デロイト トーマツ コンサルティングのプロジェクト紹介（インダストリーサービス）

DTCが支援したプロジェクト事例を一部ご紹介します

世界最高の顧客体験実現に向けて

Consumer Business & Transportation

購買前から購買後まで欲しい情報がシームレスに提供される世界を実現するために必要なプラットフォームとは何か

データ整備の確立によるデジタル価値向上と業務高度化の実現へ

Government & Public Service Digital

デジタルテクノロジーによる変革を実現させるためのデータプラットフォームやガバナンス運営の整備/確立

住民・事業者を顧客と捉えた自治体版CRMの実現へ

Government & Public Service Digital

自治体版CRMのプラットフォームを活用した行政サービスの高度化

ワンストップ、デジタルファースト、ワンスオンリーな行政事務DXを実現

Government & Public Service Digital

紙、メール、パワーポイント、エクセルによる部門やシステム間の全ての業務におけるアナログ連携を、ワンプラットフォームのワークフローで繋げる真のDXに

オールデロイト トーマツで挑む保険業の中長期的な価値成長

Insurance

クライアント企業の成長に不可欠な、新たな収益基盤確立に資する新規事業をEnd to Endで支援

最高の顧客価値提供で、ブランド力強化の実現へ

Automotive

グローバルでブランド力を強化するために必要なデジタルプラットフォームは何か

エネルギー企業におけるグローバル再エネ戦略の策定

Power Utilities & Renewables

日本のエネルギー企業として世界の再エネ市場のどこをターゲットにしていくべきか

かつてない事業変革を、End to Endでクライアントと共に

Power Utilities & Renewables

戦略を描くだけで変革は実現しない。描いた戦略を組織や実務まで落とし込み、如何にして変革に導くか

商社における次世代自動車の新素材についての新規事業創出

Energy & Chemicals, Mining & Metals

電気自動車や自動運転など自動車の環境が変わる中で金属や樹脂の新素材についての新規事業としてどこに商機があるか、また、それをどうような価値提供で事業化していくか。

デジタル技術を活用した新規事業の立ち上げ支援

Industrial Products & Construction

顧客の潜在ニーズ起点で新たな商品・サービスを開発し短期間で展開するにはどのような仕組みや組織が必要か。

邦銀における戦略的米国進出のサポート

Banking & Capital Market

市場・競合調査から具体的な提携先選定まで含めたフィージビリティスタディ

大手金融機関の経営管理態勢高度化支援

Banking & Capital Market

フロント、ミドル、バックの幅広い領域に対するビジネス拡大の推進力として

顧客企業に"真に求められる"パートナーへの進化に向けて

Growth & Innovation

顧客の不満を解消、要望に応えた上で、さらにその先のDXや事業創造を顧客とともに歩むパートナーへの進化を目

先端技術を世界に届けるビジネスの創成

Life Sciences & Health Care

欧米主要国において新たに上市される再生医療製品のビジネスモデルを確立する

企業の2050年サステナビリティ経営戦略を、国と協力して構築

Public Sector

官公庁と連携しながら気候変動・エネルギーの長期シナリオを予測し、"2050年の企業の経営戦略"を考える

東京発の地域版第4次産業革命の実現へ

Public Sector

都内自治体、都内中小企業が一体となり、先端技術を活用した地域課題解決型実証事業を推進

「データドリブンでの顧客中心経営」の実現へ

Technology, Media & Telecommunications

全社的な顧客中心経営の実現に向け、解決すべき課題と強みを活かした施策とは何か

Digital時代におけるメディアビジネスの進化を支援

Technology, Media & Telecommunications

デジタルシフトに対応し、世の中への新たな価値提供を実現するオンラインメディアプラットフォームの構築

採用ページへ戻る

Consumer Business & Transportation
| インダストリーサービス

世界最高の顧客体験実現に向けて

購買前から購買後まで欲しい情報がシームレスに提供される世界を実現するために必要なプラットフォームとは何か

本プロジェクトの概要

アパレルブランドのクライアントが抱えていた課題は「グローバル展開の加速」と「EC事業の更なる強化」でした。

グローバルにおける当ブランドの認知度は地域によって異なり、特に実店舗をあまり持たない地域に関しては認知度が低く販路拡大の余地を残していました。

また、企業全体のEC化率（全商取引のうちEC市場で取引される割合を示す指標）は、グローバルトップの企業と比較するとまだ成長途中の段階にありました。

市場が飽和状態に近い日本国内に比べ、堅調な経済成長を続ける海外事業に軸足を移すのが企業全体のミッションでした。

世界中の沢山の人に当ブランドの服を着てもらうためにはどうすればいいか。また、実際に店舗に足を運ばなくてもお客様のイメージに合う商品を簡単に購入でき、スムーズに手元に届くためにはどうすればよいか。このような背景のもと、服のプラットフォーム事業の立ち上げが始まりました。

プロジェクトにかかわるメンバー及びそれぞれの役割について

本事業は開始から4年ほど経過しておりますが、DTCは立ち上げから関与させていただいており現在も支援が続いております。

支援テーマはフェーズによって異なりますが、デジタルマーケティング戦略立案、次世代店舗構想策定・実行、マーケティングアプリ構想策定・実行、新規事業グローバル展開など、所謂川上から川下までをサポートしております。DTCが近年掲げている「End to End」というコンサルティング・ビジネスモデルであり、よりクライアントに寄り添い、時には内部の一員となる伴走者たれという考えに基づいて支援しています。

本事業に関わるDTCメンバーは5名前後と決して多くはありませんが、人数が少ない分スタッフ一人ひとりの責任範囲は広く、各々自身の領域を任され、カウンターパートを牽引することが求められています。

後段では、新規事業グローバル展開に関してのエピソード、プロジェクトの難しさややりがいなどを説明させていただきます。

プロジェクトを成功させる上でのポイントやプロセスについて

プロジェクトを成功に導くポイントとしては、①プロジェクトリスクの早期検知・解消、②ステークホルダーとの着実な合意形成、③徹底したクライアントファーストの3点が挙げられます。

グローバル展開にあたっては、各国毎に法規制、商習慣、システム体系の違いなど多岐にわたる論点が複雑に絡み合うため、あらゆる状況を想定して論点を早期に整理することが求められます。またタイトなスケジュールの中で遅滞なくリリースを完了させるため、プロジェクトとしてのあるべき姿を描いたうえで、バックキャストでプロジェクトリスクとなり得る因子を早期検知し、解消に向けて迅速に対応することが必須となります。

プロジェクト内でのコミュニケーションに関しては、展開国が複数に渡ることや、ステークホルダーが多いことから、文面でのコミュニケーションが多くなります。そのような環境下でプロジェクト内の意思決定の遅れやメンバー間での認識齟齬発生を防止するため、プロジェクトのマイルストンとなる局面を見極め、必要なステークホルダーを招集し、論点を明示し、着実に合意形成を図ることが肝となります。このような密なコミュニケーションを通してプロジェクトの論点への共通認識を形成し、ステークホルダー全員が同じ方向性を持つことで、プロジェクトを円滑に進めることが出来ます。

