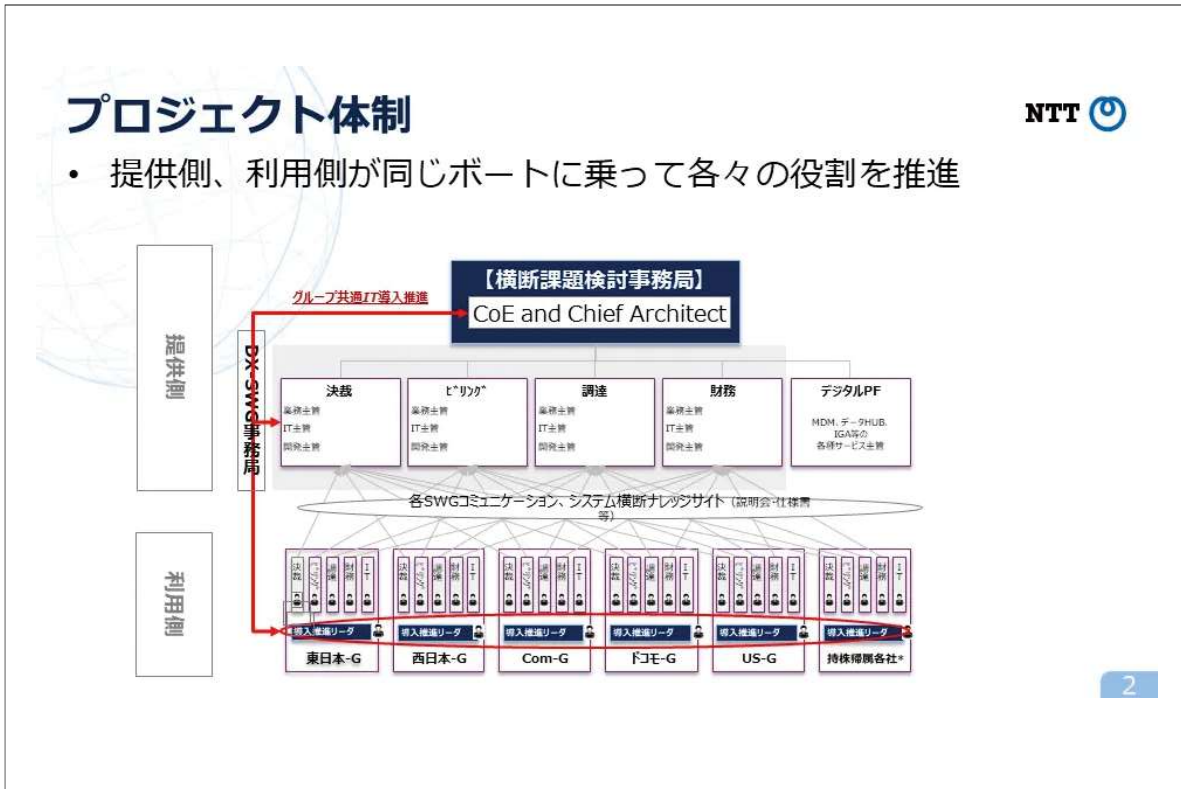


図表4-6-5 ▶プロジェクト体制



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

らのDXの深化と進化を推し進め、社会全体に新たな価値を提供する存在であり続ける。

6-3. 自社DX変革を踏まえた「顧客体験(CX)の向上」へ向けた取り組み

NTTグループが推進するDX戦略は、EXを向上させることでCXの質を高めるとともに、業務の効率化を超えた組織文化や社会的責任の再構築をめざす取り組みである。この戦略は「自らのDXを推進する」という理念を起点に、単なる内部改革にとどまらず、社会全体の価値向上をめざすモデルケースとして注目されている。その歩みは国内外の企業や業界に大きな影響を与え続けることが期待されており、次なるステージへと進化し続けている。具体的には、NTTグループは顧客のDX推進をサポートすることを経営戦略の一つとして位置付け、B2B2Xモデルの推進などを通じて新たな価値創出をめざしている。

本項では、顧客や社会に新たな価値を届けようとする事業スタンスを象徴する事例として、「NTT DXパートナーの設立」「QUINTBRIDGEの運営」「事業共創プログラム

ラム『OPEN HUB for Smart World』について紹介する。さらに、さまざまなDX関連ソリューションやサービスの中から、「山陰合同銀行における次世代コンタクトセンターシステムの構築」と「昭栄精機における“DX認定²⁶”取得支援」の2つの事業を取り上げ、NTTグループによる伴走型ソリューションの実例として紹介する。

(1) NTT DXパートナーの設立

NTTグループが掲げるDX戦略は、「自らのDXを推進する」という理念を中心に据え、NTTグループ全体の変革を牽引するとともに、社会全体に価値を提供するモデルケースとなることをめざしている。その理念を具現化し、地域社会への価値提供を担う存在として2022年1月に設立されたのが、株式会社NTT DXパートナー(以下、「NTT DXパートナー」)である。同社は、地域企業や自治体を支援し、地域社会や産業の課題解決に寄り添いながら共に未来を創ることを使命としており、地域密着型のアプローチを通じて持続可能な社会の実現に向けた挑戦を続けている。

NTT DXパートナーは、NTT東日本が長年培ってきた地域密着型の事業基盤を活用し、地域の企業や自治体に向

26 「情報処理の促進に関する法律」に基づき、「デジタルガバナンス・コード」の基本的事項に対応する企業を国が認定する制度。取得すれば「DX-Ready (DX推進の準備ができていない状態)」となり、国・金融機関からのさまざまな税制優遇や融資支援、IT関連の補助事業への採択における加点などにつながる。 https://www.meti.go.jp/policy/it_policy/investment/dx-nintei/dxnintei-point_202310.pdf