち、お客さまの行動、気持ち、考え方、価値観を理解し価値提案・検証をアジャイルに繰り返し替えていく「デザイン思考アプローチ」を取り入れ、お客様のニーズに対してタイムリーに答えられる価値の創出を目指す。



図1 MOOSIA™ ループ

Figure 1 MOOSIA™ loop.

参考文献

- [1] “API オーケストレータ：はじめるとつづけるをシンプルに”。https://labevent.ecl.ntt.co.jp/forum2018/elements/pdf_jpn/H07_j.pdf, (参照 2019-02-06).
- [2] 森谷 高明, 吉田 敦, 伊藤 好彦, 小林 正裕, 原田 薫明, 堀内 信吾. “ワンストップオペレーション MOOSIA に関する取り組み”. NTT 技術ジャーナル. 30(3), 31-34, 2018-03.
- [3] 櫻田 玲子, 富士井 裕之. “ネットワークの B2B2X ビジネスモデルの動向における一考察”. 日本マーケティング学会 カンファレンス・プロシーディングス Vol.6, http://www.j-mac.or.jp/poster/dtl.php?ps_id=61, (参照 2019-02-06).
- [4] “NTT R&D フォーラム 2018”. <https://labevent.ecl.ntt.co.jp/forum2018/info/index.html>, (参照 2019-02-06).