プロジェクト推進・管理にあたっては、常にクライアント目線に立って、クライアントの目指す姿をメンバー全員が精緻に把握したうえでプロジェクトに取り組んでいました。プロジェクトメンバー一人ひとりが当事者意識を持って取り組むことが、このような大規模プロジェクトを成功させる上での要諦となります。

本案件ならではの難しさややりがい

一番の難しさは、プロジェクトに関与している複数領域かつ多数のステークホルダーとの調整を図りながらプロジェクトを推進することです。

システム領域全般を担う開発チームからビジネス領域を司るマーケティングチーム、加えて各展開先の海外メンバー含めてプロジェクトを遂行するにあたり、領域横断での課題抽出やリスク検知など、強靭かつ広範なプロジェクト管理機能が求められます。言語や文化も異なる環境において、デロイト トーマツとしてはチームの狭間に立たされることも決して少なくはなく、悩みは尽きません。

このようなグローバル規模のプロジェクトゆえの難しさがある一方で、クライアントが持つ新規事業が国内外で徐々に浸透していく過程、ひいては業界をけん引するアパレル企業として絶え間なく発展を遂げる過程に関与している点や、クライアントとコンサルタントという関係性を超えて、日々 課題を解決しながらワンチームとして確固たる成果をあげていく点にやりがいを感じます。

本案件における、DTCならでは、または、Divisionならではの取り組み

前述の通り、本プロジェクトは戦略立案から実行まで「End to End」でクライアントを支援してきました。その為、フェーズ毎に様々な分野のエキスパートが所属しているオファリングユニットとコラボレーションすることで、先進性・専門性・独自性の高いコンサルティングを提供することができました。また、グローバル展開においては、各国現地事務所と連携し現地の法制度、レギュレーションや商習慣の情報を共有してもらうことで、地域に根ざした事業展開を遂行できたこともデロイト トーマツならではのワンストップでの統合的なサービス提供といえると思います。

一覧へ戻る　採用ページへ戻る

Government & Public Servise Digital | インダストリーサービス

データ整備の確立によるデジタル価値向上と業務高度化の実現へ

デジタルテクノロジーによる変革を実現させるためのデータプラットフォームやガバナンス運営の整備/確立

本プロジェクトの概要

新技術を組み入れた新業務や既存業務から生み出されるデータを容易に分析・利活用し、クライアントが目指す業務高度化を実現するために必要となるデータ一元管理基盤、及び、データマネジメント体制の構築などデータガバナンスの運営を実現することを目的としたファーストステップの構想策定支援です。

データ一元管理基盤は、既存の業務で使用しているデータに加え、IoTセンサデータや三次元点群データを始めとした新規データを一元的に蓄積し、業務の高度化に繋がる利活用を実現するためのものとして構想の策定を行います。また、データガバナンス体制検討は、データ一元管理基盤を全社員が能動的に利用し、継続的に業務の高度化が図られることを企図した仕組み作りを行います。

プロジェクトにかかわるメンバー及びそれぞれの役割について

プロジェクトには10名程度のメンバーが関わり、データ整備・更新ルールの策定、データ一元管理基盤の構想策定、データガバナンス体制検討を担うメンバーがおり、G&PS Digitalのメンバーが案件のリードおよびルール策定、基盤構想策定を担当しました。

さらに、OracleやInformatica、Snowflakeといったアライアンスに関わる方々とも相談を行いながら、それぞれの担当者がクライアントに最適な構成検討や技術選定を行っています。

プロジェクトを成功させる上でのポイントやプロセスについて

データ整備を実現させるために、クライアントから要望を受けた未来志向型的検討を進めると、中長期的な目線になりがちなところですが、短期的なクライアントの組織としての利得も考え、あるべき姿からのバックキャストによるロードマップ策定と課題解決によるフォアキャストによるロードマップ策定を、メンバー全員でプロジェクト中に何度も議論を行い、ロードマップの修正や詳細化により具体的なイメージをどんどん形にしていき、それをベースにクライアントとどの時点で何ができているようになるか、という目線を常に合わせることで、その他の業務プロセスの検討や構想策定に活かして進めていっていることがポイントと考えています。

本案件ならではの難しさややりがい

データ整備を行う際の一般的なアプローチとしては、ある程度特定されたユースケースに対する分析やデータパイプラインの策定を行うことで、確実なデータプラットフォームの準備を行っていきますが、クライアントではデータ分析が業務の中の一部の要員が個々の知見のみに頼り実施しており、また業務の高度化においてもざっくりとしたイメージのみで具体的なユースケースに落ちておらず、データプラットフォームやデータガバナンスの目標が定めづらく、クライアントのイメージするあるべき姿とデロイトが考えるあるべき姿を合わせることが非常に困難でした。

困難な半面、一般的には成功が難しいと言われているアプローチをクライアントの要望に合わせて実施することで、なんとか成功させようというチームメンバー全員の意気込みもあり、チーム内では活発な議論や意見交換を実施できており、クライアントとも細かなタッチポイントを設けることでとてもやりがいを感じて、チームメンバーがプロジェクトに臨んでいます。

本案件における、DTCならでは、または、Divisionならではの取り組み

一般的なアプローチと異なり、成功が難しいと揶揄されがちな内容であっても、DTCのオファリングチームやアライアンスチームとのディスカッションを経て、さらにG&PSのIndustry Divisionとしてのクライアント経験、G&PS Digital Unitとしてのクライアントファーストな姿勢により、クライアントの要望している姿の実現に取り組んでいます。

一覧へ戻る

採用ページへ戻る

Government & Public Servise Digital | インダストリーサービス

住民・事業者を顧客と捉えた自治体版CRMの実現へ

自治体版CRMのプラットフォームを活用した行政サービスの高度化

本プロジェクトの概要

本プロジェクトは、地方自治体をクライアントとし、住民や事業者を顧客として捉え、民間のCRM（Customer Relationship Management）の考え方を取り入れたプラットフォームを構築しました。

これにより住民・事業者と自治体との接点がデジタル化され、本人の興味関心や属性に応じたOne to Oneの情報発信や、様々な手続きをスマートフォンで簡単に行えることによる住民・事業者の利便性の向上、職員の業務自動化による効率化を実現するとともに、顧客管理に基づく行政サービスの高度化が可能な仕組みとしました。

プロジェクトにかかわるメンバー及びそれぞれの役割について

プロジェクトメンバーは15～20名程度で、大きく構想策定・業務要件定義を中心に行う業務チームと、システム設計・開発を行うシステムチームに分かれていました。GPS Digitalはプロジェクト全体管理と主に業務チームを担当していました

プロジェクトを成功させる上でのポイントやプロセスについて

クライアントの要望に応えたシステムを構築するのではなく、クライアントが目指すゴールからあるべきシステムのグランドデザインや要件を、プロフェッショナルとして提案していくことが重要です。

本案件ならではの難しさややりがい

DTCとして前例のないプロジェクトだったため、常にゼロベースであるべきを考える難しさがありましたが、その分実現したときのやりがいは大きなものでした。

本案件における、DTCならでは、または、Divisionならではの取り組み

DTCは構想策定からシステム導入まで、End to Endでクライアントの目指す姿を実現させるところまで支援することが強みです。

本プロジェクトでも、DTCのGPS Digital、Customer & Marketing Technology、グループ会社のDtaktのワンチームでデリバリをすることで、End to Endを実現しました。

