

ソリューションビジネスパートナーとしての認知



ICTでの社会貢献

日常のすべてが、社会の誰もが、ICTでつながる社会へ

社会の期待

世界の人びとが、将来にわたり先進的で快適な生活を送ることができる社会を実現するため、ICTを積極活用したイノベーションを推進し、誰もが享受できるサステナブルな社会インフラを実現することはグローバルな課題です。特に企業には、そのようなイノベーションのサイクルに積極的に貢献することが期待されています。

ICTの新たな価値に挑戦し続ける

NTTドコモソリューションズグループは、ICTが日常生活で担う役割の高まりを受け、社会の安定した発展に貢献するソリューションの開発や提供を重要なミッションと位置づけ、高い技術力と現場におけるノウハウの蓄積を続けてきました。ドコモグループとしてのビジネスの展開を通じて、さらなるイノベーションの可能性が生まれています。NTTドコモソリューションズでは積極的にAIを活用しつつ、ソフトウェアの技術力でグループを連携したサービス開発を加速し、社会に新たな価値を提案していきます。

マテリアリティ（重要課題）

ソリューションビジネスパートナーとしての認知

AIとデータ分析を活用し、道路の健全性維持とコスト削減を両立する「Digital Twin Road Management構想」

日本の道路インフラの多くは高度経済成長期に整備され、老朽化への対応が社会課題となっています。限られた財源や技術者でインフラを維持・管理していくためには、正確な現状把握とデータに基づく最適な計画策定による予防保全の実施が不可欠ですが、多くの地方自治体では対応が難しい状況です。

これらの課題に対応するため、2024年4月、NTTドコモソリューションズとインフラ・ホールディングス、NTTドコモ、NTTドコモビジネスの4社で道路の維持管理をDXで変革する「Digital Twin Road Management構想」を策定し、劣化予測に基づく長期的な修繕計画の策定およびコスト・健全性のシミュレーションを行い、最適なコスト・状態で道路を維持できるよう自治体を支援するサービスの提供をスタートさせました。

本構想では、「運用コストの改善」「更新費用の最適化」「地方創生」の3つの領域を設定し、Smart Data Fusion®で道路状態・交通量・コストなど多様なデータの収集・統合・分析を可能にすることで、道路維持管理業務の効率化・高度化や、劣化

予測に基づくシミュレーションによる予防保全への転換、住民・利用者の満足度向上などに取り組んでいます。

道路の維持管理DX化を通して持続可能な道路利用の実現を推進していきます。

*「Smart Data Fusion」は、NTTドコモソリューションズ株式会社の登録商標です。

» Digital Twin Road Management構想の概要



インパクト

社会課題
への挑戦
道路管理のDX

主に貢献する
SDGs



IOWN®普及に向けた、テストベッドの取り組み

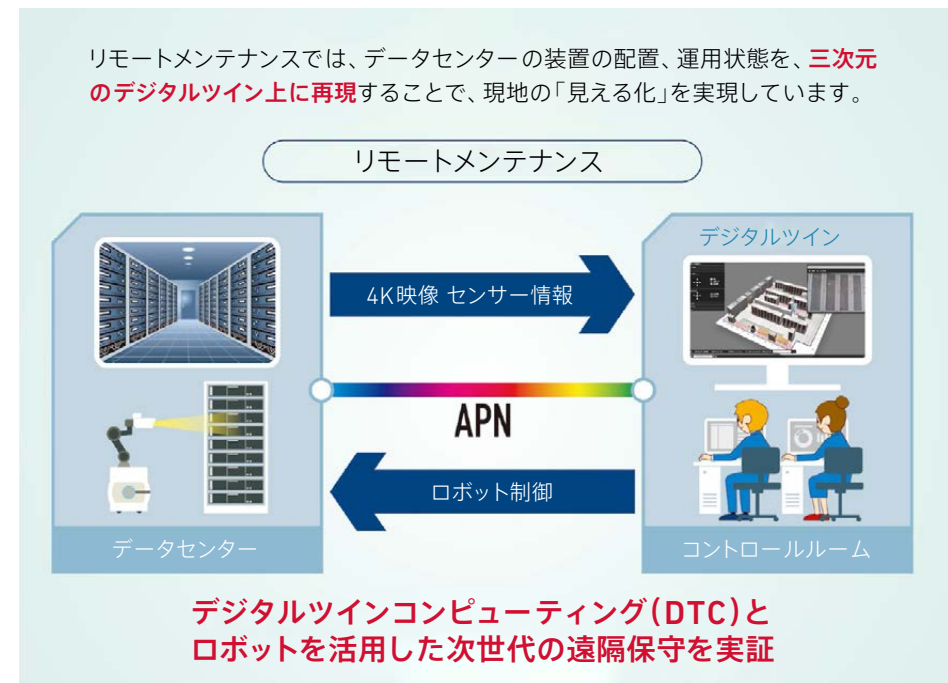
社会のデジタル化は、ネットワーク消費電力の増加を引き起こしています。NTTグループが推進する「IOWN (Innovative Optical and Wireless Network)」の「APN (All-Photonics Network)」は、「光電融合技術」により、大容量・低遅延に加え電力効率100倍の実現をめざしています。これを広く認知・利用していただくため、NTTドコモソリューションズは2021年度から「IOWNテストベッド」に取り組んでいます。具体的には、品川と五反田間にダークファイバーを用いた独自のAPN環境を構築し、将来の保守運用の検証やAPNの高速・低遅延を活かしたユースケース(適用可能なシステムの検証)の開発および展示を行っています。

