

2021年2月1日

## Smart World 実現に向けた スマートカスタマーエクスペリエンス推進室の新設について

NTT コミュニケーションズ(以下 NTT Com)は、データ利活用を通じたデジタルトランスフォーメーション(DX)を推進し、社会的課題の解決を通じた「Smart World」を実現するため、2021年2月1日に「スマートカスタマーエクスペリエンス推進室」を新設します。

NTT Com はこれまで Smart World に関する6つの推進室<sup>※1</sup>を設置し、それぞれの領域における取り組みを強化してきました。「スマートカスタマーエクスペリエンス推進室」は、7つ目の推進室となります。

### 1. 背景

新型コロナウイルスの感染拡大を受けて、社会はニューノーマルの行動様式へと変容し、生活者の購買行動はEC(オンラインショッピングなど)の“非接触購買行動”へと大幅にシフトしました。

このような状況において、Web サイト、コンタクトセンター、リアル店舗などの各顧客接点を持つ意味や価値も変化してきており、新しい行動様式に合ったビジネスモデルの早急な再定義・再構築が必要となってきました。

NTT Com は、事業ビジョン「Re-connect X」<sup>※2</sup>にもとづき、「Smart Data Platform」<sup>※3</sup>を中核としたデータの利活用、および、お客さまやパートナー企業の皆さまとの共創を通じ、カスタマーエクスペリエンスの領域におけるDXを加速していきます。

### 2. 新組織の概要

顧客接点から得られるデータは、安心安全に利活用することによって、ビジネスを大きく変革できる可能性を秘めています。NTT Com は、「Smart Data Platform」などを通じて、そのような顧客の購買データなどを安心安全に収集・蓄積・分析する仕組みを提供しています。また、それらをXR<sup>※4</sup>、AI、5Gなどの技術と柔軟に組み合わせたサービスやソリューションを提供することもできます。

「スマートカスタマーエクスペリエンス推進室」は、このようなNTT Com やNTTグループの豊富なリソースを用いて、企業のお客さまの課題を解決するとともに、企業のサービスを利用する生活者の利便性や満足度を高めていきます。お客さまがオンライン・オフライン双方で取得したデータを利活用できる仕組みを提供し、ECとリアル店舗双方のチャネル改革や、カスタマーエクスペリエンスのDX実現を支援していきます。

NTT コミュニケーションズ株式会社 広報室  
NTT Communications Corporation Public Relations Office  
〒100-8019 東京都千代田区大手町 2-3-1 大手町プレイスウエストタワー  
OTEMACHI PLACE WEST TOWER 2-3-1 Otemachi, Chiyoda-ku, Tokyo 100-8019, Japan  
Tel (03)6700-4010 International +81 3 6700 4010

■ 提供を検討しているソリューションの例

- ・ 5G などを活用したバーチャル空間プラットフォーム
- ・ リアル、デジタルの統合行動分析基盤
- ・ 接客を高度化する新しいサジェスト(提案)AI

※1: 「スマートワークスタイル推進室」「スマートエデュケーション推進室」「スマートシティ推進室」「スマートファクトリー推進室」「スマートヘルスケア推進室」「スマートモビリティ推進室」の6つ。

※2: NTT Com は、事業ビジョン「Re-connect X」にもとづき、生活者・ビジネス・社会を、安心・安全かつ柔軟に「新たな価値でつなぎなおす」ICT サービス・ソリューションを提供し、ニューノーマルの世界における持続可能な未来の実現に貢献していきます。

## Re-connect X™

<https://www.ntt.com/about-us/re-connectx.html>

※3: データ利活用に必要な収集・蓄積・管理分析におけるすべての機能を、ICT インフラも含めてワンストップで提供し、データ利活用による DX 実現を加速させるプラットフォームです。詳しくは下記 Web サイトをご覧ください。



<https://www.ntt.com/business/sdpf/>

※4: XR とは、VR (Virtual Reality の略、仮想現実)、AR (Augmented Reality の略、拡張現実)、MR (Mixed Reality の略、複合現実)の技術を総称した言葉です。