

5 Enterprise データマネジメント / UX データマネジメント

多様なデータをかけあわせ、ユーザー体験価値と企業の収益の向上をめざす

NTT コムウェアは、業務・企業・業界をまたがってデータを共有・連動させることで新たなバリューチェーンやビジネスを創出する取り組みとして Enterprise データマネジメントソリューション、UX データマネジメントソリューションを提供している。

「企業保持データ」×「ドコモグループアセット」でユーザーに効果的にアプローチ

「Enterprise データマネジメント」とは、企業の保有するデータとドコモグループのアセット、NTT コムウェアのデータマネジメントのノウハウをかけあわせて、社会的課題を解決し新たな価値を創出する取り組みである。その中で特にお客さま接点においてユーザー体験 (User Experience:UX) 価値の向上をめざすのが UX データマネジメントである。

NTT コムウェアではこれまで培ってきたデータ収集 (クレンジングや名寄せ、構造化)、データ統合分析のための基盤構築、UX エンジンなど 11 領域の強み (図 1) と開発力を生かしてデータマネジメント領域での課題解決や、ビジネス拡大に取り組んでいる。

お客さま企業とドコモグループのデータ



NTT コムウェア株式会社
エンタープライズソリューション事業本部
データマネジメントソリューション部

- (後列右) 第 1 ソリューションコンサル部門 部門長 高橋 智哉 氏
- (後列右から 2 人目) スペシャリスト 石井 泰登 氏
- (前列右) スペシャリスト 山本 将太 氏
- (後列左) 第 2 ソリューションコンサル部門 部門長 中里 英則 氏
- (前列左) スペシャリスト 赤崎 仁美 氏
- (後列左から 2 人目) 八木 雄大 氏

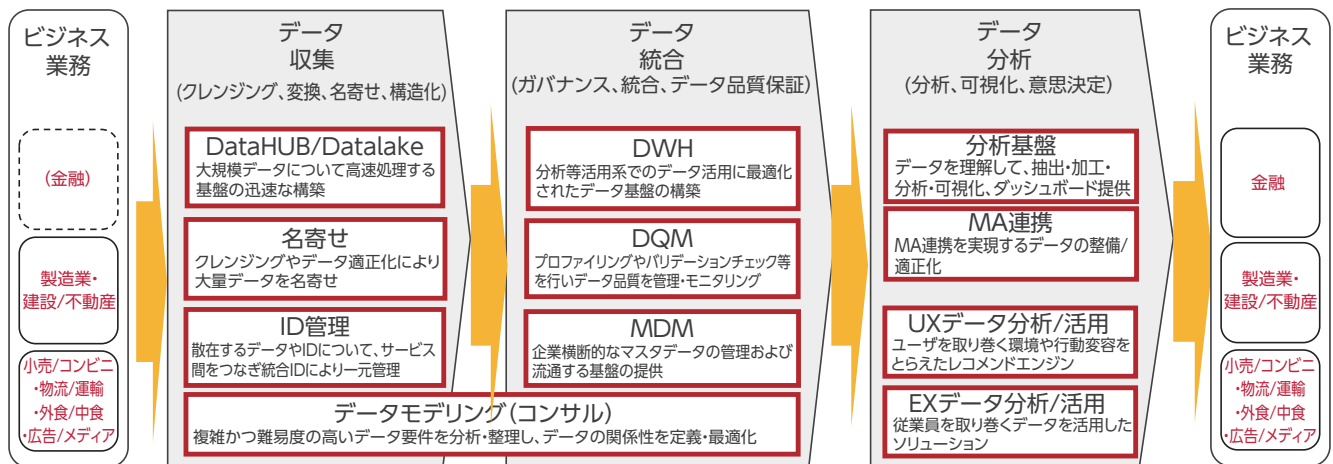


図 1 NTT コムウェアのデータマネジメントの強み

をつなぐことで、企業にとっては、自社のデータに閉じずに多面的な顧客の行動特性、ニーズを把握した上でアプローチができる、ドコモグループのタッチポイント（顧客接点）を活用することで認知度拡大につながる、自社とドコモグループが保持するユーザーの属性・趣味嗜好等をかけあわせることで詳細なユーザー情報を把握できる、といったメリットが生まれる。そしてそのユーザー情報に基づいたプロモーション活動を実施することでより価値の高いUXを実現し、収益向上へ結びつけることが可能になる。