一覧へ戻る

採用ページへ戻る

Government & Public Servise Digital | インダストリーサービス

ワンストップ、デジタルファースト、ワンスオンリーな行政事務DXを実現

紙、メール、パワーポイント、エクセルによる部門やシステム間の全ての業務におけるアナログ連携を、ワンプラットフォームのワークフローで繋げる真のDXに。

本プロジェクトの概要

紙をベースとした申請等の各種手続きや、個別最適された現存のシステムに起因した非効率な業務からの脱却を目指し、まずは庶務事務領域のDXを推進するために、職員向けのポータルや社内手続きをSaaSで構築しました。

この取り組みによる改善ポイントは下記の4点です。

- 情報の集約化
- デジタル化
- 自己解決化
- 情報の蓄積、引継ぎ

加えて、お客様自身が業務のＤＸ化を意識し、今後実行に移していくケイパビリティを獲得することも目指していきました。これらの狙いを実現するべく、初期構築および継続的なお客様のＤＸ推進のパートナーとしてDTCにご依頼いただきました。

プロジェクトにかかわるメンバー及びそれぞれの役割について

本プロジェクトでは、協力会社のメンバーを含め最大12名体制でプロジェクトを推進しました。

プロジェクトマネジャー以外のメンバーの構成は、シニアコンサルタント：３～4名、コンサルタント／アナリスト：３～5名、開発者：２～4名。

シニアコンサルタントは、クライアントのキーパーソンに相対し、チームを牽引する役割を担い、このプロジェクトでは業務要件を定義するチーム、業務要件をシステム要件に落とし込み協力会社（開発者）に依頼し、その開発品質を担保するチーム、新システムの定着化に向けクライアントへのナレッジトランスファーやトレーニング、コミュニケーションを支援するチーム、その他システムインフラの設計等、業務以外の要件（非機能要件）を整理するチームをそれぞれ牽引しました。

コンサルタント／アナリストは、上記の各チームにメンバーとして入り、クライアント会議の準備や会議でのファシリテーション、場合によってはクライアント全体向けのトレーニングセッションの講師を務めるなど、多岐にわたるタスク・ロールを担いました。

プロジェクトを成功させる上でのポイントやプロセスについて

プロジェクト成功に向けたポイントは、クライアントのDX推進パートナーとして、ステークホルダーと密に連携を取り、1つのチームとして動くことができたこと、プロジェクトに関与する全員が本プロジェクトの成功に高いコミットメントをもっていたことにあると理解しています。必ずしもプロジェクト期間の全てにおいてスケジュール通りにタスクが遂行できた訳ではありませんが、クライアントと密に連携をとり、稼働に向けた課題やリスクをシェアしながら、短い期間の中で柔軟にアプローチや、スケジュールを変えるなど、スピーディに意思決定をしながらのプロジェクト遂行ができたことが、プロジェクト成功の大きな要因であり、それを実現させるに至ったのは上記ポイントに他なりません。

本案件ならではの難しさややりがい

一般的なBPRプロジェクトやSIプロジェクトとの共通性が高い部分ではありますが、パブリック案件ならではのステークホルダーの多さ、コミュニケーションの負荷、難易度の高さはプロジェクトにとっての大きなチャレンジでした。また各業務主管の裁量の余地が多いことに起因し、業務がサイロ化、個別最適化しがちであり、組織横断での標準化やシンプル化に向けた機運が現場レベルで高まっている訳ではないことにも難しさがありました。

一方で、DTCのような外部の人間が、クライアントのプロジェクト推進者とタッグを組み、協力にリーダーシップを発揮していくことで、クライアント内のコミュニケーションを活性化し、変革に向けたドライバーになることができる点は、難しさがある半面、大きなやりがいでもありました。

本案件における、DTCならでは、または、Divisionならではの取り組み

当該プロジェクトの推進に当たっては、G&PSの有する業界知見がコンサルティングサービス提供にあたっての鍵であり、深い業界特有の文化や推進上の要点を押さえたプロジェクト推進、コミュニケーション支援を実行することで、プロジェクトを牽引することに成功しました。

また、DTCが目指すAIO（Advisory、Implement、Operate）のビジネスを体現したプロジェクトであり、G&PSが旗振り役になり、一気通貫のサービスを専門家集団の各Offeringチームと連携して提供できる点が、DTCならではの価値提供であったと自負しています。

今後、DTCは当該プラットフォームの利用範囲拡大のみならず、更なるDX推進に向けて支援を継続していきます。

一覧へ戻る　採用ページへ戻る

insurance | インダストリーサービス

オールデロイト トーマツで挑む保険業の中長期的な価値成長

クライアント企業の成長に不可欠な、新たな収益基盤確立に資する新規事業をEnd to Endで支援

クライアント企業グループの10年先を見据えた、新規ビジネス立ち上げを主軸とする成長戦略立案・実行支援プロジェクト

生命保険ビジネスを営むクライアント企業には、既存チャネルでは十分にリーチできていない顧客層がおり、当該層へ如何にアプローチし事業機会を捉えていくかがチャレンジでした。

リーチできていない多様な顧客にアプローチすべく、異業種を含めたアライアンス戦略、営業戦略、デジタル戦略、商品・サービス戦略、チャネル戦略およびオペレーション・IT設計など、多岐に渡る検討が求められていました。一方で、それらの戦略や計画を絵に描いた餅で終わらせることなく、確実に実行に繋げ、推進していくことに対してもクライアントの強いニーズがありました。

そのため、幅広い経営アジェンダに対し手触り感のある戦略を描き切り、クライアントと一体となってEnd to Endでサポートできるデロイトの体制・ケイパビリティを評価いただき、プロジェクトの受注に繋がりました。

プロジェクトにかかわるメンバー及びそれぞれの役割について

これまでのべ100名程度のメンバーがプロジェクトに関与しました。

検討領域が多岐に亘ることもあり、保険ユニットを中心に、クロスユニット（Strategy/Monitor Deloitte・M&A・カスタマー・オペレーション・IT等）、クロスエンティティ（DTFA・DTRA等）で様々な領域からその領域の知見を有した多様なメンバーが参画しています。

クライアントリレーションや保険業の広い知見を有する保険ユニットを中心に、アライアンスやデジタル戦略領域ではStrategy/Monitor DeloitteやM&Aユニット、ITオペレーション領域では当該領域の専門ユニット、GRC（ガバナンス・リスク・コンプライアンス）観点ではDTRAと協業・連携するなど、各々の専門性や強みを発揮できる体制で推進しています。

プロジェクトを成功させる上でのポイントやプロセスについて

クライアント内で各種ワーキンググループが並行して進む大規模なプロジェクトのため、クライアントとの意思疎通および各ワーキンググループ間での情報共有・認識合わせが重要となります。

そのため、クライアントを交えた横断的な会議体での活発なディスカッションや、横串を意識した課題リスクのモニタリングなどを通じ、大規模プロジェクトで陥りがちな縦割りの弊害を排し、プロジェクト内のコミュニケーションを円滑化しています。

また、プロジェクト推進・管理にあたっては、クライアントとコンサルタントという関係性を超え、共通の目的に向かうプロジェクトメンバーとして一体運営を心掛けています。プロジェクトメンバー一人ひとりが当事者意識を持って取り組むことが、このような大規模プロジェクトを成功させる上での大きなポイントとなります。

