

4 ①グローバルカスタマーサクセス室

構想から開発・活用、サービス共創まで お客様に寄り添う戦略パートナーを目指す

グローバルカスタマーサクセス室（以下、GCS室）は、金融イノベーション本部において直接お客様と相対した事業展開を行っている。「Customer Success Enabler」というビジョンの元、目指しているのは、お客様の本質的な課題にアプローチし、高い付加価値を提供してお客様を成功に導く存在となることだ。

非IT分野も視野に お客様の戦略パートナーへ

GCS室は、金融イノベーション本部において、メガバンク、証券、信託、取引所というお客様の様々なシステムニーズに対応する事業を行うと共に、お客様と一緒に新しいビジネスを創出しサービス化していく取り組みを進めている。

NTTデータが従来から得意としてきた、お客様の要求に沿ったシステムを高い品質で作りに上げていくことに加え、お客様自身も気づいていない本質的な課題を捉え、提供価値の最大化を図り、お客様を成功に導いていくことを目指している。

そのためには、IT分野に留まらない非IT分野までを見通し、組織、制度、ビジネス創出など多様なビジネスモデルへの対応が欠かせない。

GCS室が共創する 多様なソリューション

GCS室では、業界や技術のForesightを見据え、社会課題の解決にも資する様々な取り組みをお客様に提案し、お客様と共創する。そしてそれらをアセット化し、他のお客様に向けたさらなる展開を図っている。

ここでは、GCS室がこれまでに共創したソリューションの一部を紹介する。



株式会社NTTデータ
金融イノベーション本部
グローバルカスタマーサクセス室
室長 吉本 幸司氏

金融版デジタルサクセス

金融機関のデータドリブン経営を可能とするノウハウやメソッドをアセット化しているのが、「金融版デジタルサクセス」だ。お客様と共に取り組んできた、デジタルマーケティング基盤の構築からマーケティングへの活用まで、制度設計からインフラ整備、ユースケースの創発、社内での人材育成メソッドなどをそれぞれまとめ、幅広い金融機関のお客様への展開を進めている。

pipitLINQ for 証券

行政機関が税金滞納や相続などの際に、銀行等に要請する預貯金等照会業務を電子化した pipitLINQ®

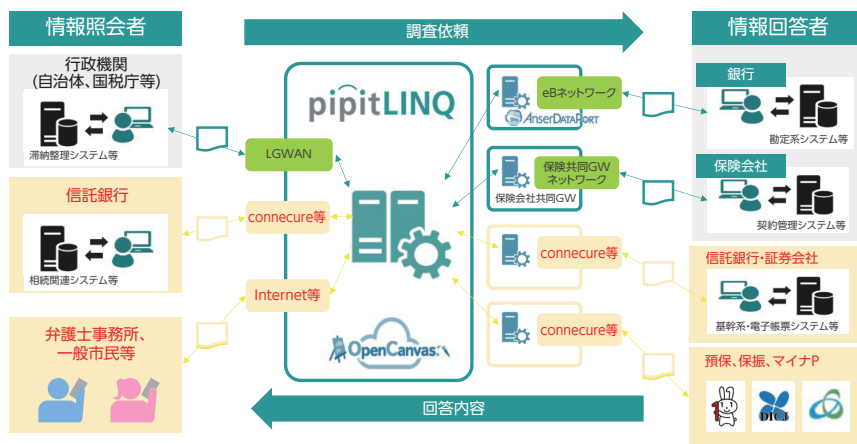


図1 pipitLINQ 概要

は、それまで書類で行われていたやり取りを、統一フォーマットによる電子データで行うことで、行政機関、金融機関双方における大幅な業務効率化とコスト削減を実現している。同様の照会業務が行われている証券会社・信託会社にも、この仕組みを広げる取り組みを進めている。

デジタルアセット管理基盤

日本におけるデジタルアセットの発行・管理基盤「Progmatt」の開発にも参画している。ブロックチェーン技術を活用し、現在は紙ベースの有価証券などをセキュリティトークンとして電子化し、発行、流通、二次市場流通までを行う基盤の構築を進めている。国内の大手信託銀行など8社が株主となる新会社が2023年10月に発足し、共通インフラを整え、利便性を向上させることで、デジタルアセット市場を拡大していくことを目指している。

金融機関向け GHG 可視化

企業に温室効果ガス（GHG）排出量の開示が求められるようになるなか、金融機関においては、自らの排出量は限定的で投融資先に起因する排出量が99%以上を占める。

2023年7月から提供開始したGHG排出量可視化ソリューション「C-Turtle®」の金融機関向けの新サービスは、金融機関の投融資先GHG排出量算定の国際的な基準「PCAFスタンダード」に準拠しており、金融機関の勘定系システムや情報系システムの構築・運用ノウハウを活かすことで、既存の金融機関システムとの連携による効率的な排出量可視化支援を可能としたものだ。

