

### 3 テクノロジーコンサルティング事業本部：デジタルコンサルティングユニット

## 真のデータドリブンカンパニーへの変革を お客様と共に伴走し成功を実現していく

デジタルサクセスコンサルティングユニットでは、Data & Intelligence (D&I) グループと Salesforce グループを融合し、データからバリューを生み出すまで一貫したサービスを提供する体制を整えた。真のデータドリブンカンパニーへの変革を、お客様と共に伴走しながら実現していく。

#### Sol + SoE で デジタルサクセスを実現

デジタルサクセスは、デジタル+カスタマーサクセスの造語である。

お客様企業が、データを活用し、CX、ビジネスモデル、バリューチェーンの3つのイノベーションを通じて、自らの顧客の成功を導く価値を創出・提供していくことのできる企業、データとその活用力を備えたデータドリブンカンパニーに変革していくことが、デジタルサクセスの目指す姿だ。

これまで、データを分析してそこからのインサイト抽出を中心に行ってきた Data & Intelligence (D&I) グループと、Insight に基づいてアク

ションを起こしバリューに結び付けていく Salesforce グループは、それぞれに活動を展開してきた。

しかしながら、真のデータドリブンカンパニーへの変革には、データからバリューを生み出すまで一貫した取り組みが必要であり、それをトータルにサポートすべく、組織再編を行った。



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  
デジタルコンサルティングユニット  
ユニット長 奥田 良治氏  
D&I コンサルティンググループ  
グループ長 山中 崇領氏  
Salesforce ビジネスグループ  
グループ長 朝岡 慎治氏

#### D&I コンサルティング G

#### データドリブンカンパニーへの変革 をトータルサポート

D&I コンサルティンググループが

これまで取り組んできたのは、お客様が AI・データ活用を梃子として企業変革を遂げるための、コンサルテーションから、データサイエンス、データ活用のためのプラットフォーム、オペレーションサポートまでのトータルサポートだ。

お客様企業がデータドリブン経営を推進する専門部署の運営をサポートする Knowledge Process Outsourcing (KPO) では、パイオニアとして、分析活用テーマの導出・整理から、実際のアナリティクス、実装、施策展開、人材育成まで一貫したサ

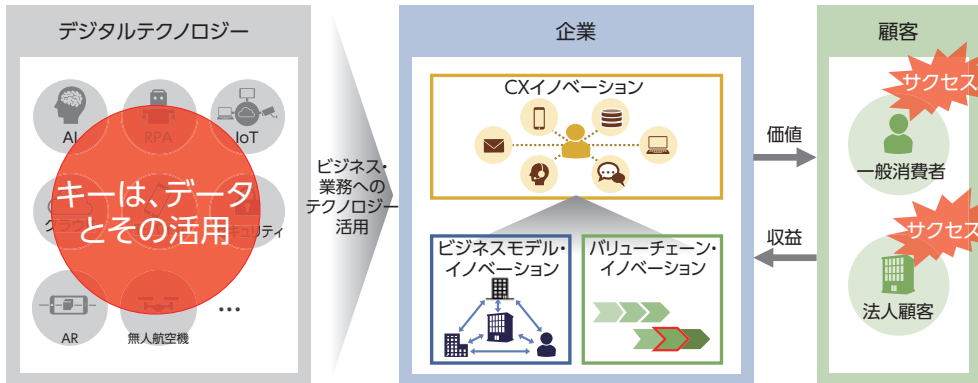


図1 デジタルサクセスの目指す姿

ポートを行っている。

## データ活用人材育成

特に重視しているのは、お客様が自分たち自身で運用していけるようになるための、組織・体制の整備と人材の育成だ。

ある通信事業者のお客様と取り組んでいるデータ活用人材育成プロジェクトでは、研修プログラムの策定・実施とあわせて、我々のスタッフ数名のチームがお客様企業のそれぞれの部門で、取り組むべきテーマの検討