本案件ならではの難しさややりがい

検討領域が多岐に亘る大規模プロジェクトのため、ともすれば各領域が縦割りとなり領域横断テーマや領域の境界テーマへの対応が不十分となる懸念があります。

そのため、プロジェクト中盤より全体プロジェクトマネジメントオフィス（PMO）機能も増設しました。PMOが各領域に入り込んで情報収集を行い、リスクの芽を早期に把握したうえ、複数領域に跨る、または狭間領域の対応事項や課題を拾い上げ対処するなど、課題リスクのモニタリングやプロジェクト管理機能を強化してきました。それら大規模プロジェクトゆえの難しさがある一方で、保険会社の未来を担うプロジェクトに携わり、新たな事業創造に関与している点、そしてクライアントと二人三脚で課題を乗り越えていく点にやりがいや達成感を感じます。

本案件における、DTCならでは、または、Divisionならではの取り組み

保険業界は、法令・規制の変化やテクノロジーの進展に伴い、過去に例を見ない変革期を迎えています。人口減少、少子高齢化の影響により既存ビジネスのみでは成長が困難になってきており、また、一方で顧客の期待や要求は多様に変化し、従来の保険会社のビジネスモデルも進化を余儀なくされています。

これらの事業環境下において、各社が抱える課題・ニーズも複雑化・多様化してきています。保険ユニットでは、保険会社の事業戦略策定、新規ビジネス検討、DX推進、業務効率化、IT構想など、様々な経営アジェンダに対し、知見を有した多様なメンバーとともに、クライアントと一体となりEnd to Endでご支援できることが特色です。

一覧へ戻る　採用ページへ戻る

Automotive | インダストリーサービス

最高の顧客価値提供で、ブランド力強化の実現へ

グローバルでブランド力を強化するために必要なデジタルプラットフォームは何か

本プロジェクトの概要

グローバルデジタルマーケティングプラットフォームの企画構想と実行支援

クライアント（日系自動車OEM）が掲げる中期経営課題のひとつが「グローバルでのブランド力強化」でした。

昨今、お客様との接点でその重要性/有効性が注目されているデジタルの領域でいかに顧客に提供できる価値（カスタマーエクスペリエンス）を最大化し、ブランド力強化に寄与するか、そして同時に厳しい経営状況の中で、いかにグローバルでのオペレーション効率を向上させるかが課題でした。

デロイトがグローバルでデジタルマーケティング戦略立案からその実行支援までをサービスとして提供しているDeloitte Digitalチームのメンバーが日米欧から集結し、デジタルプラットフォーム構築の企画を構想し、実施しました。

延べ関係者は100名にも及ぶ一大プロジェクトでした。

クライアントが掲げているデジタルマーケティング戦略を元に、それを実現していくために必要なビジネスモデルの設計、プラットフォームの構想、そして変革移行管理まで、戦略を絵に描いた餅では終わらせないデロイトの強みを活かしたプロジェクトでした。

グローバルネットワークを活用した日本企業のグローバル事業支援

日本企業が世界中に進出してビジネスを行うことは言わずもがな、ビジネスの主戦場そのものが海外市場へ移ってきています。そういった環境の中、世界規模でプロフェッショナルの知見を集約・活用しながら戦略を立案し、グローバルネットワークを利用して最適なチーム体制で実行支援することが求められてきています。

デロイトのネットワークを活かして日本企業のグローバル事業を成功させたい、グローバルプロジェクトのハブとしてダイナミックに働いてみたい、という意欲をもった方にはとてもやりがいのある環境です。

一覧へ戻る

採用ページへ戻る

Power Utilities & Renewables | インダストリーサービス

エネルギー企業におけるグローバル再エネ戦略の策定

日本のエネルギー企業として世界の再エネ市場のどこをターゲットにしていくべきか

本プロジェクトの概要

世界中で再生可能エネルギーが進展する中、再生可能エネルギーが成熟しつつある欧米に参入余地はあるのか、今後、再エネの台頭が見込まれるグレーターアジアにどこまで着目すべきか、フェーズ1では世界規模で再エネ事業戦略を策定しました。フェーズ2では優先ターゲット地域への具体的な参入戦略策定と実行支援を行っています。

一覧へ戻る

採用ページへ戻る

Power Utilities & Renewables | インダストリーサービス

かつてない事業変革を、End to Endでクライアントと共に

戦略を描くだけで変革は実現しない。描いた戦略を組織や実務まで落とし込み、如何にして変革に導くか

本プロジェクトの概要

エネルギー業界では、技術革新によるエネルギー消費の効率化、国内人口の減少、電力・ガス小売全面自由化等の制度改革といった事業環境の変化に加え、世界的な脱炭素化の動きが飛躍的に加速度を増しており、事業者は従来の事業モデルからの脱却を求められています。

事業変革の必要性は強く認識しながら、目指す姿や実現に向けた道筋を描けず、意思決定を行えない。

相応の覚悟を要する意思決定であるため、クライアントおいても変革に向けた大きな歩みを始められずにいました。

将来も見通した業界全体の俯瞰、他社での先進事例やそこから得られる示唆も踏まえながら、グループ戦略および実現に向けた組織の在り方を具現化するとともに、当該組織を組成する実行支援を行いました。

当該組織の組成に当たっては、多角化する事業のポートフォリオ管理強化や、デジタル戦略を踏まえた担当組織の明確化、財務やブランドに関するグループ戦略機能の強化といったグループ管理機能の強化も必要であり、ともすれば形を作ることを最優先にする結果、目指すべき姿を妥協しがちですが、クライアント目線を持ちつつも、第3者のプロフェッショナルとしての目線も常に求められるプロジェクトでした。

プロジェクトにかかわるメンバー及びそれぞれの役割について

組織再編の検討は論点が多岐に及ぶため、クライアント側の検討体制として、検討領域ごとに10を超えるワーキンググループを組成するとともに、コンサルティングのみではなく、ファイナンシャルアドバイザリー、法務・税務といったデロイト トーマツ グループの知見を結集し、それぞれの専門領域に応じた支援を行いました。

そのため、20名を超えるメンバーが関与するプロジェクトとなるとともに、各メンバーにとっても気づきが多く得られるプロジェクトとなりました。

プロジェクトを成功させる上でのポイントやプロセスについて

そのような大規模なプロジェクトでしたが、成功に導けた要因としては、①豊富な実績に基づく先を見越した論点認識、②チーム内の綿密な連携の2点が挙げられます。多岐にわたる論点が複雑に絡み合うため、論点を早めに認識し、十分な検討期間を確保することが重要となりますし、整合性の確保や抜け漏れの防止にはチーム内での連携が必須となります。

そして、なによりもグループ戦略の策定から一貫して関与することで、クライアントの目指す姿をメンバー全員が精緻に把握し、常にクライアント目線に立って、妥協することなく検討を深められたことが、一番の成功要因と言えます。やはりEnd to Endでクライアントを支援することで、より付加価値の高いサービス提供が行えたプロジェクトでした。

