

3 ユーザフロントエリアの拡充とデータ利活用

JAとのサービス共創を通してお客様とNTTデータで共に進める事業変革

従来、NTTデータのJAグループ向けビジネスにおいては、事務処理を支援する基幹系システムの提供が中心であった。しかし現在では、JAとその顧客との接点（ユーザフロントエリア）の支援を通して、それぞれの事業成長に貢献するサービス提供を推進している。本稿では、ユーザとの共創により構築する接点強化について紹介する。

ユーザフロントエリアでのデジタルサービスを展開

昨今、JAグループは店舗再編を始めとする経営の合理化を積極的に推進している。しかしその一方で、人的リソースの不足に課題があり、サービスの質を維持しつつ少ない職員でも運営可能な方法を模索している。こうした背景の下、NTTデータ食農ビジネス担当は、職員や組合員に対し、営農支援プラットフォーム「あい作®」を構築し、栽培管理、資材受注、出荷予測といったデータを利活用するサービスを提供してきた。現在では、18県域50超のJAの現場に密着し、B2B2Xのサービスを推進すると共にデジタルサービスを展開している。

サービス事例紹介 「JAデジタル店舗構築サービス」

この度、NTTデータはJAとJA組合員の接点強化に向けた取り組みの第一弾として、JAデジタル店舗構築サービス（以下、本サービス）を提供する。

本サービスのコンセプトは「いつも手のひらにある私のJA」。JA組

合員がスマートフォン、タブレット、PCから利用できるオンライン上の仮想店舗だ。JA組合員は、従来JAの職員を介して提供されていた営農・販売・購買・金融等の各種サービスを、自身にパーソナライズされた形で

入手できる（図1）。本サービスは、JAグループで保有するデータやアセットを活用することで、JA組合員への価値提供とJA職員の業務効率

化を実現する。またJA職員は業務効率化により生じた時間を組合員との接点強化に有効活用できるものと期待される。



株式会社 NTT データ
第二金融事業本部
食農ビジネス推進部 食農ビジネス担当

(左) 課長 山本 悠介氏 (中) 課長代理 山根 和也氏
(右) 課長代理 中園 利之氏



図1 デジタル店舗構築サービス画面イメージ

サービス実現に向けた取り組みのアプローチ サービス開始後もユーザとの交流を重視

本サービス実現に向けた取り組みの特徴として主に以下の三つが挙げられる。

まず、第一にサービス実現に向けてユーザであるJAと共創に向けた体制や仕組みをつくったこと。「私たちは、JA職員の方々のパートナーとしてサービスを共創する体制を構築しました。初期仮説の立案では、定期的にワークショップや検討会を実施することで、表面化している課題だけでなく、潜在ニーズを発掘し、JA職員やJA組合員に対する理解を深め、JAグループやJA組合員の目指す姿を策定しました(図2)。」と山本氏が語るとおり、ワークショップでは具体的なユーザ像、フューチャーコンセプト、カスタマージャーニー、アイデアシートの共有を行い、議論を重ねた。

第二に、JA職員と立案した課題仮説やソリューション仮説について、エンドユーザであるJA組合員を巻き込んで検証を実施したこと。

「これまでも既存サービスの操作説明会等、JA組合員との交流の機会を設けてきました。本サービスを生み出す過程においても、実際にサービスを利用するJA組合員へのヒアリングや試行運用を重ね、ご意見・ご要望をキャッチしながら、仮説の検証・ブラッシュアップを実施しました」(山根氏)。

「サービスを産地に浸透させるために、サービスの普及推進を支援するカスタマーサクセスチームを運



図2 JA職員とのワークショップ



図3 産地に浸透させる取り組み ~ユーザ交流~

用、サービス利用開始後も専任の支援体制で伴走しています。これからもユーザとの交流を重視し、継続的にサービス改善を実施します(図3)」(中園氏)。

第三に、業界でのサービス展開を見据えたサービス設計を行いWin-Winのビジネスモデルとしたこと。仮説検証を通して明らかになった機能の開発に際し、JA職員がノーコードで提供サービスの構築をできるようにした。これにより、全国多数存在するJAの多様な特色やニーズ、運用にも柔軟に対応できるため、JAごとの個別開発を無くしスピーディで低コストのサービス導入が可能となっている。

現在、JAとNTTデータ双方にとって良好に事業が継続できるようビジネスモデルについても検討を行って

いる。

今後の展開

NTTデータは、今後もユーザとの共創を継続し、本サービスに続き、JA職員向けのポータルサービスを構想しており、JA組合員を中心とした事業横断の情報や、JAの各職員の活動履歴を可視化・参照可能とし、営農支援活動や訪問渉外活動を一元的に支援するサービスを提供する予定である。これにより、JA組合員との接点について、対面/非対面の両面から多様な接点強化を支援する。

さらに、様々な事業のデータ活用を通してユーザフロントエリアのサービス拡充を図ると共にJAの総合事業を支援していく。