

2 テクノロジーコンサルティング事業本部

デザインと先進テクノロジー起点で 未来を構想し顧客ビジネス価値創出を先導する

NTT データは、テクノロジー起点のデザイン & コンサルティングの推進・強化を図るべく、2023年4月に組織再編を行った。テクノロジーの急速な変化・進展に柔軟に対応しながら、エンドツーエンドでお客様に寄り添い、テクノロジーを活用した仕組みによりビジネス価値や新たなサービスを創出し、社会・業界の変革を先導していくことを目指している。

テクノロジーの進化に合わせ 柔軟に変化していく

2022年7月、中期経営計画における“Foresight 起点のコンサルティング力の強化”と“アセットベースのビジネスモデルへの進化”という戦略を実現すべく、テクノロジーを起点としたコンサルティングサービスを提供するためにテクノロジーコンサルティング&ソリューション分野が設立され、テクノロジーコンサルティング事業本部（TC 本部）が組成された。それから1年足らずでの組織再編は、時代の変化スピードの速さを象徴するものであり、その変化に柔

軟に対応していくために組織も機動的に変えていくという姿勢の表れだ。

データ活用のコンサルティングから、需要予測や最適化につなげるためのデータ分析、データを蓄積するための基盤構築、さらにはお客様のデジタルトランスフォーメーション（DX）戦略策定など様々なサービスを行ってきた中で、担当の事業部が個別のお客様ニーズへ対応するに留まることも少なくはなかった。

デジタルによるお客様のビジネス価値創出につなげるためには、構想策定から活用・運用まで、さらには、ビジネス価値を可視化し必要に応じて改善するまで、一貫したサービス



株式会社 NTT データ
テクノロジーコンサルティング事業本部
事業本部長 谷中 一勝氏

を提供していく必要がある。

そこで、組織上の壁ともなっていた事業部制を廃止し、TC 本部を一事業体として、機能別組織に組み替えた。DX コンサルタント、サービスデザイナー、データサイエンティスト、IT アーキテクト、顧客接点領域（Salesforce）のコンサルタント・エンジニア、デジタル marketer などの専門家約 600 人を集約し、機能横断型チームによってお客様のニーズに応じてエンドツーエンドで柔軟に対応していく体制としたのである。

顧客体験価値向上を実現する 「デジタルサクセス®」

これまでデータ活用を起点に企業のビジネス変革を支援してきたと

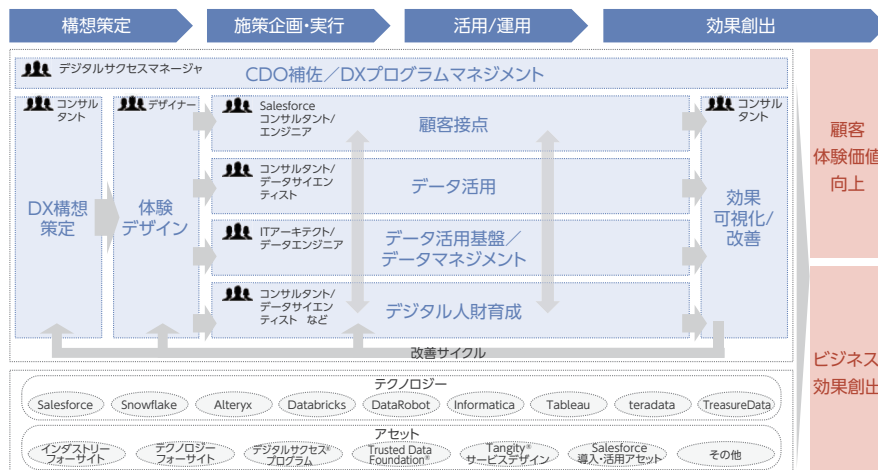


図1 新たな「デジタルサクセス®」

ころであるが、企業におけるDXの取り組みが、顧客体験価値、ビジネス効果を重視する段階へと変化してきている中で、我々もデザインや顧客接点（Salesforce）の強みを融合することで、顧客を起点としたデジタルサービス/ビジネスモデル創出やバリューチェーンの変革、ビジネス効果創出を支援していきたいと考えている。その第一弾として、顧客の体験デザイン、顧客タッチポイント構築、データ整備・活用を、一貫性を持ってお客様に伴走しながら支援をする「デジタルサクセス®」CXイノベーションの提供を開始した。

