

## Feature 2

### 特集2

# グループ会社の新領域拡大

未来予測が困難と言えるほどのめまぐるしい世の中の変化を背景に、社会を取り巻く課題は年々、複雑さを増しています。NTT西日本は、地域社会や企業および行政、教育やヘルスケア、スポーツ等の専門領域に至るまで、さまざまな組織やフィールド、そこに関わる皆さまが直面する問題とともに向き合い、ICTを基盤とする新会社の創出、事業の新展開を図りながら、グループ総動員で多種多様な課題の解決／分野の発展に挑んでいます。



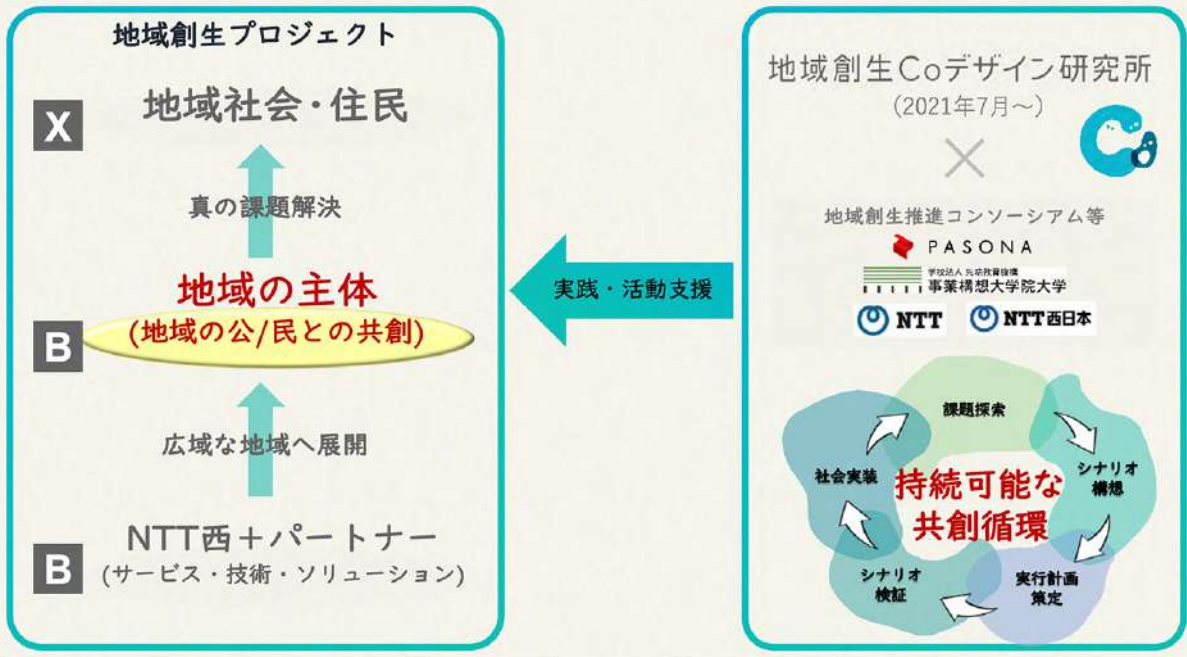
#### ～地域課題の解決へ～

#### ● 地域創生活動を後押しする「地域創生Coデザイン研究所」 2021年7月設立

近年、少なくない地域社会が少子高齢化や人口減少をはじめとしたさまざまな社会課題に直面している現状を鑑み、NTT西日本は2019年6月以降、各府県の30支店にてそれぞれの地域の事情に沿った地域創生に取り組んでいます。2021年7月には、その活動を支える会社として「地域創生Coデザイン研究所」を設立しました。人々の暮らしに寄り添い、対話を通じた「課題探索」にはじまり、その解決に至る持続的な仕組みの「社会実装」までを視野に、同社と30支店が連携し、グループ各社・各部、パートナー企業・機関のアセットを総動員しながら、地域課題解決コンサルティング、地域データを活用したデジタルサービス、自治体等への政策策定支援を軸に、地方自治体や地元企業・組織、それらの連携体の活性化活動をトータルにサポートしています。