アパレル業界のGXを実現する FEDI®

金融分野に留まらず、社会課題の解決に資するイノベーションの創出にも取り組んでいる。アパレル業界全体のグリーントランスフォーメーション（GX）実現を目指しているのが、サプライチェーン全体での電子データ交換（EDI）を実現する「FEDI®」だ。

廃棄アパレルは年間17億着

トレンドファッションはニーズや販売量の予測が難しく、その季節に売りきれなかったものの多くが売れ残りとなる。また、製造にはアパレルメーカー、商社、素材メーカー、海外工場など多くのステークホル

ダーがあり、また多くの段階があるため、作り直しや追加発注が容易ではなく、あらかじめ大量に発注・生産するという事業構造となっている。

このため、国内で年間36億着が供給され、そのうちの17億着が廃棄されるという状況が引き起こされている。加えて、製造工程における環境汚染も深刻だ。木綿のTシャツ1枚を作るために、人間ひとりが3年半分で使用する量にあたる2650リットルの水が使用されており、さらにアパレル製品の染色による水質汚染は地球全体の水質汚染の20%を占める。また、アパレル業界が製造工程で排出する二酸化炭素量は、航空業界と海運業界の排出量を合算したものより多い。

このようなアパレル業界の環境汚染問題は世界中で問題視されるようになっており、EUでは、2025年からは売れ残った衣料品の廃棄が禁止されることとなった。この流れは、確実に日本にも及んでくると考えられ、国内アパレルメーカーにおいても廃棄削減に向けた対応が急務となっている。

服作りの各工程と状況を可視化

長い生産サイクルにおいては、工程間の情報のやり取りにも多くの時間と手間がかかり、しかもその多くが電話やFAX、メールといったアナログで行われているというのが現状だ。デジタル化を実現している一部大手アパレルメーカーもあるが、中小メーカーが大半を占めており個別の対応は難しい。

そこで、製品に関わる全ての情報をデジタル化し、各工程の状況を可視化することで、適切な需要予測を



図2 アパレル統合マネジメント基盤 FEDI

“ビジネス×テクノロジー”で新たなマーケットを創り出す

行い、それに基づいて生産・配置をし、不要な廃棄や二酸化炭素の排出、排水ゼロをすることを目指すプラットフォームの構築に取り組んでいる。

需要と供給それぞれの側面からGX実現に向けてアプローチ

供給側（サプライサイド）については、業界のデータ標準を作成し各事業者間や既存のシステム間をつなぐことのできる業界統一EDIを構築。アパレルメーカーや商社、素材メーカー、製造工場といった服作りに関わるステークホルダーの間で交わされる、受発注に係る膨大なコミュニケーションがデジタル化されることにより効率化が実現できる。

貿易・物流は、NTTデータが中心となり関連業界を巻き込んで構築したグローバル貿易プラットフォームであるトレードワルツ(TradeWaltz)と連携していく。

インボイス制度に対応した電子請求サービスの組み込みや、NTTデータが提供するマルチバンク決済ソリューションのTetraBRiDGE™を活用した、各種請求書の一元管理から金融機関や金融システムなどへ

の即時データ連携により、請求書受領から決済までのデジタル完結も実現する。さらに、各工程の主体・産地・環境への影響などのトレーサビリティを確保することで、サプライチェーンの透明性を高めていくことも可能となる。

一方、需要側（デマンドサイド）については、デジタル技術を活用した需要予測により、実需に応じた無駄のない生産計画の策定を実現していく。

例えば、企画段階の商品を仮想店舗に投入し、ユーザーの反応を事前に検証すればトレンド予測につなげることができる。この検証結果に、ソーシャルトレンドや気候情報のAIによる分析など、多様な観点のデータを加えることで、商品単位に必要な数を見立てて不要な廃棄をゼロにしていくことが可能になっていく。

業界横断基盤の構築により社会課題解決へアプローチ

GCS室では、FEDI®のように、業界全体を巻き込み、社会課題解決につなげていこうとする取り組みを実践している。業界の抱える課題

を解決したいという総論では一致しても、立場も規模も異なる企業の間での合意を形成するのは容易ではなく、フラットな立場で全体を俯瞰する役割が欠かせない。

NTTデータならではのつなぐ力と総合力

NTTデータは、これまでも各種の業界連携基盤の構築に取り組んできた。TradeWaltzも、貿易に関わる膨大な書類のやり取りをデジタルによって効率化し、日本の貿易力強化につなげることを目指して、商社、金融機関、保険会社、物流事業者と多岐に渡る関係者を集めたコンソーシアムからスタートした。数年にわたって議論を重ね、実証を行っていくことで、最適解を模索し、お互いの利害を調整して業界横断プラットフォームとして形成されたものだ。

