

# 株式会社NTTドコモ様

## 「海外SMS一斉連絡サービス」のシステム構築で NTTドコモの海外展開を支援

NTTドコモは、タイやベトナム、オーストラリアなどアジア/オセアニア地域における計11カ国（2014年3月時点）で、ショートメッセージサービス（携帯電話番号で送受信する簡易メール。以下、SMS）およびEmailを用いた「海外SMS一斉連絡サービス」を提供している。日本国内とは通信環境の異なるアジア/オセアニア諸国において、有事の際の安否確認や日常の一斉連絡などの利用が想定されている。NTTデータは、NTTドコモから同サービスのシステム構築を受託、信頼性・利便性の高いシステムを実現した。開発・運用や営業支援を含め、NTTデータグループのグローバル体制を生かしてNTTドコモの海外展開をバックアップしている。（この記事は2014年4月に一部内容を更新いたしました）

### 株式会社NTTドコモ

本社所在地 東京都千代田区永田町2-11-1 山王パークタワー  
設立 1991年8月（エヌ・ティ・ティ・移動通信企画）  
（2000年4月、エヌ・ティ・ティ・ドコモへ商号変更、  
後2013年10月、NTTドコモへ商号変更）  
資本金 9,496億7,950万円（2013年3月）  
事業内容 携帯電話事業（Xi〔クロスシ〕サービス、FOMA  
サービス）、パケット通信サービス、国際電話サー  
ビス、衛星電話サービス、各サービスの端末機器販  
売など  
U R L <http://www.nttdocomo.co.jp/>

### 在外日系法人向け一斉連絡サービス へのニーズに応える

日本国内では強固な経営基盤を持つNTTドコモであるが、今後のさらなる飛躍を目指して掲げているのが、海外事業の拡大戦略だ。その柱の1つが在外邦人団体（政府公館、企業、学校など）向けのソリューション提供。円高などを背景に日本企業の海外進出が続く中、多くの法人顧客を持つNTTドコモとしても海外展開を進め、在外日系法人から選んでいただけるように努めているところだ。

一方で、在外日系法人の側には、信頼性の高い通信サービスへの強いニーズがある。2011年秋にタイ南部を洪水が襲い、多くの日系企業が被災、現地社員の安否確認などの対応に追われた。海外にも安否確認サービスや一斉連絡サービスはあるが、国内と比べて信頼性が低い。連絡自体が届かない、返信が遅配で何日も戻らない、といった

トラブルも多いという。海外でも日本と同様に、社員がどこにいても携帯電話で一斉に連絡できるようなサービスが求められているのだ。

NTTドコモ 法人事業部 第二法人営業部 グローバル支援担当課長の牧瀬 哲朗氏（所属・役職は2014年4月時点のものです）は、今回、SMSを利用するサービスに着目した理由を次のように語る。「海外ではインターネットメールよりもSMSのほうが多数派。現地の方のITリテラシーもまちまち。だから日本国内と同様のサービスは現実には合わない。コスト面・要員面からも、独自にサーバを立ち上げるようなシステムは無理がある。そうした条件をクリアできるのが、インターネットを介さず、使い方も容易なうえ多様な端末で受信可能な、SMSを利用した一斉連絡サービスだった」

ニーズがあるのは確かだが、具体的なサービスの形はどうあるべきか。その点をリサーチするために、NTTドコモではNTTデータにデモ版のシステム構築を依頼。それを携えて在外邦銀・在外公館・日本人学校などに出向き、ヒアリングを重ねながらサービスの仕様を検討していった。

### 選定の決め手は、通信へのノウハウ、 積極提案、そして熱意

サービスの概要は次の通り。携帯電話網のみで短文をやり取りできるSMSを利用し、有事の際などに管理者が安否確認文を作成、関係者に一斉配信する。受信者が回答を返信することで、安否確認ができるという仕組みだ。安否確認文はテンプレートを利用して簡単に入力・配信でき、受信者は「1. 出社可能、2. 出社不可能」といった選択肢から数字やアルファベットなどを返信するだけで、自分の状態を管理者に伝えることができる。集まった返信の集計機能もある。日英の2カ国語に対応しており、事務所等のパソコンは

もちろん、スマートフォンなど携帯端末からも配信できるため、緊急時にも柔軟に対応可能となっている。

NTTドコモでは、デモ版で得たユーザの要望などを基に詳細な仕様を決定。商用サービスのシステム構築に向けて、複数のシステムインテグレーターによるコンペを実施した。

「最適な開発体制を組むためにコンペを行い、パートナーとしてNTTデータを選んだ。選定理由は、NTTのグループ企業としてシステムだけでなく通信分野にも十分なノウハウがあったこと、仕様で求めた以上に積極的で有意義な提案をしてくれたこと、そして一緒にいいものを作りたいという熱意、の3つだった」と牧瀬氏は語る。NTTデータの担当者が自ら目で現地ニーズを確かめたいと願い、牧瀬氏と共に東南アジアへと飛んだというエピソードが、熱意のほどを物語る。