いずれも、地域の皆さまに寄り添いながら、それぞれが抱える想いを丁寧に確認し、地域社会に積極的に関わりつつ、その未来にまで思いを巡らせた取組みを推進中です。各地域に暮らす皆さまが主体的に共創し活力を維持していける未来社会の実現へ、次の時代やテクノロジーの新たな可能性に目を向けつつ、持続的な地域社会への変革を後押ししていきます。

## 地域での活動を促進するしくみ



● 三国湊エリアの観光まちづくりを推進する「Actibaseふくい」 2022年10月設立



町屋ホテルのイメージ

訪問客の減少や二次交通の整備の遅れ、局所的なオーバーツーリズムとそれに伴う住民の満足度低下など、昨今、少なくない観光地が課題に直面しています。持てる潜在力を活かし切れていないケースも多く、サステナブルな観光地およびそれを取り巻く社会の実現に向け、効果的な誘客やストレスフリーな観光等を可能にする仕組みの導入、観光DX等の施策が求められています。

水運・海運の発達により古くから交易地として栄え、豊富な観光資源を有する福井県坂井市三国湊エリアも、そうした課題に悩まされる地域の1つです。NTT西日本は10社のパートナー企業<sup>※</sup>との共同により、地域活性化や住民生活の向上も両立させるサステナブル・ツーリズムを実践していく新会社「Actibaseふくい」を2022年10月に設立し、三国湊エリアを世界から選ばれる魅力的な観光地として活性化していくための挑戦をスタートしました。

Actibaseふくいが見据えるのは、地域との連携による三国湊エリアの魅力の最大化です。NTT西日本グループのデジタル・データ利活用のノウハウと幅広いネットワーク、パートナー企業の多様な強みを駆使し、伝統建築を活用した観光資源の磨き上げ、ターゲットへの効果的な情報発信、観光客満足度の向上施策等の取組みを推進しつつ、三国湊の活性化に貢献していきます。

※NTTアーバンソリューションズ、株式会社熊谷組、住友林業株式会社、株式会社福井銀行、福井信用金庫、セーレン株式会社、株式会社福井新聞社、福井放送株式会社、フクビ化学工業株式会社、北陸電力株式会社