各分野のステークホルダーを巻き込んで合意形成に結び付け、スタートアップも含めた様々なソリューションの目利きをした上でそれらをつなぎ、トータルサービスとして構築できるのは、NTTデータならではの総合力を活かしてこそ実現できるものと考えている。

メタバース空間における経済活動実現に向けて

GCS室ではテクノロジー起点のビジネス創発にも数多く取り組んでおり、今後に向けて着目しているひとつがメタバース決済ビジネスだ。

メタバース空間ならではの決済の在り方

メタバース空間では、既にアバターに着せる洋服などの売買が行わ

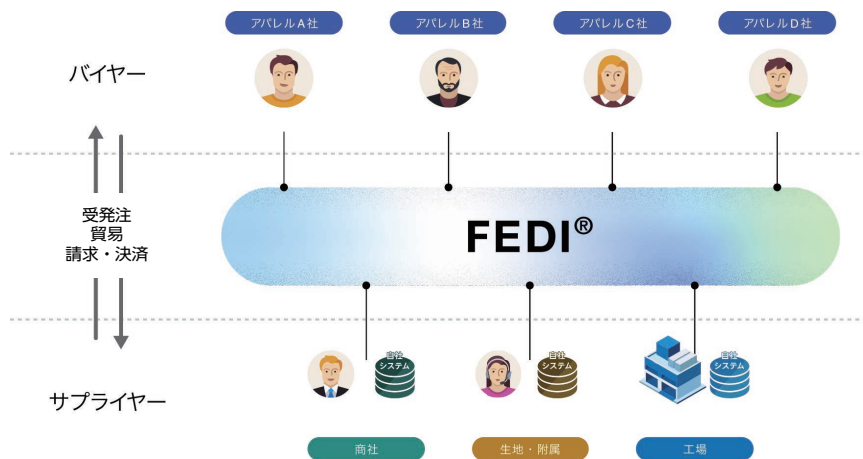


図3 業界統一EDIの実現イメージ

れているが、決済の際には一度メタバース空間を出なければならない。メタバース空間の没入感から現実世界に引き戻されてしまうことになり、体験価値を損ねかねない。

そこで、これまで社内で培ってきた決済関連のケイパビリティを活かし、メタバース空間の中での決済を完結させることを実現していく。

メタバース決済で重要となる本人確認では、ブロックチェーン技術を用いて、管理主体が介在することなく、利用者自身が自らのデジタルアイデンティティを保有し、必要に応じて直接相手に本人であることを提示していくという自己主権型アイデンティティ (Self Sovereign Identity) の実現を目指している。ユーザー自身が DID (Decentralized Identifier) を発行し、本人確認を行った上で証明書 (VC: Verifiable Credentials) を発行し検証していくという DID/VC 方式を採用しており、これまでの中央集権型の本人確認や認証に伴う利用者の不信感・不安感の払しょくにつながることを期待できる。

メタバース空間で経済活動を行っ

ていくには、法規制の整備も欠かせない。デジタル空間における経済活動活性化に向けた取り組みや政策提言などを進めている日本デジタル空間経済連盟に加入し、小売り、金融・保険、通信、エンターテインメントなど様々な業界の企業と共に、健全で安全なデジタル空間の確立に向けた取り組みも進めている。

お客様への価値提供に向け All NTT グループで連携

このような事業を進めていくためには、社内の他の部門との連携はもちろんであるが、グローバルでの連携や NTT グループの他の組織との連携も欠かすことはできない。

グローバルでは、NTT Ltd. のノウハウを活用した海外データセンターの構築・運営や、メガバンクを中心に APAC 地域でのビジネス展開を拡大しているお客様に対し、タイや中国などの現地オフィスと連携したサポートを行っており、定期的に海外グループ会社のスタッフが集まり、情報共有や事業方針のディスカッションを行っている。

NTT グループ内では、NTT ドコ

モとの連携強化を図っている。8000 万人を超える顧客基盤をベースに非通信分野の強化を図ろうとしているドコモと、わたしたちの金融分野におけるケイパビリティを結び付けた、新たなビジネス・サービスの創出に向けて協業を進めている。

さらに、AI を用いたソリューションなど先端技術の具体的活用に関しては、技術統括本部や NTT の研究所との連携を図っており、グループ内外の事業連携のコントロールタワー的役割も担っていきたいと考えている。

お客様の Beyond 実現に寄り添う

昨今、メガバンクや証券、信託銀行などわたしたちのお客様も、顧客接点の拡大や新たな顧客開拓につながるような、非金融事業の開拓を進めている。GCS 室はその動きに寄り添いながら、従来の枠組みにとらわれず自由な発想で、多様なサービス・事業をお客様と一緒に数多く作り出し、お客様の Beyond につなげていけるよう、これからも取り組んでいく。



図4 メタバース決済ビジネスイメージ