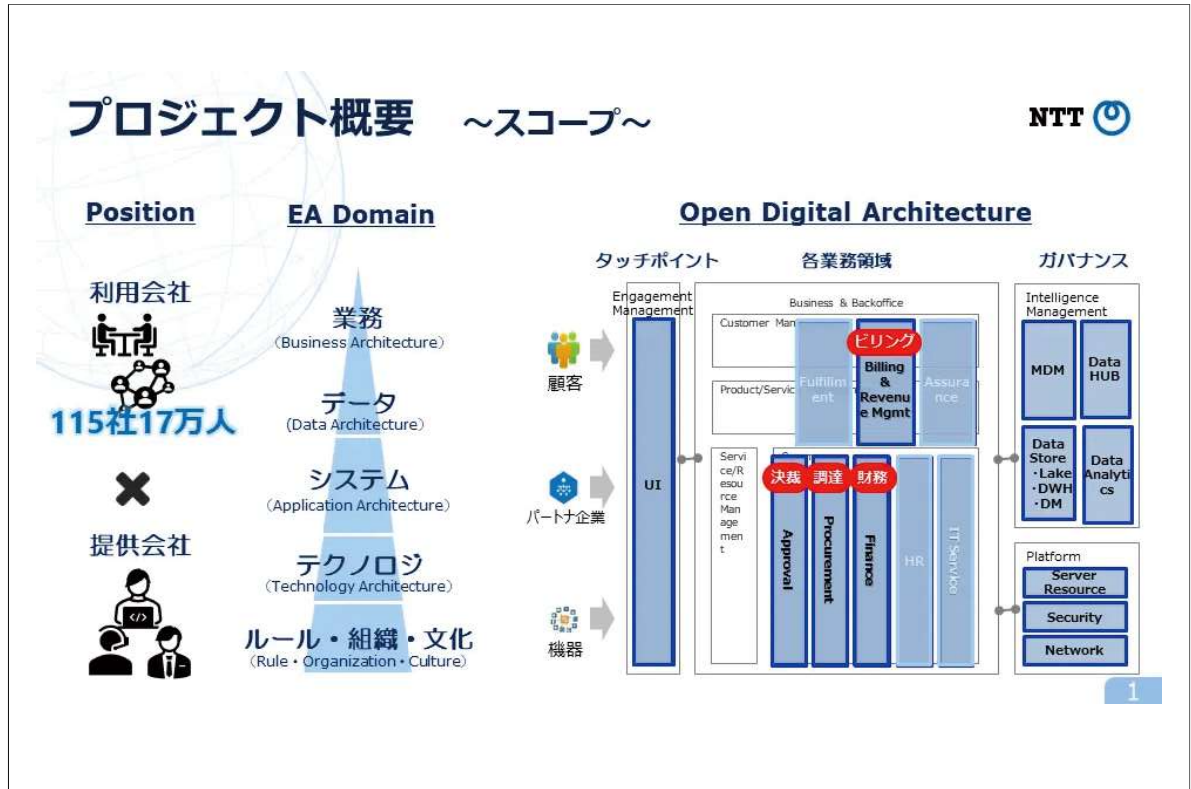


図表4-6-4 ▶プロジェクトスコープ



出所：加山恵美「構想に2年弱がけたNTT大規模バックオフィスシステム刷新」EnterpriseZine（2024年6月4日）

戦略に基づいた柔軟な財務運営が期待される。

なお、これらのシステムは単体で機能するだけでなく、グループ全体のデータを統合することにより、業務プロセス間のシームレスな連携も実現されている。

プロジェクトの推進においては社員一人ひとりの当事者意識を醸成することが欠かせない。こうした認識のもと、展開されたのが、前述した「TSUNAGUプロジェクト」という全社的なコミュニティ活動である。具体的には、社員をDXの主体として位置付け、次の仕組みを通じて変革を推進することとした(図表4-6-5)。

① Change Agentの選任

部門のキーマンを選び、改革の推進役として育成した。これにより、現場の実情に即した改革が進められるようになった。

② 社員参加型のロゴ作成

プロジェクトのロゴを社員投票で決定し、一体感とモチベーションを高めた。

③ 情報共有の徹底

社内イベントやウェブ会議を通じ、プロジェクトの進捗や目標を社員全体で共有した。これにより、改革の透明性と一貫性が保たれた。

これらの取り組みを通じて、DXが単なるトップダウンの命令ではなく、社員全員が主体的に関与するものとして

進められた。

共通ITは基盤整備のフェーズを終えて、新たな段階であるデータ活用のフェーズに移行している。例えば、生成AIであるNTT版大規模言語モデル「tsuzumi」と共通ITで収集されたデータを活用し、新たな価値創出へ向けて以下のような取り組みが進められている。

① 業務プロセスの効率化

データ分析に基づく継続的な業務改善を実施する。これにより、更なるコスト削減と品質向上が期待されている。

② 顧客体験の向上

生成AI「tsuzumi」を活用し、顧客データをもとに個別化されたサービスを提供する。これにより、顧客満足度とロイヤルティの向上が期待されている。

③ 新規ビジネスの開発

データと「tsuzumi」を活用して、新たなビジネスモデルやサービスを創出する。これにより、NTTグループの競争力がさらに強化されることが期待されている。

共通ITは、NTTグループ全体のDX推進を支える重要な業務基盤であり、業務改革と社員の意識改革を同時に進めることで、大きな成果を上げている。このプロジェクトは業務の効率化を超えて、データ活用や生成AIとの統合を通じた新たな価値を創出するためのモデルケースとして機能している。NTTグループは、共通ITを軸に自