

NTTアドバンステクノロジーの DX推進の取り組みと“その先”へ

NTTアドバンステクノロジー（以下、NTT-AT）では、DX（デジタルトランスフォーメーション）推進の取り組みとして、“Fit to Standard”の考え方に基づき基幹システム「SAP S/4HANA® Cloud」をはじめとした各種SaaSや国内導入社数No.1のRPAツール「WinActor®」の活用などをいち早く実施してきました。

現在、導入した各種SaaSをさらに活用し、継続的に業務最適化を検討・推進することによって、DXの“その先”を目指しています。NTT-ATは、DXの推進に伴い多岐にわたるシステム、サービスや業務、利用ユーザーの多様化によって変化していく環境を捉えて、CX（顧客体験）やEX（従業員体験）、システム運用効率化等の価値創造を目指します。

これまでのNTT-ATにおけるDXの取り組み

NTT-ATでは「自らのDX」として、基幹システム「SAP S/4HANA Cloud」の自社導入をいち早く実施、その後もITサービスプラットフォーム「ServiceNow®」や物品管理クラウドサービス「Convi.BASE®」等各種SaaSとの連携、Fit to Standardによる業務見直しなどを実施、導入・運用実績に基づきSAP導入検討企業等におけるDXソリューション導入や運用の支援を進めてきました。

DX推進をいち早く実施したことにより、コロナ禍においてテレワークやWeb会議等、働き方そのものの見直しが必要となった場合も、スムーズに対応できました。

現在は請求書発行などをWeb上で実施、契約書面等の電子取引化、社内連絡手段としてメールからコミュニティツールへの移行、資料を印刷せずにモニター上で共有するなど、業務におけるペーパーレス、メールレス、リモート作業などがごく当たり前の業務環境となりました。

DX&GXビジネス事業本部 DXイノベーションビジネ

スユニットの今井てるみ主任技師は、「DX推進と言っても、“初期導入（デジタル化）すれば終わり”ではなく、いかに継続的に業務改善の取り組みを進めていくか、SaaSの特長を活かしたDXを推進していくか、ということが真のDX推進に向けた一番大事なポイントだと痛感しています」と語っています。

顧客との会話から見えてくる、DX推進の現状

コロナ禍の長期化による業務スタイルの見直しや「2025年の崖」などをきっかけとして、各企業においてDX推進の検討が進んでいます。

現在の業務をどのように変えるのか、という検討を開始するものの、実際は現場からの反対や予算超過、費用対効果が見いだせないなどの理由により、思ったようなスピード感でDXが進まない、という企業も出てきています。

今井氏は、「最近では、システムやサービスの導入、効果の検討よりも、どのように進めたいのか、どうすれば変わるか、といった方策や業務、人員の条件も考慮したソリューションの提案や検討依頼が多くなっています」と語ります。

その中で、「NTT-ATにおけるDXの取り組み事例を交えて提案することで、お客様から『その取り組み・手法は考えつきませんでした。わが社にとっても非常に有益です！ぜひご支援いただけませんか』というお声かけをいただくことが多くなってきました。NTT-AT社内外でのノウハウをもとに『DX支援ソリューション』として『お客様のDX』をともに作り上げることを実施しています」と、NTT-ATがDX支援ソリューションを推進する理由を語っています。

NTT-ATが提供するDX支援ソリューション

コロナ禍以降、テレワークなどの働き方の変化により、日本企業はソリューションを単に導入することから、予測できない未来に対して、DXを通じてどのように変わっていくのか、という考え方にシフトチェンジする必要



図1 ServiceNow 活用による価値提供

ができています。

NTT-ATでは、お客様のパーパスに基づいて、どのように業務を変革していくのか、例えば、サービスご利用ユーザーに対しCXをどのように向上していくか、従業員に対しどのように働き甲斐のある環境を作り上げるか・企業のBPO（Business Process Outsourcing）の効率化を図れるか、システム運用者に対し自動化などにより業務環境の簡素化をどのように図れるか、これらの「目指す姿」の実現に向け、自らの知見に基づいたコンサルティングをはじめ、サービス・製品の導入から運用まで、バックオフィス（総務・経理部門など）やIT部門、DX推進部門の方々を中心に、顧客に寄り添う形でDXを支援します。

例えば、NTT-ATが代理店となっているServiceNowは、世界標準の業務プロセスの機能を有したプラットフォームとなっており、業務プロセス全体の合理化やシステム運用の標準化などを実現できます。（図1）

また、ServiceNowをはじめとした各種SaaSやWinActorなどを組み合わせることにより、業務環境を短期間で「目指す姿」に近づけることが可能です。

同ビジネスユニットの太田壮一ビジネスユニット長は、「DXを進めるうえでのキーワードとして、“探す・つながる・見える・伝える・知らせる”を“カンタン”に、という点は常に心がけています。日本企業は今まで、業務に合わせてオーダーメイドの業務環境を構築するのが主流でした。その反面、業務環境の肥大・複雑化にもつながり、業務変化に伴うシステムメンテナンスが追い付かず、逆に業務が煩雑になっていました。これからは、業務やシステムを“カンタン”にすることで「目指す姿」に近づいていくと考えています。“カンタン”をアシス

トするテクノロジー、手法、サービスは増えてきましたが、実際に導入・活用するのは人です。単なるDXサービス導入ではなく、『目指す姿』に向かってアシストするのがNTT-ATの使命です」と熱意をもって話します。

DX推進の“その先”へ

さらに太田氏は、「DXは終わりのない取り組みです。デジタルは「道具」、トランスフォーメーションは「継続」で、まずはやるだけだけでなく、ずっとやっていくための覚悟が必要です。NTT-ATは継続的にDXを推進するためのコツなどもお伝えしながら、DXという長い道のりを歩み始めた顧客を継続的に支援していきます」と今後の抱負を語っています。

2030年の実現に向け、NTTが多くの企業と一緒に推進しているIOWN構想の具体化が進んでおり、デジタルアセットやリアルタイムデータを利活用した遠隔医療や自動運転などの社会基盤の変革やSociety5.0を支えるDTC（Digital Twin Computing）の世界へのビジネス展開、バーチャルイベント、メタバースサービスなど、よりWell-Beingな社会づくりに向けた活動につながっていくことをが期待されています。これらの課題や要望に応えるべく、NTT-ATは、DX支援ソリューションのさらなる推進を目指します。

NTTアドバンステクノロジー株式会社



DX&GX ビジネス事業本部
DX イノベーション
ビジネスユニット
(左) ビジネスユニット長
太田 壮一氏
(右) 主任技師
今井 てるみ氏

NTT-ATは、時代に即した迅速な対応を迫られる企業のDXに対し、自らが試行錯誤したDXの取り組みをモデルケースにノウハウや秘訣を提供し、「目指す姿」のDX推進を効率的・継続的に支援します。

お問い合わせ先

NTT アドバンステクノロジー株式会社 DX & GX ビジネス事業本部
URL : <https://www.ntt-at.co.jp/product/dx-sol/>