やどのようなデータをどう分析して効果的な施策に結び付けていくのかなどを一緒に検討しデータ活用を進めていく、伴走支援チームを設けているのが特徴だ。

データドリブンカンパニーへの変革を実現するには、現場の社員ひとりひとりデータの活用の成功体験を実感し積み重ねていくこと欠かせない。伴走支援と育成プログラムの両輪で、お客様企業の化支援に取り組んでいる。

## Salesforce ビジネス G

### 現場を理解しお客様と伴走

SoEにおいては、Salesforceを活用したカスタマーサクセスの実現に取り組んできた。お客様のビジネスを理解した上で、いかにSalesforceを活用していくかということを考え、お客様と伴走しながらサポートしていく、というのが、我々の強みだ。

旭化成様の機能材料事業における製品別グローバル一貫損益の可視化事例では、多種多様な製品を扱い、かつそれぞれの製品の商流が極めて複雑で、製品ごとにサプライチャー

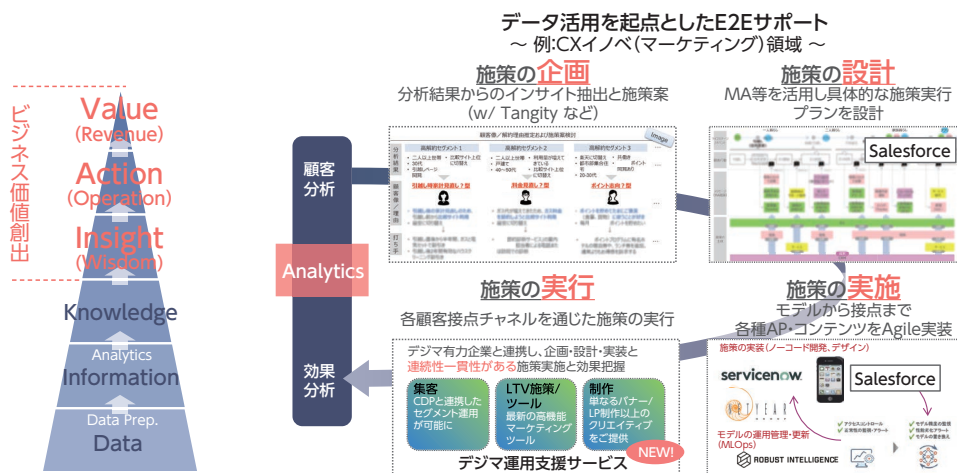


図2 Sol から SoE への拡張の必要性

ンのどの部分で利益が生じているかが見えづらいという課題があった。Salesforceを導入したものの活用が図れていないという状況でもあったため、我々のメンバーが現場に出向き、現場の営業スタイルに沿った形でのSalesforceの活用を図っていた。その結果、現場の担当者からは、「自分たちのビジネスが見える化されてありがたい」、また経営層からも「現場で起こっていることが手に取るように分かる」と好評価を得るものとなった。

### パートナーアワードを継続的に受賞

このような実績は、Salesforceのパートナーアワード受賞という評価にもつながっている。これまでも様々なカテゴリで受賞しているが、Salesforce Japan Partner Award 2023では、通信メディア業界での実績が評価され「Industry of the Year <Communication & Media>」に選出されている。

### それぞれの強みを活かしながらチーム力を発揮していく

今回、SoIが主戦場のD&Iコン

サルティンググループと、SoEを主戦場とするSalesforceグループの融合に至った背景には、テクノロジーの進化もある。数年前まで、データ分析とSalesforceとをつなぐことには技術的な難しさがあったが、新たなテクノロジーが登場し、連携がしやすくなってきている。

また、お客様企業におけるニーズの変化もある。これまでは、顧客接点を検討する部門とデータ分析・インサイト抽出に取り組む部門がそれぞれ独立していることが多く、一貫通貫でのサポートニーズが顕在化していなかった。しかしながら、デジタル変革の実現には組織の壁をなくすことが必須であり、お客様の企業組織がデータから価値創出まで一体で取り組むようになって、我々にもエンドツーエンドでのサポートが求められるようになってきている。

データ活用、Salesforceそれぞれの領域で培ってきた強みを活かし、さらに磨きをかけていくとともに、双方を掛け合わせたチーム力を発揮していきたいと考えている。