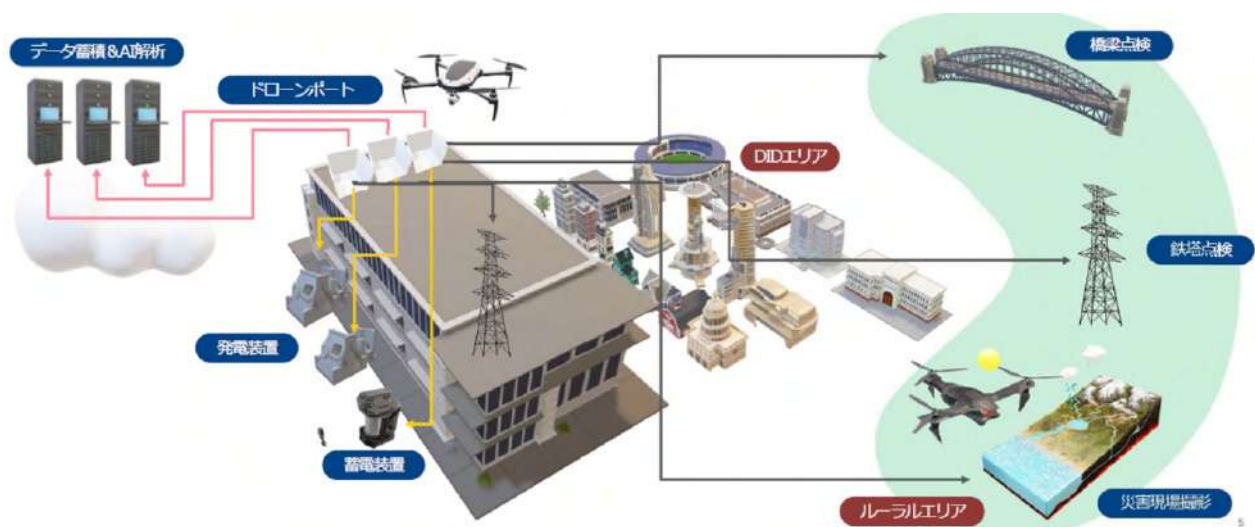


### ● インフラ設備点検を変革する「ジャパン・インフラ・ウェイマーク」 2019年4月設立

国内に敷設された多くのインフラ設備の老朽化が懸念される一方で、それら設備の点検は、人材不足や技術者の高齢化、税込減に伴う維持管理コスト削減もあり、国や自治体、インフラ事業者の悩みの種となっています。とくに橋梁や鉄塔のような大規模設備の点検では、高所作業用の足場の設置やリフト利用など、手間がかかるうえに危険を伴う作業が少なくありません。そうした状況の改善へ、NTT西日本は、2019年4月に設立したジャパン・インフラ・ウェイマーク（JIW）を旗頭に、ドローンを用いて効率的かつ安全にインフラ設備の点検業務を実施するソリューションを展開しています。

JIWが米国企業と共同開発したドローンは、機体に搭載したカメラが点検対象を認識し、GPSが受信できない環境下でも障害物を避けて自動航行します。そのため技術者の目視が必要だった作業を自動化・省人化できるうえ、以前は難しかった橋の裏側等の点検も容易になります。着陸後は自動的に撮影データをクラウドにアップして点検帳票を作成できるため、点検の全工程を効率的で安全に行えます。

また、設備点検の一層の効率化に向け、NTTコミュニケーションズとの共創により新たな点検システムの構築も進めています。ドローンの自動航行による設備点検の自動化、AIを用いたデータ分析を基盤とするシステムで、その軸として構想する設備点検の自動化ソリューション「Sharing Drone Platform（SDP）」の実証実験を重ねています。このように先進的なソリューションを早期に実運用し、インフラ設備点検現場を取り巻く課題のさらなる解決に寄与していきます。



SDPソリューションの概要



## ～エンタメ分野での貢献～

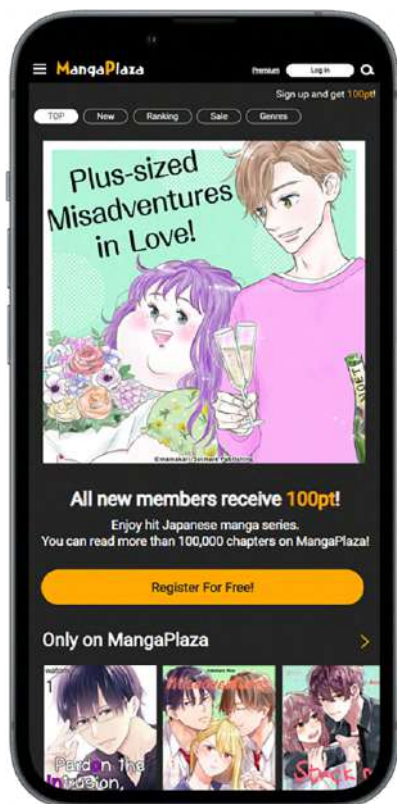
### ● コンテンツ配信サービスを通じて豊かな社会づくりに貢献する「NTTソルマーレ」

企業理念である「お客さまに新鮮な驚きと多くの感動を提供し、豊かな社会づくりに貢献する」を実現するため、エンターテインメントを中心としたコンテンツ配信サービスの領域で挑戦を続けているのが「NTTソルマーレ」です。

開始から19周年を迎え、いまでは国内最大級となった総合電子書籍ストア「コミックシーモア」を運営するソルマーレは、魅力あふれるコミックを世界中のお客さまにお届けするため、2022年3月より北米向けデジタルマンガストア「MangaPlaza」をオープンしました。80社以上の出版社とパートナーシップを結び、全米最大級の数のマンガ作品を取り扱うストアとして、紙出版が強い海外においても電子コミックの魅力を感じていただけるサービスを提供しています。