顧客体験価値向上の鍵を握るサービスデザイン、最適な顧客タッチポイントの設計・実装、AI・データドリブンオペレーション（データ活用）、拡張性が高く高セキュリティなデータ活用基盤整備の4領域を対象とし、お客様のCX向上の実現を一貫通貫で支援していく。

特にデザインに関しては、顧客のあるべき体験を描き、その実現のために必要なサービスをデザインしてそれを支えるITの仕組みを構築す

ることが欠かせなくなっている。デザインとテクノロジーの融合は昨今のトレンドでもあり、取り組みを進めている企業は多いが、コンセプトレベルにとどまるケースも少なくはない。

今回のTC本部の再編は、構想策定から体験デザイン、顧客タッチポイントの構築、データ整備・活用、さらにはデジタル人材育成までを、一貫通貫で実行・実現する体制を整えたものでもある。

先進テクノロジー企業との効果的なアライアンス

一貫して実行していくために欠かせないポイントのひとつが、次々と登場する先進テクノロジーの見極めと活用だ。TC本部には、お客様の価値創出を念頭において最新技術の見極めをすることのできる人材が数多くおり、適切な企業との効果的なアライアンスを進めてきた。

データウェアハウスで多くの企業の注目を集めるSnowflake社や、優れたAI技術を持つDataRobot社などは資本提携もしており、さらに

BIのtableau社、データ活用ツールのalteryx社、データ蓄積技術を持つInfomaticaなど、データ活用テクノロジーの領域で注目されている企業の多くとの関係を構築している。実績も積み重ねており、パートナーアワードでの表彰も多い。

今後も、コンサルティングの方法論やサービスデザインの知見など我々が持つアセットや価値を核とし、既存パートナーとはより効果的で強固な連携を築き、また新たなパートナー企業の開拓にも努めて、我々なりのエコシステムを強化していく。

スタートアップスピリットで価値創出を図っていく

600名規模で連携を図り融合していこうというのは、簡単なことではない。しかしながら、元々ビッグデータ推進室として50名ぐらいだったところから、自分たちで声掛けをして社内の人材を集めたり、外部からの採用を積極的に進めたりして陣容を拡大し、営業部門との連携によってビジネスを拡大してきた経緯がある。多様な人材が集まっていることで、情報共有も活発に行われており、相互に刺激し合い啓発し合う、スタートアップ的な雰囲気にも溢れている。

全社的にも外部の卓越した専門人材を採用する仕組みが整えられるなど人材の流動化が進んでいるが、TC本部は一步先をいっているという感じではなかろうか。組織の壁が取り払われさらにフラットな組織となることで、一層の融合が進み、お客様への価値創出にもつながっていくと考えている。

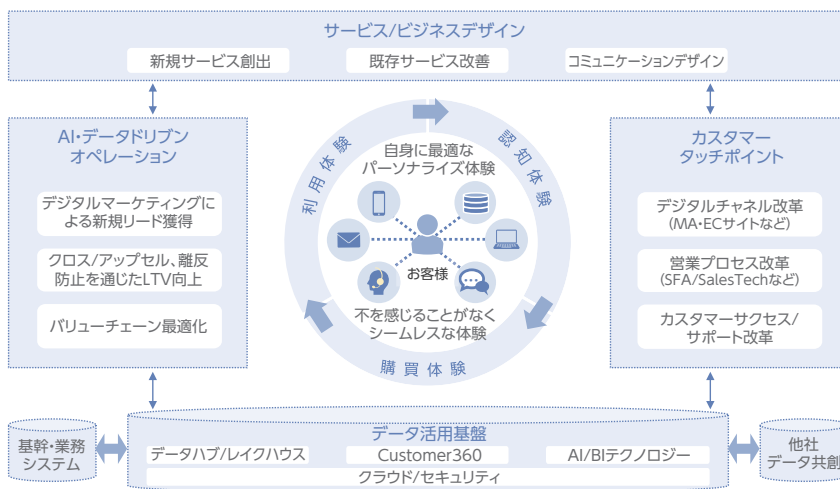


図2 「デジタルサクセス®」CXイノベーション