### オフショア開発と、優れたプロジェクト マネジメント力

NTTデータがシステム構築に取り組むに当たって課題となったのはまず予算とスケジュール。これらについては、オフショア開発によってクリアした。要件定義に関しては、NTT DATA (Thailand) Co., Ltd. (タイ)に支援委託。アプリケーション開発は、無錫NTTデータ有限公司(中国)で実施した。通常はシステム構築と試験がオフショア工程となるが、今回は中国法人が詳細設計から加わった。これには、詳細設計や要件定義の伝達ミスを防ぐことで手戻りを減らし、開発を効率化する狙いもあった。無錫NTT DATA 有限公司は、NTTデータの海外現地法人の中でも歴史が長いうえ規模も大きく、信頼のおけるパートナーといえる。同社はまた、今回のシステムの運用にも携わっている。

もう1つ大きな課題は、技術的なものだった。日本



株式会社NTTドコモ  
法人事業部 第二法人営業部  
グローバル支援担当課長  
Mobile Innovation Company Limited  
Vice President, Head of Special Project Department.  
牧瀬 哲朗氏  
(所属・役職は2014年4月時点のものです)

と比べて不安定な通信環境が、サービス品質を左右してしまうのだ。牧瀬氏も「低レイヤーのサービスだから、もっと簡単にできると思っていた」と当初の見込みが外れたことを認める。実際には、NTTデータの開発するアプリケーションでなく、ネットワーク側に起因する問題だったが、通信サービスを展開する以上、ネットワークの不備を言い訳にはできない。NTTデータは、同時アクセスの許容数チェックなどアプリケーションの性能試験を繰り返した。一方、NTTドコモは、サービス導入予定の7カ国において、それぞれ性能の異なる約100種類もの端末を用意し、電波の到達試験を続けた。デモ版によって浮き彫りになった課題を一つひとつチューニング(微修整)していく作業だった。

「そんな中で感じたのはNTTデータの優れたプロジェクトマネジメント力」と牧瀬氏は語る。「打ち合わせのたびにスケジュール表を持参し、当面の課題および解決方法の提案を受けた。それを確実に実行してくれたことで、さまざまなハードルを乗り越えられた」

こうして、商用サービスに向けたシステムが完成。2011年12月1日に、NTTドコモの在タイ子会社、モバイル・イノベーション\*によってタイでのサービス提供が始まった。

## エリア拡大の“横軸”とプライベート化の“縦軸”での展開へ

「海外SMS一斉連絡サービス」は2014年3月現在、サービス開始当初のタイに加えて、マレーシア・オーストラリア・インドネシア・フィリピン・シンガポール・日本・韓国・香港・中国・ベトナム・台湾の、計11カ国の日系企業、現地企業、日本人学校、在外公館等でサービスを提供している。

直近ではサービスのさらなる差別化に向け、SMSが届かない国や地域でもサービス提供したい、というNTTドコモの要望の元、SMSとEmailの相互乗り入れを実現させた。また、通信の信頼性を高めるため、SMS送信手段の冗長化も提案、実現している。

各国のお客さまからは、海外で「日本品質」のサービスが安価に利用できることに対して、好評の声が多く寄せられている。「災害などがあってトラフィックが集中したときに安定していてこそ、このサービスの意味がある。実際に、現地の災害に対しての利用シーンも始めている。今後もさらに注力していく。」(牧瀬氏)

今後の展望は、“横軸”と“縦軸”で考えているという。横軸とは、アジア各国から、欧米諸国をはじめ、今後成長が見込まれる南米やアフリカ、中東などへの提供エリア拡大だ。そうした営業面で