本案件ならではの難しさややりがい

実行までを支援する関係上、クライアントからも質問も細部に及ぶことや、ともすれば会社固有の論点であることもあり、そのような場面では難しさを感じることもありますが、一つ一つを丁寧に解決し、結果として事業変革を目指した組織が実際に動き始め、広くプレスリリースされたときは、自分事としてやりがいを感じる場面です。

本案件における、DTCならでは、または、Divisionならではの取り組み

このような、インダストリーとしての知見を踏まえたグループ戦略の策定を軸としながらも、多種多様な論点をデロイト トーマツ グループの知見を結集して解決し、実行までを支援したのは、End to Endでのサービスを整えるDTCならではの価値を発揮した案件と言えるでしょう。

一覧へ戻る

採用ページへ戻る

Energy & Chemicals, Mining & Metals | インダストリーサービス

商社における次世代自動車の新素材についての新規事業創出

電気自動車や自動運転など自動車の環境が変わる中で金属や樹脂の新素材についての新規事業としてどこに商機があるか、また、それをどうような価値提供で事業化していくか。

本プロジェクトの概要

欧米の大手エネルギー企業の投資動向調査や、世界中で注目を集めるスタートアップ企業を抽出し、日本の電力・ガスバリューチェーンにおける連携シナリオを構築しました。

後続としてスタートアップ企業の提携意向の個別調査、現地訪問による交渉支援も行っています。

プロジェクトにかかわるメンバー及びそれぞれの役割について

プロジェクトマネジャー1人にスタッフ８名で３つのサブチームを編成しました。チームはEnergy & Chemicals, Mining & Metalsユニットのみならず技術戦略コンピテンシーチーム、自動車チームとそれぞれ専門性をもった複数ユニットの混成チームでした。

プロジェクトを成功させる上でのポイントやプロセスについて

それぞれ、自動車インダストリーの製品開発動向に詳しいメンバー、ケミカルメーカーの研究開発プロジェクトに敬遠あるメンバー、DXについてシミューレーションソフトの動向に詳しいメンバーなどそれぞれの専門性や、チーム内に専門家がいない場合はDTC内の専門家のヒアリングなどを結集して、プロジェクトの実行にあたりました。

クライアントからはDTCの多様性ある専門知識と深堀する洞察力に高い評価いただきました。

本案件ならではの難しさややりがい

クライアントの要求や関心毎は多岐にわたり、すべてにお答えしていくと時間もリソースもご契約いただいた範囲にはとても収まらないものでした。

テーマを絞り込むにあたって、クライアントに同意いただけるロジック作りと深堀すべきテーマに対してプロジェクトメンバーのパッションをぶつけてご納得いただき、デリバリー完了へとこぎつけました。

一覧へ戻る

採用ページへ戻る

Industrial Products & Construction | インダストリーサービス

デジタル技術を活用した新規事業の立ち上げ支援

顧客の潜在ニーズ起点で新たな商品・サービスを開発し短期間で展開するにはどのような仕組みや組織が必要か。

本プロジェクトの概要

欧米の大手エネルギー企業の投資動向調査や、世界中で注目を集めるスタートアップ企業を抽出し、日本の電力・ガスバリューチェーンにおける連携シナリオを構築しました。

後続としてスタートアップ企業の提携意向の個別調査、現地訪問による交渉支援も行っています。

プロジェクトにかかわるメンバー及びそれぞれの役割について

プロジェクトは、PM、技術担当、事業分析担当、PMO2名の合計5名で構成されます。

プロジェクトを成功させる上でのポイントやプロセスについて

デロイトのデジタル技術活用に関するグローバルな分析フレームワークと様々な産業界での支援経験を部門を超えた協業体制を組んで支援する事が重要ポイントとなります。

長期の支援となる場合は、初期段階でクイックウィンを実現し成功体験を関係者で共有する事で社内外の協力を引き出して長期の取り組みにつなげていくことが重要となります。

本案件ならではの難しさややりがい

クライアントもDTC内もプロジェクトに関わる部門が非常に多く、様々なバックグランドを持ったメンバーが参加する中で、当初は認識齟齬が発生し意見がまとまって行かなかったものが、時間が経つにつれて共通の目的、手順を認識し短時間で意思決定が出来るように変化して行った時です。

その結果として従来では考えられないスピードで事業が動き始め、徐々にクライアントが主導して進んで行くようになった際にコンサルタントとしての達成感を感じます。

本案件における、DTCならでは、または、Divisionならではの取り組み

IP&Cユニットの担当業界はIoTを活用した生産改革や新規事業の検討に取り組むクライアントが多く存在し、業界変革を肌で感じるプロジェクトが多くあります。

IP&Cユニットでは、これらの環境変化に対して積極的に業界変革アジェンダを提示し、ルールチェンジャーとして仕掛けて行くことを特徴としています。

詳細についてはセクターで発行している各種レポートを御覧ください。

一覧へ戻る

採用ページへ戻る

Banks & Capital Market | インダストリーサービス

邦銀における戦略的米国進出のサポート

市場・競合調査から具体的な提携先選定まで含めたフィージビリティスタディ

本プロジェクトの概要

デロイトのグローバル拠点と連携したシームレスなクライアントサポートの実現

邦銀が米国に進出するに当たり、デロイトは日本と米国のメンバーで混成チームを組成し、グローバルネットワークを活用したトータルサポートを実施しました。

サポート領域は米国の市場・競合調査のみならず、日本と米国における銀行業の収支構造、ビジネスモデル、システム構造の違いなどの具体的な調査にまで及びました。

加えて、クライアントを直接米国にてアテンドし、デロイト米国拠点のネットワークを紹介する事で、具体的な提携先候補の選定にまで寄与しました。

抽象論で終わらない具体的なサポートをデロイトの現地拠点と連携して行う事で、クライアントのグローバル展開に大きく貢献することができました。

一覧へ戻る

採用ページへ戻る

Banks & Capital Market | インダストリーサービス

大手金融機関の経営管理態勢高度化支援

フロント、ミドル、バックの幅広い領域に対するビジネス拡大の推進力として

本プロジェクトの概要

営業力強化、業務効率化に向けた業務改善・システム導入サポート

近年の金融機関における急速なグローバル展開により業務（営業、管理）が多様化かつ複雑化している状況の中で、営業推進力の強化・管理業務の効率化が求められています。

その中で、DTCは業務（金融商品の導入、規制対応、顧客管理、管理会計）・IT（ASP、CRM、DWH、BI=Business Intelligence）におけるBPR、システム導入といった多岐に渡るテーマに対し、デロイトが持つ方法論・フレームワークやメンバーの知見・経験を活用し、実行性の高いサービスを提供しました。

1つの例として、経営陣が意思決定するために必要なKPIやデータモデルの定義およびデータ分析が挙げられます。

また、テーマによっては、監査、ファイナンシャルアドバイザリーや海外のデロイトオフィスとの連携によるサポートもあり、クライアントの様々なニーズに合ったサービスを提供しました。

プロジェクトにかかわるメンバー及びそれぞれの役割について

多様なメンバーとの業務遂行による成長機会の獲得

10名以上の多様なバックグラウンド・専門性を持つチームメンバーが関与しており、業務遂行の中でコンサルタントとして必要なスキルや専門性（金融業務やIT）を習得できる場として、自身のスキルアップに繋げられる環境となっています。