ユーザーの価値観に注目し 行動変容を提案

価値の高いUX創出のためのひとつのアプローチとして、NTTコムウェアは「LIKEUP UX エンジン®」（以下 LIKEUP）を提供している。LIKEUP は、随時変化するユーザーの価値観と、位置・時間・天候といったシーン・状況を捉えて、リアルタイムで望ましい体験を提案する。ユーザーとアプリが対話をするることによって、ユーザーの嗜好データが蓄積され、行動変容を提案する仕組みだ。

現在のレコメンド機能で多く見られるのは、特定のECサイトの購買履歴や閲覧履歴を基にお勧めのアイテムがユーザーに提示されるデジタルコマース、デジタルマーケティングの利用に限定されているケースで

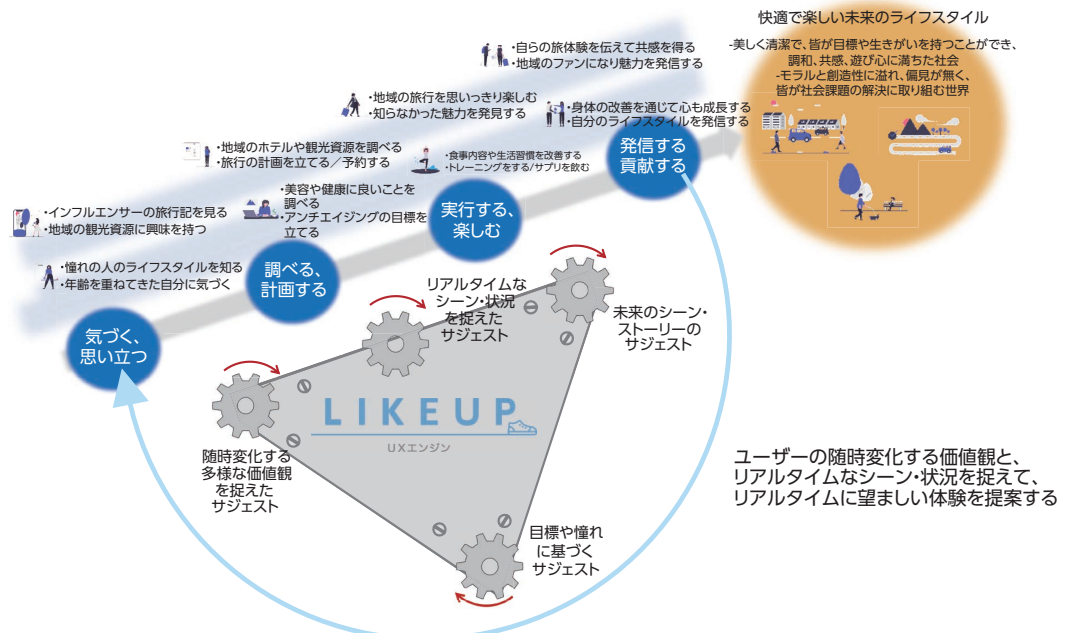


図2 「LIKEUP」のめざす世界観

ある。購買以外の生活シーンを含む一連のUXを創出し、行動変容につなげる点が LIKEUP の強みである。

LIKEUP を活用したサービスは、2020年、東日本旅客鉄道株式会社（JR 東日本）への社会実装（商用化）をはじめとし、2022年には沖縄観光DX推進コンソーシアム「おきなわ Compass」として採用され商用提供を開始、現在も提供中となっている。（NTT Com の FUN COMPASS® として採用）おきなわ Compass では、ユーザーの価値観に沿ったイベント・店舗・施設情報が上位表示される。旅のプランが提案されるほか、MAPで経路の探索、隙間時間の有効活用のための周辺スポットの情報提供も可能だ。現在では、沖縄観光関係者に広く認知され、Web版・アプリ版の合計ユーザーは約8.8万人（2023年10月現在）。各方面から高い評価を得ている。

今後の展開

NTTコムウェアは、今後の展開について2つの方向性を検討している。1つは地域向けの展開。おきなわ Compass で築いたサービスを磨き上げ、NTT Com、パートナー企業と共に、地域創生等の課題解決にむけて、新たな地域を対象として、さらなるサービスの拡大を図る。

もう1つは、UX価値向上を生かした企業向けの展開である。不動産業界・流通／運輸業界をはじめとした企業の利益拡大に貢献するデータ活用について、企業の戦略分析、UX向上コンサルからプラットフォーム構築、プロモーション支援までトータルでの提供にむけ準備を進めている。

* FUN COMPASSはNTTコミュニケーションズの登録商標です

【参考リンク】

- ・ LIKEUP 商品ホームページ
<https://www.nttcom.co.jp/likeup/>
- ・ おきなわ Compass
<https://okinawa-compass.com/>