

報道関係各位

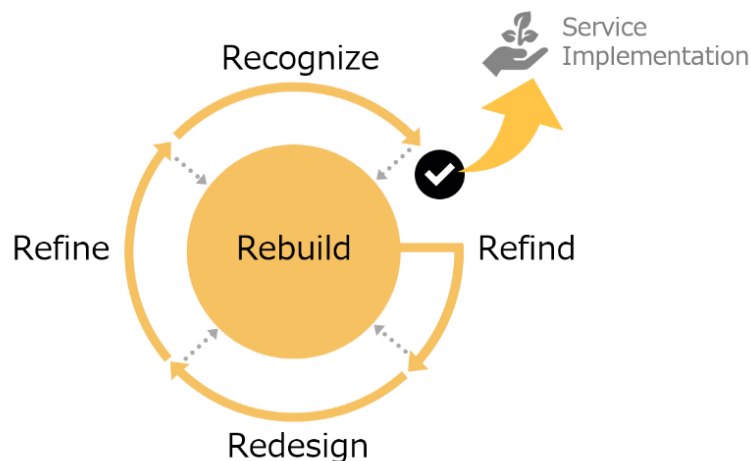
5つのRで企業のサービス開発を後押しする 「デジタルサービスデザイン部」開設

2018年11月1日

ネットイヤーグループ株式会社

デジタル時代の企業のマーケティング活動を支援するネットイヤーグループ株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長 兼 CEO：石黒不二代、以下：ネットイヤーグループ）は、企業のサービス開発を支援する「デジタルサービスデザイン部」を新たに開設しました。サービス開発を進めるプロジェクトにおいて障壁となるミッション設定、実現可否の検証や判断、費用対効果といった課題に対し、「5つのR」で再始動、後押しするデザインプロセス「CX Rebooster」を用いて課題解決に取り組み、企業のサービス開発を支援します。

CX Reboosterのプロセスイメージ



様々なテクノロジーが生み出す近未来のサービスよりも、明日の生活を少しでもより良いものに変える、そんなデジタルサービスを持続的に提供することで強い顧客基盤を築き、中期的なビジネス機会の創出にチャレンジしていきたい、そのような企業を対象としています。具体的には、CRMを展開する事業部門やマーケティング部門、企画部門の方々への支援を想定しています。

【デジタルサービスデザイン部開設の背景】

昨今、デジタル時代に顧客との関係を築いていくために、Webサービスやアプリなどの新しいデジタルサービスを企画している企業が増えています。しかしながら、顧客体験デザインやデジタルマーケティングの専任部門を立ち上げ、専門家をパートナーとして迎え、様々な部門、

人員を巻き込んだワークショップ、プロジェクトを実施し、デジタルサービスのアイデア創発に取り組んでいるものの、カタチにならずに停滞してしまうケースが散見されます。その背景として、3つの課題が存在すると考えます。

① 曖昧化するミッション

顧客が求める価値を充足し、かつ利用し続けてもらえるようなサービスアイデアを検討していたはずが、短期的成果を求める意向が混在し始めることで、ミッションが曖昧になり、従来の枠を越えない企業視点なアイデアが積みあがってしまいます。

② アイデアの不確実性

見出されたサービスアイデアが期待する成果につながるのか、現在の業務・システム環境で実行可能なのか、不確実性が残る中では経営や現場からの共感や同意は得づらく、価値あるアイデアも中止に陥ってしまいます。

③ 切迫する費用対効果

調査やワークショップ、ドキュメント作成など、アイデアの論拠作りに時間、費用、労力が掛かる割に、確実に新しいアイデアが導かれるわけではないため、費用対効果を理由に、一過性のアクションに終わってしまいがちです。

【デザインプロセス「CX Rebooster※1」について】

「5つのR」で構成されるデザインプロセスでサービス開発の課題解決を支援します。

Rebuild

企業のビジョン、顧客を再認識し、顧客体験/サービスのミッションを再構築する※2

Refind

企業内にストックされた顧客調査結果やサービスアイデアから、顧客が求める価値を整理し、新たな顧客体験/サービス機会を再発見する※3

Redesign

当該機会を満たすサービスアイデアを創発し、新たな顧客体験、従業員体験、実行する仕組みをサービスブループリントとして、持続的な成長シナリオをロードマップとしてデザインする

Refine

特に顧客やビジネスにとって価値あるサービスアイデアをピックアップし、プロトタイピングを実施。サービス自体の実効性を検証し、もっとも実行可能でかつ成果が出るであろうサービス範囲に絞込み、磨きこむ

Recognize

サービスと運用基盤を開発する上で必要となりうる機能、非機能をハイレベルで洗い出し、サービス実現に向けた実行計画を立て、ステークホルダーからの理解、同意を得る（その後、別プロジェクトとしてサービス開発に着手）

【体制】

事業社側の経営層をオーナーとし、顧客に近い現場担当部門のメンバーと当社のデジタルサービスデザイン部長とで構成される少数精鋭のプロジェクトチームを組成。「R」のプロセスを重ねることで、短期間でミッション達成に向けて実効性あるサービスを見極め、プロトタイプを通してアイデアを具体化し、実行に向けた合意形成を経営層や現場へ促します。



飯尾将史／ネットイヤーグループ デジタルビジネス事業本部
デジタルサービスデザイン部長、ストラテジックデザイナー

1999年より、SIerにて、プログラマーやコンサルタント、プリセールスとして企業のパッケージソフトウェア導入支援に従事。2004年より、ネットイヤーグループへ参画。デジタルマーケティングのプロデューサーとして、企業のデジタルマーケティング戦略立案から、自社メディア・ソーシャルメディア・キャンペーン・システムの企画～運用まで幅広く支援。2018年にマーケティング戦略部長に就任。同年10月よりデジタルサービスデザイン部長として、デジタルを活用した顧客体験やマーケティングの「0.5歩先」の姿を模索しながら、クライアントの課題解決と暮らしやすい世の中へ変えていくことを目指している。

ネットイヤーグループは、企業の顧客中心時代における戦略的なデジタルマーケティングを、従来のウェブやメール、スマホアプリといった顧客接点ごとの支援に加え、サービスという事業開発・強化といった切り口での支援に挑んで参ります。

※1：Reboot（再始動）＋Boost（後押し）の意味で表現。Reboostは周回飛行する人工衛星の軌道修正作業を指す言葉。

※2：ミッション自体を設定する以前に、サービスデザインやUXデザインの知見が不足している場合は、企業内での啓蒙・啓発活動から入ります。（デジタルイノベーションワークショップ、社内啓発セミナー、UX School for biz）

※3：情報が不足している場合は、顧客調査を実施します。（ユーザインサイト調査）

【ネットイヤーグループ株式会社（東証マザーズ：証券コード 3622）】

「ビジネスの未来をデジタルで創る。ビジネスの未来をユーザーと創る。～ユーザーエクスペリエンスからすべてが始まる。～」をグループミッションとして、デジタル時代のマーケティングに関するコンサルティング、デジタルコンテンツの企画制作、システム開発、マーケティングツール・クラウド型オフィスツールの企画販売などを通じ、企業経営の進化とエンドユーザーとのエンゲージメント強化のご支援をしています。 <https://www.netyear.net>

【本件に関するお問合せ先】

ネットイヤーグループ株式会社

広報：長岡

TEL：03-6369-0500 MAIL：pr@netyear.net