4 デジタルサクセス®

デジタル変革・DXを成功に導く「デジタルサクセス® プログラム」

株式会社 NTT データ (以下、NTT データ) Data&Intelligence 事業部 (以下、D&I 事業部) は、企業のデータ活用分野におけるコンサルティングからソリューション提供、データ分析／管理業務代行、運用までをトータルに支援している。本稿では、D&I 事業部の取り組み及び D&I 事業部が提唱するデジタルサクセスプログラム*について紹介する。
＊デジタルサクセスは、株式会社 NTT データの登録商標です（登録番号 第 6341812 号）

充実したプロフェッショナル人財がデータドリブンカンパニーへの変革をサポート

1990 年代から今日まで 20 年余にわたりデータ分析／活用の最先端に立ち、業界を牽引してきた NTT データ。現在 D&I 事業部は約 100 名のビジネスコンサルタント・アナリスト／データサイエンティスト・アナリスト、60 名超の IT アーキテクト &AP スペシャリスト（AI/IoT/ ビッグデータ領域）を擁し、お客様のビジネスをサポートしている※1。一事業部内に、複数分野にわたるプロフェッショナル人財をこれだけ多数揃えているのは、他に類がないと言っても過言ではないだろう。さらに NTT データグループ全体、NTT 研究所を始めとする資本提携企業等のリソースも活用することで、充実した人財を揺るぎないものとしている。

D&I 事業部は、こうしたプロフェッショナル人財を活かし、コンサルティングからサポートまでトータルで取り組みを推進している（図 1 ）。

お客様と NTT データのケイパビリティを掛け合わせ“良い化学反応”を促進

英語で“化学反応を促進する触媒”を意味する「カタリスト（Catalyst）」。D&I 事業部は、NTT データのメンバがお客様と“良い化学反応”を起こすことで、お客様の DX 化を促進したいという想いから、お客様に派遣する NTT データの DX 推進担当者を「カタリスト」と呼称している。

カタリストは、お客様の CDO（Chief Digital Officer：最高デジタル責任者）の下に、お客様メンバと共に、新たにデジタル CoE（Center of Excellence）を組織し、お客様の DX 推進に貢献を果たしていく。具体的には、商品・サービス開発力、業務オペレーションノウハウ等のお客様の有するケイパビリティと、豊富なデジタル人財、データドリブン DX 推進方法論、最新テクノロジを

株式会社 NTT データ
コンサルティング＆ソリューション事業本部
Data&Intelligence 事業部
（左）統括部長　奥田 良治氏
（右）課長　小林 大輔氏

図 1　Data&Intelligence 事業部の取り組み

フル活用し情報活用基盤を提供するIT力等のNTTデータの有するケイパビリティで、良い化学反応を起こし、お客様に変革をもたらす。もちろん、NTTデータはケイパビリティを提供するのみではなく、お客様と一体となってビジネス価値創出を行い、成果にコミットする。

デジタルサクセスを実現する4つの要素

D&I事業部は「デジタルサクセス」を提唱している。「デジタルサクセス」は、「デジタル」＋「カスタマ・サクセス」すなわち、お客様にデジタルで成功していただきたいという意味が込められた造語だ。

「デジタルでの成功」とはどのような姿を指すのだろうか？この問いに対しD&I事業部は、デジタルサクセスの目指す姿は、「お客様がデジタル技術を活用し、データドリブンで様々な変革を実現するデータドリブンカンパニーへと進化すること」だと定義している。そしてそのために必要な要素として、ビジネス、IT・Tech、データ・アナリティクス、人財・組織の4つを掲げ、これらをバランスよく成熟させることが重要であると考えている（図2）。D&I事業部は過去実施したプロジェクトの知見等を元に作り上げた、企業におけるデジタルサクセス成熟度を4つの要素ごとに判断するツール「デジタルサクセス成熟度診断ツール」を活用し、企業の成熟度に合わせた最適な提案を行っている。

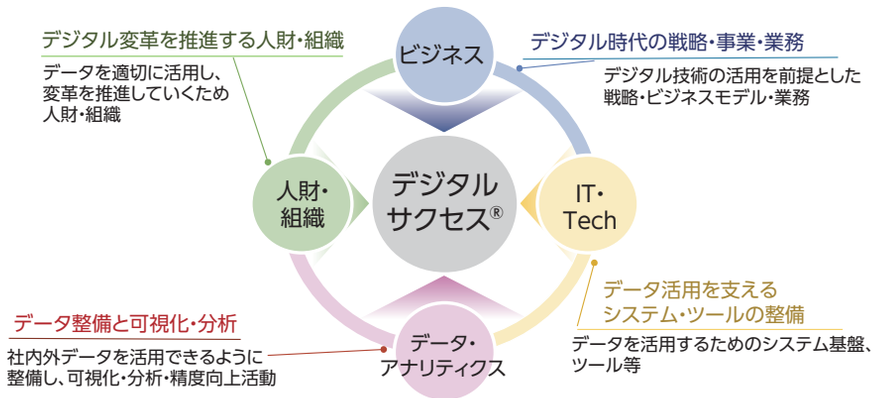

図2　データドリブンカンパニーへの変革に必要な4つの要素

2つの事例に見るデジタルサクセスへのアプローチ

◆事例1：A社

A社のサポートを開始したのは、まだ世間にDXという言葉さえなかった約13年前に遡る。きっかけは、CRM（Customer Relation- ship Management：顧客関係管理）活動の推進支援の依頼であったが、その成功を皮切りに、お客様社内にDX推進CoE組織を構築。その後データ活用の全社展開から業務変革まで幅広く支援するようになった。現在では、AIの業務適用件数は数十件以上、マーケティング/セールス/フィールドサービス/設備保守など、様々な業務でAI/Analyticsを活用し、ビジネス成果拡大に貢献している。また、Biz部門のアナリティクス人財育成も積極的に推進し、組織づくりもサポートしている。

「デジタルサクセスは一足飛びに実現するものではありません。スモールスタートから小さな成功を積み重ね、段階的に変革を推進することが“サクセスに繋がる”のだと思います」（小林氏）。

◆事例2：B社

当初、B社からのRFP（Request for Proposal：提案依頼書）は小売全面自由化といった市場の流れを受けて“システムを作る”ものであった。しかしD&I事業部は、単にシステムを作るだけでは真の成果は得られない、作った後も“データを活用しビジネスを成功させる”支援をしたいと提言。提案内容にマーケティングデータの分析・活用等を取り入れて、B社の目的とする目標を約1年前倒しで実現するに至った。その後はAI活用専門組織の設置と各事業部門でのデータ/AI活用、分析基盤の構築とトータルでのサポートを提供している。

「NTTデータをIT企業として捉えていらっしゃる方もあるかもしれませんが、私たちはもはやITのみの企業ではなく、お客様の価値を創造する企業に変貌を遂げたと自負しています。B社様にはそうした点を評価いただけたのではないかと感じています」（奥田氏）。

他業界の状況を知り自社のマーケティングや戦略にデジタル化を活かしたいという企業の気運が高まる中、マルチにハイレベルで多種多様な企業とのつながりがあるNTTデータは、自社の強みを十分に活かし、これからもお客様のデジタルサクセスを実現すべく推進していく。

※1　2021年9月現在