

2025 年 6 月 4 日

NTT コミュニケーションズ株式会社

マーケティング 5.0 時代におけるデータ利活用マーケティング支援を本格展開

ドコモグループの法人事業ブランド「ドコモビジネス」を展開する NTT コミュニケーションズ株式会社(以下 NTT Com)は、株式会社 NTT ドコモ(以下 ドコモ)が保有するデータや自社の知見を活かし、マーケティングを支援する事業(以下 本事業)を本格展開します。

本事業により、データやテクノロジーと人間の経験が共存するマーケティング 5.0^{※1} 時代の顧客体験(以下 CX)の最大化に貢献します。

1. 背景

近年、スマートフォンを中心としたデジタルツールの利用が当たり前となり、ユーザーごとの購買や移動に関する履歴など、大量のデータを収集できる環境が整っています。多様化・細分化する顧客嗜好に対応するため、データや AI を活用したマーケティングへのニーズが高まる中で、データ利活用のノウハウを持った人材不足などが課題となっています。

NTT Com はデータの収集・分析、施策立案・実行、改善まで一気通貫で提供することで、お客さまのデータ利活用ノウハウの有無に関わらず、より効果的なマーケティング活動の実現を支援します。

2. 概要

お客さまの業態や課題に合わせて、NTT グループのアセットを活用しながら、BtoC 領域における CX の向上や、BtoB 領域でのセールスイネーブルメント^{※2}、自治体と連携した地域創生など幅広いマーケティング活動の支援を以下 4 つの構成要素で提供します。

① マーケティング戦略の策定支援

データにもとづくマーケティングを実施するための目的設定から定着化までを支援

② 顧客データ基盤構築

お客さまが保有するデータの収集・蓄積とドコモが保有する約 1 億規模の会員データとの連携

③ 顧客/市場の分析

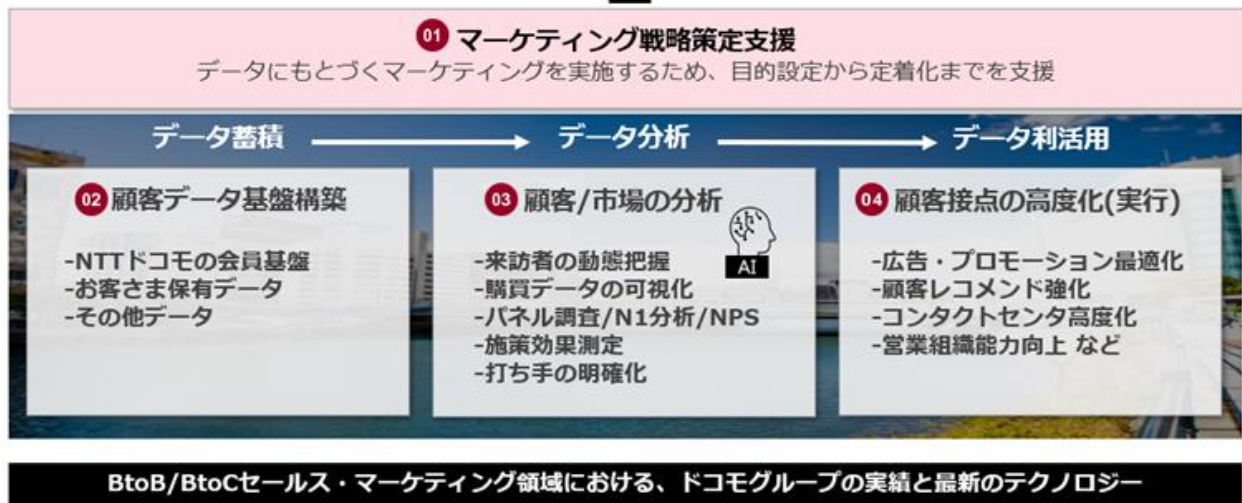
お客さま保有のデータとドコモの会員データを掛け合わせ、AI を活用した分析を実施

④ 顧客接点の高度化

顧客へのレコメンドなどの広告・プロモーション、コンタクトセンターでの対応の高度化、データにもとづく営業戦略の策定や人材育成など、お客さまのニーズに合わせて支援

また、日本のマーケティング研究の第一人者である早稲田大学の恩蔵 直人氏が NTT Com の Marketing Catalyst^{※3} として就任し、共に本事業を推進します。

データとテクノロジー、人間の経験が共存するマーケティング5.0時代における顧客体験の最大化



＜本事業のイメージ＞

3. 今後の展開

今後は、NTTグループのアセットを幅広く活用し、データの収集・蓄積、およびAIなどのテクノロジーを活用した分析と予測を行うことで、顧客一人ひとりのニーズや行動パターンに合わせた精緻なマーケティングの実現をめざします。データを活用したマーケティングをさらに推進することで、企業・産業の成長、人々の豊かな生活、より良い社会の実現に貢献してまいります。

マーケティング5.0におけるデータ利活用の世界



＜データを活用したマーケティングの将来像のイメージ＞

4. 本事業に参画いただく Marketing Catalyst からのコメント

■早稲田大学 商学学院教授 博士（商学） 恩蔵 直人氏：

マーケティングは変化する市場との対話であり、その精度を高める鍵がデータドリブンの姿勢です。感覚や経験だけに頼らず、データに基づいて意思決定し、仮説を立てて検証するプロセスこそが、顧客理解を深め、成果につながります。データを使いこなす力は、これからのマーケターにとって不可欠です。NTT コミュニケーションズと共に、実践的で価値あるマーケティングを創り上げていけることを楽しみにしています。

NTT ドコモ、NTT Com、NTT コムウェアは、ドコモグループの法人事業を統合し、法人事業ブランド「ドコモビジネス」を展開しています。私たちは社会・産業 DX のマーケットリーダーとして「つながろう。驚きを。幸せを。」をスローガンに、人と人をつなぎ、コミュニティをつなぎ、さまざまなビジネスをつなぐことで、新たな価値を生み出し、豊かな社会の実現をめざします。

つながろう。驚きを。幸せを。



https://www.ntt.com/business/lp/docomobusiness/db2024_sol.html

- ※1：「マーケティング 5.0」とは、ビッグデータの活用や AI などの最先端テクノロジーによる分析と、人間がもつ経験や知識を組み合わせることで CX の最大化をめざすマーケティング志向です。
- ※2：「セールスイネーブルメント」とは、営業活動におけるデータを可視化し、利活用することで、持続的な営業成果の創出をめざす取り組みです。
- ※3：「Catalyst(カタリスト)」とは、Smart World の実現を加速するため、新たな事業共創プログラム「OPEN HUB for Smart World」の事業共創に参加いただく各領域の知見・実践経験・対外発信力を持つ社内外のスペシャリストです。

<https://openhub.ntt.com/player/>