また、2011年から海外展開を開始したゲーム事業では、主に北米のお客さまを中心にして、2023年4月にゲームコンテンツのヒット作「Obey Me!」の新作「Obey Me! Nightbringer」をリリースする等、電子書籍やゲームコンテンツのさらなる充実化を図りながら、多くのパートナーの皆さまとともに、国内のみならず世界に向けて発信し続けてエンターテインメント文化の発展に寄与していきます。

エンターテインメントサービスは、通信ネットワークや情報端末の進化、ライフスタイルの変容とともに大きな変化を遂げてきましたが、これからも新しいニーズとマーケットの創造への挑戦を続けて、世界中のお客さまに新鮮な驚きと多くの感動を提供することで、豊かな社会づくりに貢献していきます。



全米最大級のマンガ取り扱い数を誇る「MangaPlaza」



イケメン悪魔調教ゲーム「Obey Me! Nightbringer」






～教育分野への貢献～

● 新たな学びを提供する「NTT EDX」 2021年10月設立

社会全体の前例のない変化を背景に教育指針も転換を迫られ、とくに高等教育の現場では、学修者を本位とする教育へのシフト、個々人に最適化された学修指導等の導入が急務となっています。社会の変容に沿った新たな教育の実現に向け、ICT活用への期待も高まっており、NTT西日本は2021年10月、大日本印刷株式会社、NTT東日本と共同で、高等教育の高度化に取り組む新会社「NTT EDX」を設立しました。「ICTで学びを新たなステージへ」をミッションに掲げる同社の下、教育DXのパートナーとして業界内のさまざまな企業と連携しながら教育の変革をめざしています。

NTT EDXでは、高等教育機関ごとに個別にソリューションを提供してきたNTTグループの従来の取組みを発展させつつ、より高機能なプラットフォームサービスとしてのソリューション展開をめざしています。ICTを用いた電子教科書・教材の配信、出版社と教員の教科書選定のためのマッチング、独自の資料を活用する教員への新たな教材制作ワークフロー提案、書店等の全国の教科書販社を通じた高等教育機関への公平な流通を支援する電子取次といったサービスを軸に、新たな学びの実現につながる学修環境を高等教育機関に提供し、教育課題の解決に寄与していきます。

EDXが提案するソリューション

 電子教科書・教材配信プラットフォームの提供	ビューワーアプリ、学修ログの可視化、LMS・教務システム等との連携、学内認証基盤連携（シングルサインオン）等
 電子教科書取次	出版社から書店へ向けて電子教科書を取次ぎ 各書店から出版社への許諾依頼を一元化
 オリジナル教科書・教材制作	教員の独自教材を著作権を考慮し制作 EDX UniText上で電子教科書と同様にアノテーション等各機能が利用可能へ
 教科書選定DBサービス	教科書（紙、電子）の書誌情報や内容見本DB、教科書の閲覧～選書をサポート
 学修データ活用サービス	電子教科書の利用ログから学生の学修状況を可視化



## ● 睡眠データにより未病発見と健康増進を支援する「NTT PARAVITA」 2021年7月設立

高齢化の進行等に伴い医療費・介護費が右肩上がり増大し、国のみならず地方自治体の財政を圧迫するとともに、少子化や人口減少も相俟って、社会保険料を支払う現役世代が多大な負担を強いられています。疾病の予防と早期発見・健康増進という、いまや自治体だけでなくすべての人々に関わるこの重大な課題を解決していくべく、NTT西日本は2021年7月、睡眠のプロフェッショナルであるパラマウントベッド株式会社と共同で新会社「NTT PARAVITA」を設立しました。