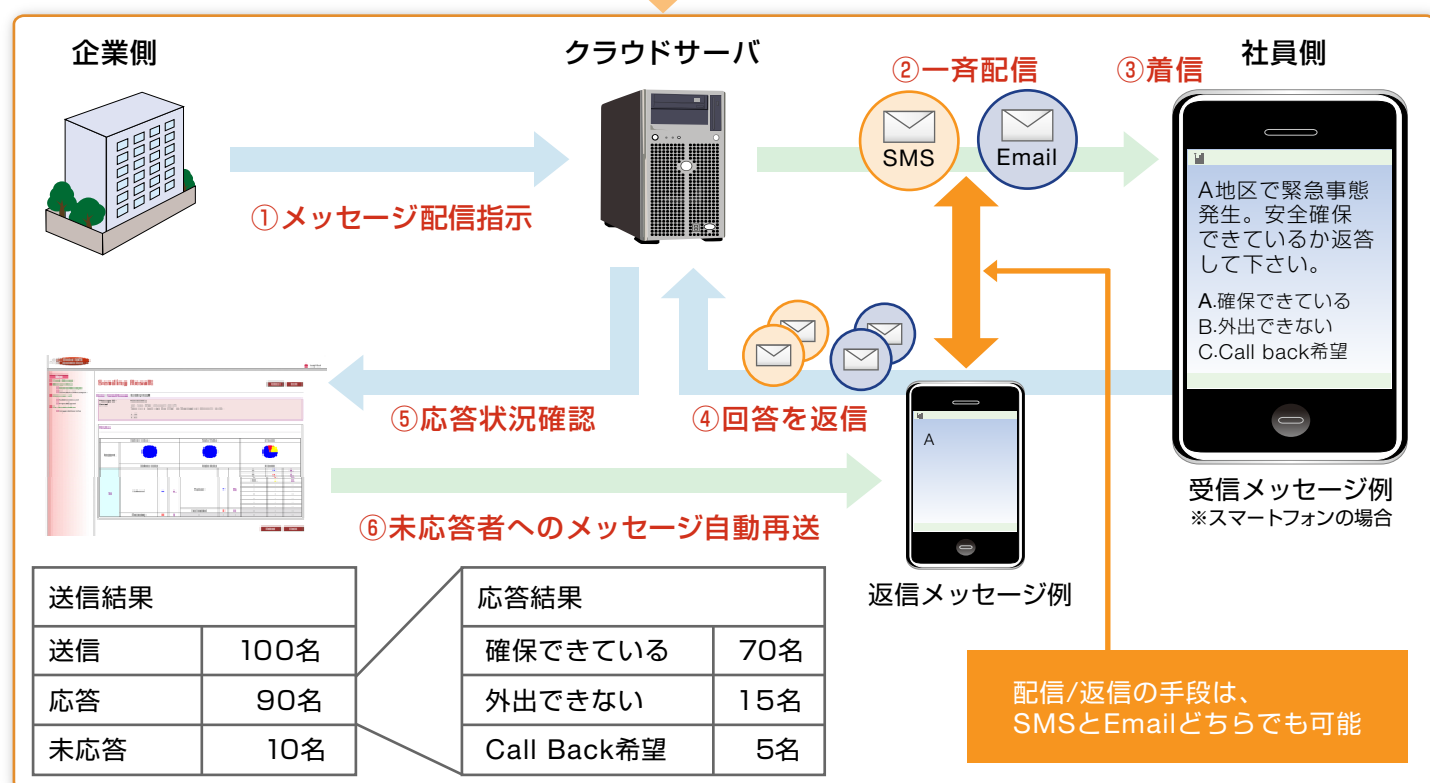
の支援として、シンガポール、およびインドネシアにおいては、それぞれNTTデータ子会社のNTT DATA Singapore、およびPT.NTT DATA Indonesiaが販売パートナーを務める。開発・運用から販売まで、まさにNTTデータのグローバル体制でNTTドコモの海外展開を支援している形だ。

縦軸というのは、すべてのユーザーに同じサービスを提供する「パブリッククラウド」型の現状の上に、個別の顧客向けにカスタマイズした「プライベートクラウド」型のサービスを構築すること。例えば、すでにいくつかの企業から、タクシーの配車連絡や宅配便の荷物の追跡報告など、自社の業務に即した機能が利用できないかという引き合いが来ているという。

「今回提供開始したのは、どのような業種業態でも利用できる、いわば最大公約数のサービス。まずはこのサービスを在外公館・在外日系企業・日本人学校など多くのお客さまに使っていただきたい。そのパブリッククラウドの上に、ゆくゆくはプライベートクラウドを乗せ、ハイブリッド化していく考えだ」と牧瀬氏は将来展望を語る。

NTTデータでは、現状のサービスの安定運用を図りつつ、将来への事業拡大に向けてNTTドコモと共に新たなサービス検討も始めており、それらの実現要望を受けても対応できるよう、常に準備を整えている。

### 緊急事態 発生！



\*現地サービスについてのお問い合わせこちら：Mobile Innovation Company Limited (<http://www.mobileinnovation.co.th/>)

## 株式会社NTTデータ

第一法人事業本部 企画推進部  
企画推進担当 ビジネス企画グループ  
TEL.050-5546-9719

<http://www.nttdata.com/jp/ja/case/> (お客様事例)