クライアントも、本部部署の上位層から拠点の実務レベルまでのメンバーと協働しており、ランクに関係なく上位層に対するプレゼンテーション・ファシリテーションや、実務に関する現場の声を聞く機会があり、様々な経験をすることが出来ます

一覧へ戻る

採用ページへ戻る

Growth & Innovation
（金融 × Digital / Technology領域）
| インダストリーサービス

顧客企業に“真に求められる”パートナーへの進化に向けて

顧客の不満を解消、要望に応えた上で、さらにその先のDXや事業創造を顧客とともに歩むパートナーへの進化を目指す

本プロジェクトの概要

短期的取り組み

■銀行サービスの集約・改善と非金融サービスの提供
使いやすさと事務効率向上のための既存サービスの集約・改善
企業運営上の様々な課題解決に貢献する非金融サービスの提供

■顧客への理解と洞察の深化
リアル・デジタルの情報を組み合わせ、顧客理解と洞察を深化
銀行取引以外の様々な情報も捉え、企業課題に対する洞察を深め、より付加価値のある提言・提案へつなげる

中長期的な取り組み

■事業創造のための機能提供と企業間共創の促進
自行に閉じた金融機能に留まらず、企業間共創による事業創造に必要な機能を提供
企業の情報を蓄積し、企業同士をつなぐハブ機能を提供

■産業横断・業際への理解と洞察の深化
特定の産業に留まらず、業際の事業機会に関する洞察を持ち、それらの還元を通じ、新たな事業創造の提言・提案へつなげる

プロジェクトにかかわるメンバー及びそれぞれの役割について

このプロジェクトの特徴として、ビジネス構想からシステム企画・構築までの幅広い領域の支援を行なっており、デロイト内の各領域の有識者が参画しプロジェクトを推進しています。

・ビジネス・コンサルタント
　ビジネス変革の短期・中長期の取り組みのステップを整備し、各ステップでのビジネス構想の策定支援
　各ステップにて取り組むサービス企画の具体化、及びそれを実現するための業務要件の整理

・デザイナー
　カスタマージャーニ、サービスブループリント、ワイヤーフレームなど活用し、顧客体験を重視した新規サービスのUI/UXデザイン

・エンジニア
　将来の中長期の取り組みを踏まえた上でのデジタル・プラットフォームのアーキテクチャ策定
　サービス企画を実現するためのシステム要件定義・設計・開発・テストの実施

・プロジェクト支援（PMO）
多数のステークホルダーや長期にわたるプロジェクトの特殊性も考慮したプロジェクトの円滑な遂行を支援

また、本プロジェクトは、国内のデロイトメンバーのみならず海外ファームの有識者、アーキテクトやエンジニアも参画し、海外での先行事例・実績も取り込んだグローバルな体制で取り組んでいます。

このプロジェクトは、デロイトの総合力が試されるチャレンジングな案件となっています。

短期・中長期のさまざまなビジネス構想を具体化しつつ、並行してシステムの検討を行なうため、デロイトのメンバーもコンサルタントからエンジニアまで幅広いバックグラウンドを持ったメンバーが参画しており、メンバー間の効率的なコミュケーションやプロジェクト運営が非常に重要になります。また、ビジネスの具体化、それを実現するためのシステム開発を優先度に応じて順次繰り出していくことなりますので、それを実現するためのスピード感も重要な要素となっています。

このように多様なスペシャリティを持つメンバーが常にコラボレーションしながら、スピード感を持って取り組むことになりますので、これを実現することはとても難しいことではありますが、非常に価値が高くやりがいがあることだと思います。

このプロジェクトにおいて、デロイトが高く評価されているのは、従前からのコンサルティングの実績や今回の提案内容に加え、それを実現するためのアーキテクチャを具体的に提示できたことだと思います。コンサルティング力とシステム構築力の両面をワンストップで提供できる強みをクライアントが高く評価され今回の案件のWinにつながったと考えています。

一般的なコンサルティングファームにおいては、ビジネス構想や企画を描くことができても、その後のシステム開発・構築は対応できないなど一貫性を持ったサービスを提供するのは厳しい部分があるかと思います。また、いわゆるシステム開発・構築を主な主戦場としているSierでは今回のようにクライアントと並走しながらビジネス構想策定を進めることも難しいかと思います。ビジネス構想からシステム企画・構築・導入まで一貫して、かつ多面的に対応することが可能なのがデロイトの強みになります。

また、当Dvision（FSI）においては、クライアントのデジタル変革を支援するためのチーム（Growth & Innovation）があり、ビジネス及びシステムの両面からクライアントに寄り添った支援がEnd To Endで提供できるのが特徴になります。

一覧へ戻る　採用ページへ戻る

Life Sciences & Health Care | インダストリーサービス

先端技術を世界に届けるビジネスの創成

欧米主要国において新たに上市される再生医療製品のビジネスモデルを確立する

本プロジェクトの概要

医療の飛躍的な進展に貢献することが期待される再生医療技術ですが、人の細胞を採取・加工・製品化するため、従来とは全く異なるプレーヤーとの協業や新たなサプライチェーンの構築など、これまでにはない新たなビジネスモデルを確立することが求められます。

そのためには、各国の規制や顧客の動向を把握するためのきめ細かな市場調査に加え、ルールそのものを作り上げるための当局との連携も必要とされていました。

プロジェクトにかかわるメンバー及びそれぞれの役割について

プロジェクトチームはデロイトのメンバーファームに属する各国市場の専門家や再生医療の専門家など約20名から構成され、メンバーが持つ知見を集約し、各国市場に沿った最適なビジネスモデルオプションを設計・評価しました。

プロジェクトを成功させる上でのポイントやプロセスについて

技術的に未成熟で、法規制も整備されておらず、顧客の受容性も確立していないなど、不確実性が非常に高い再生医療ビジネスにおいて、いかにフレキシビリティが高く、かつ、市場機会を損なわないビジネスモデルを設計するかが鍵でした。

加えて、設計したモデルを実現するためのルール形成、即ち法規制の整備や未知の治療に対する顧客の受容性向上のための働きかけなどもとても重要な要素でした。

本案件ならではの難しさややりがい

メンバーファームに属する28万人のプロフェッショナルから最も優れた専門家でチームを組成し、共に難題へ取り組めたことが、短期間での成果創出に繋がりました。

中でも、不確実性が高い今回のテーマにおいてベストな選択肢を特定し、クライアントに提言することは、非常に難易度が高いと同時に、戦略コンサルタントとしてのやりがいを感じられる場でした。

一覧へ戻る

採用ページへ戻る

Public Sector | インダストリーサービス

企業の2050年サステナビリティ経営戦略を、国と協力して構築

官公庁と連携しながら気候変動・エネルギーの長期シナリオを予測し、”2050年の企業の経営戦略”を考える

本プロジェクトの概要

気候変動を含めた、2050年の将来像を予測したうえで、サスティナブルな視点から企業の超長期経営戦略を作ることは、不確実性が高く、企業単体では難しい状況です。

そこで、DTCでは、関係諸機関と協力し、企業の2050年の将来ビジョン、超長期なサスティナブル経営戦略の構築を支援しています。

2050年の将来像を予測するという極めて不確実性の高い検討作業ではありますが、DTCのコンサルティングスキルと気候変動・エネルギーの専門性をベースに、超長期戦略の構築を支援することは、経営コンサルティング、戦略コンサルティングの醍醐味です。