ICTを活用して未病早期発見の支援、健康増進のための情報提供を基盤としたヘルスケア事業を展開する同社は、パラマウントベッド社の高精度睡眠センサーを活用して睡眠情報を可視化し、専門家による睡眠改善アドバイスや調剤薬局における服薬アドバイス等の質を向上させるサービスを提供しています。地域住民の健康増進と社会保障費の抑制を見据えた自治体向けサービス、睡眠センサーと解析レポートを提供してエンドユーザーの健康促進を後押しする医療・介護等の事業者向けサービス、企業へ健康経営を支援するサービスはその代表例です。

睡眠を整えることは健康を整えることと同義と言われます。NTT西日本が研究開発してきた睡眠データを分析するAIエンジンとパラマウントベッド社の睡眠のノウハウを掛け合わせ、顕在化していない未病段階で早期発見、介入することで、皆さまの“自分らしく、彩りある人生”の実現をサポートしていきます。

ねむりのパーソナルトレーナーによる睡眠改善アドバイスのイメージ

## ＼ 認知行動療法を取り入れた睡眠改善 ／

ご自身の睡眠習慣の認知後、伴走型で睡眠改善をサポートし、行動変容を促します。

- 正しい睡眠知識
- 自身の悪い睡眠習慣の認知
- 専門家の伴走による行動変容



ねむりの専門家（睡眠改善インストラクター、管理栄養士、看護師、保健師、ヨガインストラクターといった有資格者）が、参加者一人ひとりのライフスタイルに寄り添ったアドバイスを実施





高精度睡眠センサー「Active Sleep Analyzer」

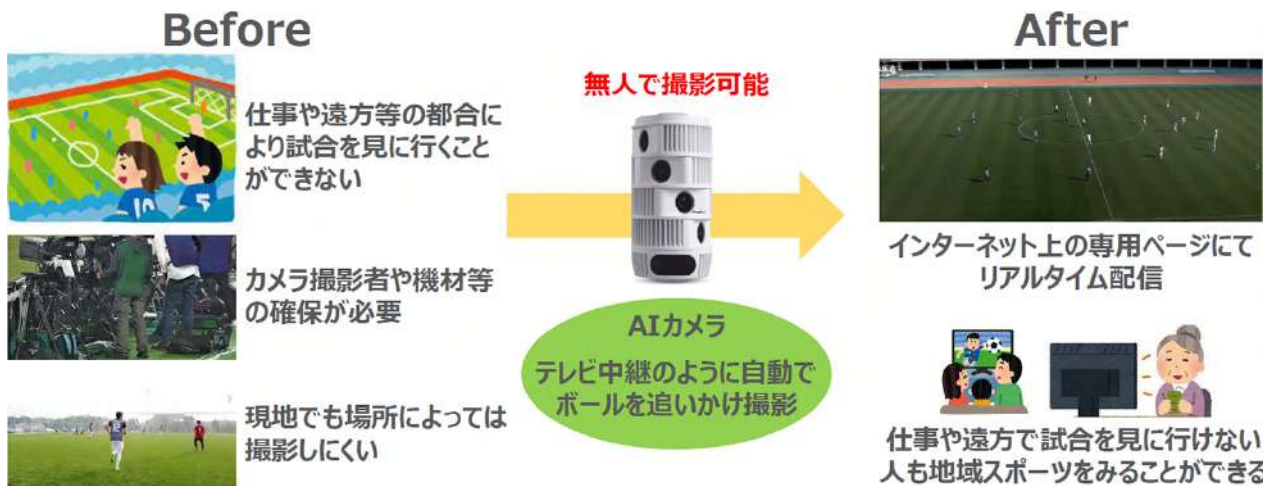
～スポーツ分野への貢献～

● スポーツの裾野拡大に寄与する「NTTSportict」 2020年4月設立

国内で配信されているスポーツ映像コンテンツは、プロスポーツや全国区の大会が主体で、アマチュアや地方大会は採算の問題もあり限られています。しかしながら関係者やファンを中心に需要は多く、NTT西日本は2020年4月に朝日放送グループと共同で、地方で開催されるスポーツを中心に試合の映像をインターネット配信する会社「NTTSportict」を設立しました。同社の下、プロ・アマに関係なく、100万人が観る試合を1試合放送するのではなく100人が観る1万試合を配信できる未来をめざして活動を行っています。

