

インタビュー

お客様の変革パートナーとして 1歩2歩先を行くサービスと ソリューションを提供。 ソーシャルデータとリアルデータの 掛け合わせで、新たな市場を創造。

流通、交通、情報提供、エンターテインメント業界など、人々の生活や暮らしを豊かに楽しくする企業を対象に事業を展開しているNTTデータ 第三法人事業本部。お客様の変革パートナーとして「上流」「つくり」「活用」までのサイクルを全面的にサポート。その取組みで得たノウハウや経験をアセット化（形式知化）して、再利用可能なモジュールやソリューションとして資産化、蓄積することで付加価値の高い独自性のあるサービスを競争力ある価格で素早く提供するなど、ITを活用した社会や企業の新しい“仕組み”をつくり支えている第三法人事業本部の事業方針と最近の取組みについて、本間常務執行役員にうかがった。



株式会社NTTデータ 常務執行役員
エンタープライズITサービスカンパニー
第三法人事業本部長
本間 洋氏

ITを活用してお客様の事業の 変革・成長に貢献していく

—はじめに、第三法人事業本部様の
ミッションをお聞かせください。

本間 当本部は、買う・暮らす・乗る・知る・遊ぶといった「社会、生活、暮らしを豊かに楽しくする」企業の皆様を対象に、ITを活用して

お客様の事業の変革や成長に貢献していくことをミッションとしています（図1参照）。

—事業を取り巻く環境は、どのような状況でしょうか。

本間 お客様の事業環境は既存業務の合理化や効率化ニーズが一巡し、ビジネスの拡大や新規ビジネスの推進に寄与するIT投資へとニーズが移行し

ています。しかもその多くが「早く・安く・変革対応・グローバル対応」を求めており、その中でお客様の事業にいかに関与できるかが肝心です。

付加価値の高いものを 競争力のある価格でいち早く提供

—お客様のニーズに応えるために、
どのようなことに注力していますか。

本間 1つがアセットの活用です。アセットとは、社内に眠る「暗黙知」を可視化し「形式知」にすることで、当本部では、暗黙知的なナレッジになっていたこれまでの経験やノウハウをアセット化して、再利用可能なモジュールやソリューションとして資産化し蓄積していくことで、付加価値の高い独自性のあるサービスを競争力のある価格で素早く提供する取組みを2年ほど前から進めています（図2参照）。世の中の動きを分析・予測し、1歩2歩先を行く提案型、企画型のサービスやソリューションを提供していくことで、お