「伊藤忠商事株式会社」「株式会社商船三井」「住友林業株式会社」「東急不動産ホールディングス株式会社」「日本航空株式会社」「三菱自動車工業株式会社」「鹿島建設株式会社」「カルビー株式会社」「株式会社日本政策投資銀行」「富士フイルムホールディングス株式会社」「古河電気工業株式会社」「明治ホールディングス株式会社」他とともに、現在進行中のもの含め多数支援してきています。

プロジェクトにかかわるメンバー及びそれぞれの役割について

1プロジェクト２～３名が関与。入社２～３年目のシニアコンサルタントやコンサルタントが、10数名のクライアントの対面に立ち、議論のリードや取りまとめを行いました。

プロジェクトを成功させる上でのポイントやプロセスについて

【成功の秘訣①：考えられた独自フレームワーク】

不確実性の高い将来のエネルギー像やリスクを予測するために、シナリオ分析の手法を活用しました。

その際、気候変動分野以外でも活用されるシナリオ分析手法をデロイト独自に改良し推進しています。

【成功の秘訣②：ステークホルダーの巻き込み】

企業内の複数部門の意見を取りまとめる必要があり、官公庁との連携や、企業内の取締役の関与を強く促すような"仕組み"も提供しています。

【成功の秘訣③：官公庁と民間企業双方からのコンサルティングアプローチ】

DTCは気候変動、再生可能エネルギー、水素、次世代自動車、環境技術といった分野において、官公庁に対する政策立案、および企業に対する経営コンサルティングサービスを提供してきました。このような政策からビジネスまで一貫して支援できる専門性を有したサービス体制を敷いているからこそ、今回のようなプロジェクトを成功に導くことができました。

本案件ならではの難しさややりがい

2050年の経営戦略を考えるにあたっては、経営企画、環境部門、財務部門、事業部門などの複数の部門と連携する必要があります。

そのためには、多くのクライアントのメンバーに納得してもらえるドキュメントを作りプレゼンテーションを行うこと、そこで自身の専門性をクライアントに認めていただくことが重要です。これは、非常に難しい作業ですが、粘り強くコミュニケーションを重ねて理解をいただきながら、戦略を作り上げていくことは、コンサルタントとしての成長とやりがいに繋がるものです。

また、2050年に向けた超長期の戦略を考えた後は、中期経営計画、新規事業開発などの検討に繋がることもあり、そのように次のプロジェクトに繋がって高く評価いただけることが、我々コンサルタントにとって最も大きなやりがいです。

本案件における、DTCならでは、または、Divisionならではの取り組み

DTCのパブリックセクター部門は、官公庁・地方自治体の環境・気候変動・エネルギー政策の実績を多数積み上げ、専門性を高めてきました。

民間企業のみならず官公庁にも強い実績とリレーションを有するDTCであるからこそ、今回のような官公庁の政策と民間企業の戦略を融合したコンサルティングを提供することができました。

またDTCの持つ総合力を発揮して、単なる戦略立案だけでなく企業経営のマインドや組織体制を変革することを支援するサービスを提供することができました。

一覧へ戻る　採用ページへ戻る

Public Sector | インダストリーサービス

東京発の地域版第4次産業革命の実現へ

都内自治体、都内中小企業が一体となり、先端技術を活用した地域課題解決型実証事業を推進

本プロジェクトの概要

東京都には、約44万の中小企業が存在し、企業数全体の98.9%を占めています。東京都は都の産業競争力の底上げを政策目標として挙げていますが、そのためには、これらの中小企業の活性化が必要という課題を抱えています。

これを踏まえ、DTCは、23区や三多摩地区等の市町が抱える地域課題を、都内中小企業の持つ先端技術を活用した実証事業の企画・運営を支援しています。

各区市町村の担当者と各地域が抱える課題や現在までの取組、今後の展望を聞き取りしながら、課題解決に適用できる先端技術を調査し、同技術を持つベンダーとのマッチングを行うという、官と民の双方の立場に対する理解を深め、官民連携の要諦をつかむということを狙いとして推進しています。

本事業は、2018年度から実施しており、これまでに、3自治体での実証事業の応募・審査・立上げ等を支援しており、立上げ後も専門アドバイザー派遣という形で、事業推進を側方から支援しています。

プロジェクトにかかわるメンバー及びそれぞれの役割について

プロジェクトマネジャーのもと、事務局運営を担うチームに2名が参画しています。これに加え、各自治体の実証事業を支援するアドバイザーが、自治体ごとに1名配置されています。（計6名程度のプロジェクト体制です）。

プロジェクトを成功させる上でのポイントやプロセスについて

【ポイント①：区市町村職員への先端技術の理解促進】

区市町村の担当者への事業説明等を通じて、多くの職員は地域課題はよく知るものの、その解決のためにどのように先端技術を活用すべきかを把握できていない方が多く、実証事業に至らないという課題に直面しました。

当該課題の解決に向け、全国での先行事例を調査し、事例集として取りまとめるとともに、シンポジウムを企画・運営し、先端技術の活用事例を知る場を設けました。

【ポイント②：区市町村の予算規模を踏まえた実証事業の提案】

都内区市町村には様々な規模の自治体があり、それぞれの財政規模も異なります。

それぞれの自治体の規模に応じた実証事業の規模・座組を検討して実証事業そのものの実現性を高めることが重要と考えます。

【成功の秘訣③：民間企業からのアプローチ】

都内には、他地方と同様、特定企業と包括協定を締結している自治体も存在しており、企業側には、新たな技術開発・サービス開発のために自治体が持つフィールドを活用したいという意向も存在します。

これを踏まえて、企業とともに自治体側に実証事業の提案を行うことも、地域課題解決側の実証事業を企画する上では重要と考えます。

本案件ならではの難しさややりがい

先端技術の活用方法をよく知らない区市町村の担当者に対して、地域課題解決における当該技術の有効性を理解いただき、実証事業の組成に至るまでには、一定期間のコミュニケーションを継続して粘り強く続ける必要があります。

このような区市町村の担当者とのコミュニケーションを通じて、地域の防犯・防災に始まり、買物難民や地域特産品の販促等、地域で様々な課題が発生していることに触れることができることに加え、地域の住民生活を支えるインフラ機能としての行政の重要性、区市町村の担当者の想いに直接触れることができる点が本事業のやりがいの一つとして挙げられると考えます。

また、実証事業の組成に向けて、官と民の双方の立場を理解し、それをつなぐ役割が期待されることから、地域課題の構造的な整理だけでなく、解決に向けた官民の役割分担の検討等も行う必要があり、事業を運営・推進する力をつけることができるという成長機会とできることも、やりがいとして挙げられると考えます。

本案件における、DTCならでは、または、Divisionならではの取り組み

DTCのパブリックセクター部門では、東京圏だけでなく、多数の地方で、地方創生に関わるコンサルティング、中小企業に対するハンズオン支援や起業・創業に向けた支援等を実施してきました。