NTTSportictのソリューションの最大の特長は、イスラエルのPixellot社が開発したAIカメラを用いる独自の配信プラットフォームをベースに、撮影から編集、配信までの一連の作業を無人で実施できるシステムです。会場に設置したAIカメラでパノラマ映像を撮影し、AIが選手やボールの動き等の試合の注目ポイントを判断し、視聴映像を自動的に作成します。これにより撮影・編集に必要なカメラや機材の台数と人員を大幅に削減でき、アマチュアスポーツの安価な配信が可能になります。現地に赴けない人も試合を観戦できるため、視聴者が増えて注目度が上がれば、地域スポーツの底上げにも寄与します。

会社設立以降、複数の地方放送局や事業者、自治体との協働により部活等の大会を数多く配信している他、地域スポーツの映像コンテンツ化や事業化、選手・チームの育成を後押しするなど、「地域スポーツ×ICT」を合言葉に、スポーツを起点とした地域活性化も見据えながらソリューションの浸透を図っています。



サービスの概要



## ● 顧客接点マネジメントの品質向上を後押しする「NTTマーケティングアクトProCX」 2021年7月設立

顧客対応の質が企業のブランド価値にまで影響を及ぼすようになり、顧客との接点となるコンタクトセンターがサービス拡充や売上拡大につながる戦略拠点となりつつあります。企業経営や組織運営においてますます重要性が高まる顧客接点の質向上に寄与すべく、NTT西日本は、2021年7月に顧客接点ソリューションを全方位カバーするCX（カスタマーエクスペリエンス＝顧客体験）コンサルティング会社「NTTマーケティングアクトProCX」を新設しました。コンタクトセンタービジネスを中心に手掛けてきたNTTマーケティングアクトから事業を引き継ぎつつ体制を強化し、2022年4月より本格稼働した同社の下、AIを含む先端ICT技術を用いたデジタルソリューションを通じて民間企業のみならず中央省庁や地方自治、公共団体等、多様な業界で顧客接点に関する総合的な提案を行っています。

コンタクトセンターの運営、フィールドサポート、バックオフィス、デジタルマーケティング、ネットワーク基盤の整備といった顧客接点に関するトータルな提案を主軸に、クライアントの生産性アップと事業拡大に加え、CXとEX（エンployeeエクスペリエンス＝従業員体験）の向上までを視野に入れた顧客対応のデザインが、同社の大きな強みです。2023年5月には3社共同<sup>※</sup>で、ChatGPTを用いて人と生成AIを融合させて顧客接点のさらなる高度化をめざす「次世代型コンタクトセンター」プロジェクトを始動するなど、共創による取組みも実践しつつあります。クライアント企業・組織はもちろん、そこで働く皆さま、そしてエンドユーザーに安心と信頼、喜びと感動を提供していけるよう、挑戦を続けていきます。

※優れたAI技術を提供するHEROZ株式会社、コンテンツ配信事業や店舗サービス事業および通信事業などを展開し各事業のコンタクトセンターを運用する株式会社USEN-NEXT HOLDINGSとの共同



### BPOの革新に挑む

私たちは、顧客とともにエンゲージメントを高める、提案型バリューパートナーに進化します。

蓄積されたノウハウに基づくコミュニケーション戦略や、リアルとデジタルを横断するチャネル整備、顧客の声を活かすビジネスプロセスの改善など、運用・基盤整備・データ活用に跨って、バリューチェーン全体の最適なCXをデザインします。

<b>コンタクトセンター</b> Contact Center	<b>BPO</b> Business Process Outsourcing
<b>コンサルティング</b> Consulting	<b>デジタルトランスフォーメーション</b> Digital Transformation

成長戦略「3D戦略」

NTTマーケティングアクトProCXのサービスイメージ