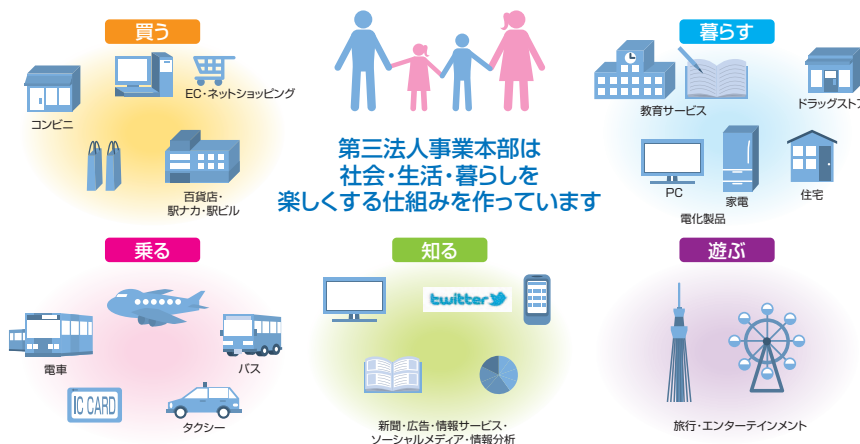


図1 第三法人事業本部の事業領域

「アセット」とは・・・
社内に眠る「暗黙知」を可視化し「形式知」にすること。
⇒有形/無形を問わず“強み”を資産化(アセット化)して競争優位性を高める。

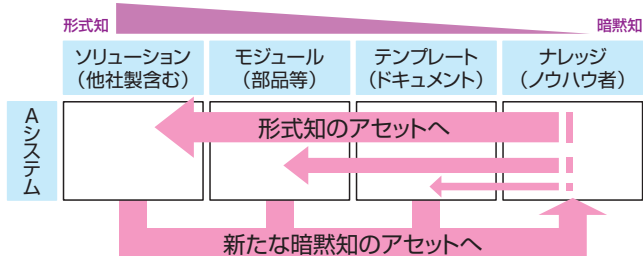


図2 「アセット活用」を推進

お客様の事業に貢献しています。

——お客様の事業活動に対して、上流から活用までを含めたサポートも実施されていますね。

本問 お客様の事業の変革パートナーとして「上流」「つくり」「活用」までの一連のサイクルをサポートしています。「上流」では、当本部のITディレクターと営業担当がお客様と一緒に構想立案や課題解決に取り組んでいます。課題解決では、多くのお客様とのリレーションを活かした“つなぐ力”を用いてお客様同士のニーズを結びつけWin/Winを実現しました。また、お客様の関連会社と連携して情報戦略策定や人材育成の支援を行うなど、組織面や人材面のサポートを行い、ITベンダーの枠を超えた変革パートナーとしての取り組みも進めています。

——「つくり」「活用」では、どのような取り組みを進めていますか。

本問 「つくり」では、グローバルリソースを活用したオフショア開発やソフトウェア開発の自動化の取り組みを推進。「活用」では、お客様と一体となった事業活動、改善活動に

取り組むなど、お客様と一緒に考える姿勢に対して高い評価をいただいています。また、ITの活用だけでなく、決済、物流、倉庫等の周辺業務の業務デザインや業務アウトソーシ

ングまでをサポートし、お客様の迅速な事業展開やコア業務への注力にも貢献しています。

ソーシャルデータとリアルデータの掛け合わせで市場を創造していく

——最近の取り組みをご紹介ください。

本問 アセット活用の取り組みとしては、百貨店向け顧客管理/ポイント管理システムを活用した複合企業体のドラッグストアチェーンへの提案事例や既存のアセットを活用した公営競技業界のお客様へのスマホ向け動画配信システムの提供などがあります。また、お客様の事業や業務への理解を深めるために、当社のグループ会社が運営しているコンビニの店舗で推奨発注システムの実験を行い、その検証結果をもとに提案を実施するという取り組みも行っています。さらに、お客様同士をつなぐ事例としては、Wi-Fiのアクセスポイントを拡充したいNTTドコモ様と来店客の利便性向上・集客を実現したいコンビニのお客様とをつなげて、Wi-Fiアクセスポイントをコンビニ店舗に設置した例があります。

——ビッグデータ活用など、新たな領域での活動も進めていますね。

本問 Twitter社と事業提携し、本年5月よりTwitterデータ提供サービスを開始しました。ソーシャルデータとPOSデータ等の実店舗のデータを含めた企業内データを組み合わせることで、購買結果とともに購買の理由や消費者の趣味・嗜好なども把握できますので、より精緻な分析をリアルタイムで提供するサービスを創造していきます。

——グローバルビジネスについては、どのように展開していきますか。

本問 日系企業のお客様と現地のお客様のビジネスを支援していく、2つの方向性で進めていきます。日系のお客様には、システム導入だけでなく、物流等のオペレーションを含めた事業全体を支援し、迅速な展開をサポートしていきます。現地のお客様には、企業向けのECサービスの提案など、アセットを活用していきます。

知識集約的、能動的な仕事の進め方でお客様の事業に貢献

——今後の抱負をお聞かせください。

本問 SI業界は変革期を迎えています。これまでの労働集約的で受動的な仕事の進め方から、知識集約的で能動的な進め方への変革が求められています。たとえば、一流のレストランでは、シェフはお客様の嗜好やその日の食材を考慮して最良の料理を提供します。当本部も、ITを用いた変革パートナーとして、アセットを活用しながらお客様の事業に貢献するソリューションやサービスを提供していきます。

——今日は有難うございました。

(聞き手・構成：編集長 菊地勝由)