

お客様から信頼される存在であり続けるために

製造業のお客様をパートナーとして支え続ける NTTデータ IT 製造イノベーション事業本部 (以下、当本部)。お客様とロングタームリレーションシップを構築し、信頼される存在であり続けるために様々な取り組みを進めている。それらの取り組みについて、杉山洋副本部長に伺った。

グループ連携による提供価値の最大化

当本部の大きな特色の一つとして、連携するグループ会社が多いという点が挙げられます。これは2000年頃から推進してきたアライアンス戦略によるもので、現在、当本部には670名のNTTデータ社員に加え、14社7,300名のグループ会社の多くの仲間が存在します。グループ会社にはそれぞれ特色があり、「ITパートナー系」、「オファリング強化系」、「組み込みソフト系」と大きく分類できます (図1)。

「ITパートナー系」はお客様のIT子会社に資本参画し、幅広いITサポートの実現により、お客様、IT子会社、NTTデータの3者がWIN-WIN-WINとなることを目指して今日まで取り組みを行ってきました。その中で、ノウハウを蓄積し、様々なニーズにお応えできる基盤を整えました。これにより、元親会社の発展に寄与し、信頼を獲得し続けることが、次なるお客様とのパートナーシップに繋がり、新たな信頼を獲得する好循環を創造しています。

製造業に取り組む上では、経営基盤を支えるグローバルでデファクト



株式会社 NTTデータ
製造ITイノベーション事業本部
副本部長 杉山 洋氏

オファリングとも言えるSAPのコンサルティングや、デリバリー力の獲得、また、昨今の不確実性の高まりに対応するために何にチャレンジすべきかをお客様と一緒に考えるコン

サルティング力が、お客様からの信頼を獲得し続ける上では非常に重要な要素です。そのため、「オファリング強化系」では当本部としての注力オファリングであるSAPやコンサルティングなどを強化してきました。

「組み込みソフト系」は当初、全社で次なる成長エンジンとして位置付けた組み込みソフトビジネスへの参入ということでスタートしましたが、

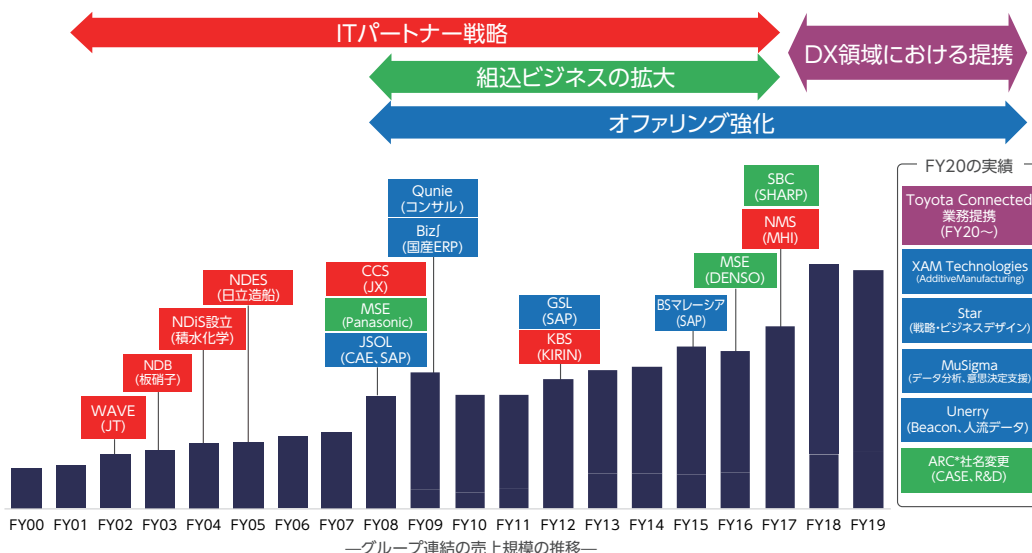


図1 ITパートナー・アライアンス戦略の変遷

現在は、当本部の注力インダストリである自動車領域に対応していく上での強みの一つとして取り組みを行っています。自動車業界でソフトウェアファーストが加速する中、こうした動きに追随することがお客様からの信頼を獲得し続ける上で非常に重要です。

以上のようにグループ連携と言っても、その背景には様々な特色があり、グループ会社の多様性が提供価値の多様性に繋がり、お客様への提供価値に寄与していると考えています。

「インダストリ」×「オフリング」の2つの戦略軸で展開

当本部では、近年「インダストリ」と「オフリング」という、2つの戦略軸からの取り組みを推進しています。

まず、「インダストリ」については、従来は会計や人事といったバックヤードの領域では、業界をまたがって共通する部分がありましたが、今後のデジタルビジネスにおいては、お客様の事業に近い領域でITを活用することになるため、それぞれの業界に関する深い知識が求められます。よって、製造業という大きな括りではなく、注力するインダストリ

を明確にする必要があります。そこで注力するインダストリとして「自動車」、「機械」、「食品・飲料」、「医薬」の4つを設定し、取り組みを進めています（図2）。さらにこの取り組みを進める中で各インダストリ毎に注力する領域を明確にしています。

具体的には、「自動車インダストリ」では、コネクティッド、顧客接点、エンベディッドの3領域、「電機・機械インダストリ」では、エンジニアリング業界における対応力の拡大、「食品・飲料インダストリ」では、ヘルスケアとも連携したパーソナライズ、スマート工場などを含むデジタルツインによるSCM改革、R&D領域の高度化、「医薬インダストリ」では、医療情報の二次利用（千年カルテ）をはじめとしたデータ活用による医療の高度化や創薬プロセスの最適化に注力しています。

次に、「オフリング」については、前述のとおり、世の中の不確実性にお客様と一緒に対応していくという必要性から「コンサルティング」とグローバルでのデファクトオフリングである「SAP」、自社グループの国産ERPパッケージである「Bizf」を注力オフリングと定義

しています。

「コンサルティング」は、ビジネスコンサルティング、ソリューションコンサルティング、テクノロジー&トランスフォーメーションという3つの組織形態からデザイン並びにアナリティクスを起点として経営課題解決にアプローチし、デジタルビジネスを推進することの強化に取り組んでいます。「SAP」は、SAPコンサル人材を抱えており、上流から開発までのフェーズに加え、その後の保守運用までをサポートする体制を整えています。海外へのロールアウトにおいても経験を積んでおり、グローバル展開するお客様に対して、QCDにおいて安心してお任せいただける体制を構築しプロジェクトを推進しているところです。「Bizf」は国産パッケージの特性を活かし、海外製のものよりも国内業務との親和性に優れているという点からお客様にとっての選択肢を増やすべく、製品の強化を継続しています。

これらの「インダストリ」と「オフリング」の取り組みにおいても、当本部が単独で取り組むのではなく各インダストリ、各オフリングにおける戦略を関係するグループ会社としっかりと擦り合わせながら実行することでその成果の最大化に繋がっています。

「インダストリ」×「オフリング」戦略をグループ連携で推進

次章から「インダストリ」×「オフリング」の二つの戦略軸について、NTTデータグループがグループ連携でどのような取り組みを行っているかを具体的にご紹介いたします。



図2 戦略の全体像