

4 テクノロジーコンサルティング事業本部：デジタルテクノロジーディレクターグループ・サービスデザイングループ

テクノロジー起点のコンサルティングと サービスデザインの融合で新しい価値創出に挑む

顧客が抱える潜在的な課題を可視化・整理し、最新のデジタルテクノロジーを織り込んだ DX 戦略を立て実効性の高いシステムをデザインする。NTT データ内の事業部やセクターを横断し、特定の業界・顧客にとらわれないポジションで、実効性の高いプランを立て理想的な DX の実現を先導する。

顧客視点で DX をリード

2018 年以來、あらゆる企業・機関・団体の DX を支援してきた。

主なサービスラインは3つある。事業課題と DX ニーズをコンサルティングし、その実現に貢献する「デジタルテクノロジーディレクター®」、働き方改革をリードする「Workstyle Invention®」、デザイン思考を活用してサービス創出を可能にするデザインブランド「Tangity® (タンジティ)」を提供している。

顧客の状況や要望に合わせ、DX コンサルタントやサービスデザイナーが一体となり、未来に向けたビ

ジョンを描き DX の障害となる課題の解決に取り組む。

テクノロジー起点のコンサルティング「デジタルテクノロジーディレクター」

「未来仮説の構想と実現」というミッションを掲げ、顧客と社会の将来を見据えたフォーサイトコンサルティングを重視する。

具体的には、まずお客様が5年10年先にありたい姿をコンサルティングする。そして今の技術だけに縛られず、メタバースやデジタルツイン、センシングなど将来スタンダードとなりうる発展途上のテクノロジーや顧客体験を変える可能性を



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
デジタルテクノロジー&データマネジメトユニット
ユニット長 土井良 篤志氏



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
デジタルテクノロジー&データマネジメトユニット
デジタルテクノロジーディレクターグループ
グループ長 田島 知氏

戦略立案から実行まで、お客様の経営・事業・ITの課題を4つのサービスメニューを通して解決

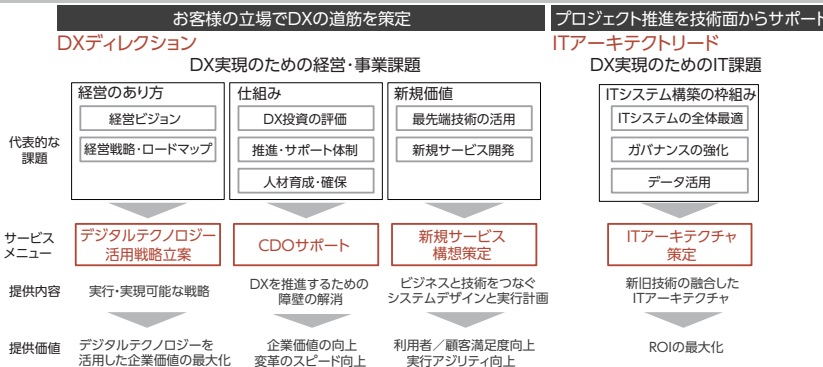


図1 デジタルテクノロジーディレクターが提供するサービスの全体像

秘めた先進技術を積極的に活用する。顧客の未来像の実現を目指しながら社会実装に取り組んでいく。

サービスデザイン「Tangity (タンジティ)」

デジタルテクノロジーディレクターが「いかに DX でビジネス価値を出すのか」に取り組む中で特に重要なことは「有益なテクノロジーをどう活用するか」と、「消費者やユーザーが本当に求めているサービスは何か」という顧客視点の発想を有機的に繋ぐことである。

ここで大きな効果を発揮するのがサービスデザインのプロセスであり、デザイナーの視点である。

Tangity のデザイナーの一番の特徴は、顧客視点に徹底的にこだわる姿勢である。顧客が抱えている本質的なペイン（悩みや不満）やゲイン（目指す付加価値）、あるいは顧客の先にいるエンドユーザーの体験をどう変えていくかにひたすらフォーカスした上で、解決策をデザインしていく。

テクノロジーとデザインの融合

すでにテクノロジーとデザインのコラボレーションが始まっている。ある公共関連のプロジェクトでは、Tangity のメンバーとデジタルテクノロジーディレクターが構想段階から参画し、アイデア出しに取り組んでいる。

また、金融系の大手企業では、今まさに新規ビジネスの開発に取り組んでおり、デザイン思考を活かしてビジネスアイデアの創出に伴走している。今後コンセプトができあがった後は、プロトタイプ開発や実際にシステムローンチが発生する。こうした構想・開発・運用の一連の流れを、一体感を持って進め、デザインから技術へとバトンを繋いでいく。

デジタルテクノロジーディレクターは、サービスデザインのアプローチ方法をデータ分析に活かさないか挑戦している。

一例を挙げると、ショッピングセンターの決済データを分析し、効果



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
デジタルテクノロジー&データマネジメントユニット
サービスデザイングループ
課長 堀江 幸紀氏

的なキャンペーン企画を考えるための新たな視座を提供する、という新サービスの企画開発である。

ここでの課題は、データによる定量調査だけではリアルなエンドユーザーの動きを捉えきれないこと。

そこでデザイナーが参画し、デザイン思考をもとに、実際にショッピングセンターでユーザーの定性調査を実施している。

データから見える世界と、人間を観察して見える世界の双方からアプローチすることで、データ分析手法の改善に挑んでいる。

今後は自社内の R&D や、さらには NTT グループ全体で研究開発している先進技術も活用していく。

例えば最先端の光技術を使った豊かな社会を創るための構想など、未来的な技術の価値を社会に届けることや、世の中に実装することも我々が取り組むべきことのひとつと考えている。

戦略・企画・開発・運用まで一気通貫でデリバリーする体制で新たな価値創造にアプローチ

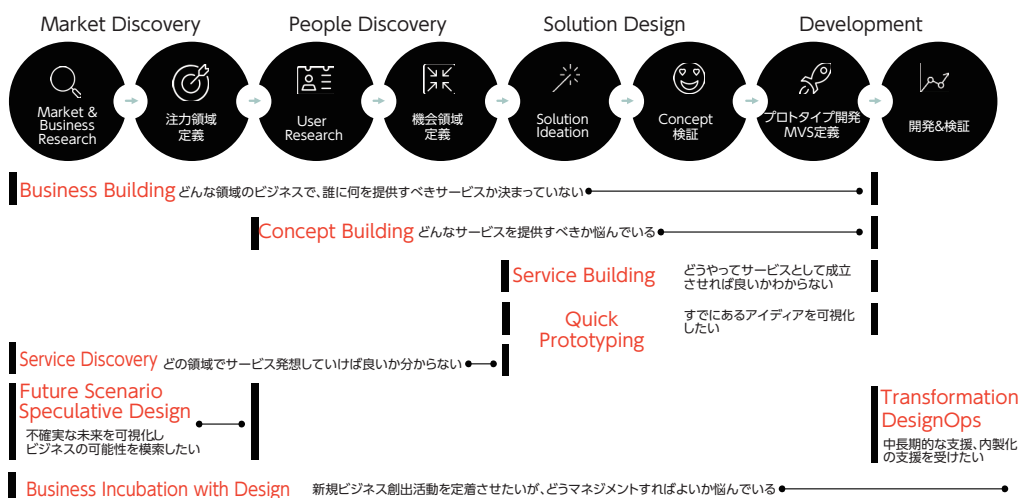


図2 Tangity が提供するサービスの全体像