これらの実績を通じて得た地域課題や中小企業等の抱える課題の双方を理解し、事業に活かすことで効果的な事業運営に努めています。

また、実証事業の支援にあたっては、法的・財務的な支援を求められることもあり、監査法人トーマツと連携して、グループ全体の総合力をもって実証事業の運営を支援することができるという点も強みとして挙げられると考えます。

一覧へ戻る　採用ページへ戻る

Technology, Media & Telecommunications | インダストリーサービス

「データドリブンでの顧客中心経営」の実現へ

全社的な顧客中心経営の実現に向け、解決すべき課題と強みを活かした施策とは何か

本プロジェクトの概要

【クライアントが持つ膨大なデータを活用した顧客中心経営へのシフト】

我々は、クライアントがデータマネジメントプラットフォーム（以下DMP）を活用し、データドリブンでの顧客中心経営へシフトするための課題抽出と解決策の検討を支援しています。

これらの取り組みの中では、クライアントが保有している事業・サービスやデータの特性を活かした顧客体験価値の向上とサービスの高付加価値化、さらにはパートナー企業や社会への提供価値を拡大していくための全社横断的な取り組みが検討されています。

プロジェクトにかかわるメンバー及びそれぞれの役割について

【インダストリー組織として、顧客への深い理解を基にしたプロジェクトの推進

私たちTMTからは、プロジェクトを統括するパートナー、プロジェクトマネジャー、プロジェクトリーダーとスタッフの4名、これに特定テーマのプロフェッショナルとして、Strategy（デジタル領域担当者）からも1名参画してもらい計5名でプロジェクトを推進しています。

一般的にパートナーは顧客との関係性を構築・維持し、プロジェクトにおける最終判断を担い、プロジェクトマネジャーは顧客との折衝や追加支援の検討といった対クライアント向けだけでなく、プロジェクトを進めるうえでのタスク定義と進捗管理といったチームの運営も担いながら進めます。また、今回のプロジェクトにおいては、プロジェクトリーダーとスタッフはクライアント先に常駐しながら日々のタスクを推進することで連携を緻密に行うことができています。

プロジェクトを成功させる上でのポイントやプロセスについて

【広範囲なテーマと多数の関係組織のマネージメント】

我々の支援内容は、クライアントの主幹組織の中期戦略・ミッションの検討から、具体的な取り組みとして顧客のエンゲージメントを測る新たなモニタリング指標の開発、サービス横断での最適な顧客アプローチの検討、データドリブン経営に必要なリテラシーやマインドセットを持つデジタル人材強化の施策検討等、多岐に渡ります。

クライアントも社内のあらゆる部門の活動を経営目線で横串推進する役割を担っている一方、我々DTCもデジタルとUXを軸に、デジタル、TMT、人事、CRM、FSI等のユニット連携、デロイトアナリティクス、デロイト トーマツ リスクサービス等との連携、またグローバルも含め、デロイト知見のフル活用が必須です。このように、「デロイトグローバル×デロイトメンバーファーム連携×DTC内のユニット連携」をスピーディーに的確に行う必要性があります。

また単にデータドリブンを推進するのみでなく、経営の目線で中長期的に顧客エンゲージメントの向上や社会への価値提供をどのように実現するか、そのために揃えるべきアセットは何かを議論し、クライアントの目指す姿と実行プランを検討しました。このように、経営目線・中長期目線での戦略検討と、実施策を通じた検証と磨きこみを両輪でまわすプロセスを包括的に支援しました。

本案件における、DTCならでは、または、Divisionならではの取り組み

【様々なコラボレーションの取り組みと先進的テーマ】

我々は、インダストリー組織のTMT（通信・メディア・テクノロジー）ディビジョンに属していますが、この他にも多数のインダストリーとコンピテンシー組織（戦略／会計／人事…など）があります。この幅の広さはデロイトの特徴であり、我々TMTはクライアントのニーズに応じて、これらの組織と緻密に連携していきながら、クライアントに最適な支援を行うことができます。

また、TMTは「デジタル・AI・データマネジメントフォーム」など、すべての産業でこれから必要とされるテーマに先行して取り組んでいます。IoTやAIを活用したサービス提供など、最新のテクノロジーを活用した顧客体験価値の向上・競争力強化といったクライアントニーズは増えており、これらの知見・経験を基に他インダストリーのクライアントもTMTが支援することもあります。

このように、多様な経験をすることができるのがTMTの特徴だと思います。

一覧へ戻る　採用ページへ戻る

Technology, Media & Telecommunications | インダストリーサービス

Digital時代におけるメディアビジネスの進化を支援

デジタルシフトに対応し、世の中への新たな価値提供を実現するオンラインメディアプラットフォームの構築

本プロジェクトの概要

クライアントにおいては、近年デジタルシフトが急速に進む中、既存の媒体や広告売上に加える新たな収益方法を模索していました。そのような状況の中、重点施策として、従来の購読費／広告型のビジネスモデルから脱却したビジネスモデルの確立を目指し、新たなオンラインメディアの立上げを行うことになり、その構想から実行までをDTCが支援しました。

プロジェクトにかかわるメンバー及びそれぞれの役割について

インダストリー知見を有するTMT Divisionと、DTCに所属するDigital領域の専門家からそれぞれ2～3名が参画しクロスファンクションのチームを組成しました。

TMT Divisionのメンバーはインターネットメディアのビジネスモデルやトレンドに関する知見を活かし、市場分析、マネタイズモデル検討、事業計画策定を中心に支援しました。

加えてDigital領域の専門家が、Customer ExperienceやUXデザインの専門スキル、およびグローバルのDeloitte Digitalが保有するフレームワークに基づき、各オンラインメディアのコンセプトメイキング、ターゲットユーザーのペルソナ設計、WebサイトのUX/UIデザイン具体化等、サービスの作りこみの部分までを支援しました。

プロジェクトを成功させる上でのポイントやプロセスについて

新規事業を一定期間内に立ち上げるにあたっては密度の濃い検討が求められるため、クライアントオフィスに常駐して議論を深めながら、構想からローンチまで二人三脚で進めていきました。

まず、メディアのコンセプトメイキングにおいては、クライアントと度重なるワークショップを通じ意見を出し合いながら、新メディアの核となるコンセプトを作り上げました。

核となるコンセプトが固まった後は、具体的なメディア領域の絞り込み、マネタイズモデルの検討、サステナブルな事業運営・収益確保のためのKPIの具体化や、DTCおよびデロイト トーマツ グループのネットワーキングを活用した協働プレイヤーの紹介も行いました。

本案件ならではの難しさややりがい

これまで一つのビジネスモデルを大きな柱としてきたクライアントにとって、新規事業を一定期間でローンチするという取り組みは、これまでとは異なるケイパビリティが必要とされ難易度の高いものでしたが、クライアントの有するアセットとDTCの業界・Digital知見を活用してゼロから作り上げるプロセスは非常にやりがいがありました。

本案件における、DTCならでは、または、Divisionならではの取り組み

インダストリー×コンピテンシーのクロスファンクションでの協働により、戦略策定のみではなくサービス化への落とし込みまで一貫して支援できたことは、DTCならではの価値提供ができたと考えます。

また、M&Aの専門チームやトーマツベンチャーサポートとも連携し、新規事業の立上げスピードを加速しサービスの付加価値を高めるためのパートナリングについてもご提案をさせていただきました。

一覧へ戻る

採用ページへ戻る