注力しているユースケースのひとつである「データセンターのリモートメンテナンス」では、「デジタルツインコンピューティング®」と「汎用ロボット」を活用し、リアルタイムオペレーションと省人化を実現する次世代の遠隔保守として注目されています。

その他にも「リモートメンテナンス」を、「ビル運用DX」「倉庫管理DX」に応用した実証実験を進めており、社会課題の解決に向けて実用化を進めています。また、遠隔のコンピューティングリソースの連携によるデータセンター効率運用など、高速・大容量によって実現するユースケースにも取り組んでいます。

*「IOWN」、「デジタルツインコンピューティング」は、NTT株式会社の商標または登録商標です。

▶ リモートメンテナンス ユースケースの概要



インパクト

インフラの
革新

IOWNの推進

主に貢献する
SDGs



「もりおかめくり®」に採用され、観光促進にも貢献する 「LIKEUP UXエンジン®」

盛岡観光ナビ「もりおかめくり」は、JR東日本主催の「WaaS共創コンソーシアム」の実証実験の一環としてリリースされた、盛岡・岩手での観光を楽しんでいただくためのサービスです。旅行記やグルメなどの観光情報、旅行プランの作成機能、マップ機能などを提供しており、スマートフォンアプリで提供される同サービスには、「LIKEUP UXエンジン」が採用されています。

2020年6月にサービスを開始した「LIKEUP®」は、独自開発のUXエンジンを用い、行動経済学(ナッジ理論*)の考えも適用しながら、パーソナライズされた観光情報等を提供することで、個人に最適な観光体験を実現します。「もりおかめくり」では、①地域の認知向上、②地域への来訪機会創出、③地域での回遊率向上、④地域のファン化という明確な目的のもと、「AIレコメンドで好みに合う盛岡・岩手の観光スポットが簡単に見つかる旅行・観光アプリ」の実現に貢献しました。

2024年7月のアプリ版リリースで、盛岡・岩手観光に興味を持ったユーザーの21.4%を盛岡・岩手に送客するという成果をあげました。引き続き、地方創生・地域のファンづくりを促進する同様の取り組みを他の観光地へも展開していきます。

* 行動経済学で用いられる理論のひとつで、大きなインセンティブや強制によって行動変容を起こすのではなく、行動科学に基づいた「きっかけ」を与えることで行動変容を促す手法。2017年にノーベル経済学賞を受賞したリチャード・セイラー教授が提唱した。

インパクト

地方創生への貢献
LIKEUP UXエンジン
の継続進化

主に貢献する
SDGs



≫ もりおかめくりの特長



AIレコメンドで
とっておきの盛岡旅へ

盛 / 岡 / 観 / 光 / ナ / ビ



もりおかめくり

① ユーザーの価値観を捉えたレコメンド

「もりおかめくり」でスポットを探せば探すほど、LIKEUP UXエンジンがユーザーの価値観を把握し、好みに合ったスポットをおすすめします。また、旅行中には、時間や現在地、天候などシーン・状況も加味しながらレコメンド。アプリ内でのコンテンツの表示順位やプッシュ通知で、ユーザーに合った情報を届けます。

② 素敵なスポットを発見できる旅行記

実際に旅行した方々による独自の旅行記を掲載しています。旅行イメージを膨らませ、自分好みの観光スポットや新たな体験に出会えるコンテンツです。

③ 旅の充実をサポートする便利機能

旅行のスケジュールを作成・管理する機能があります。また、観光スポットをお気に入り登録し、後から見返すことが可能です。



もりおかめくり

<https://moriokamekuri.com/>



LIKEUP

<https://www.nttcom.co.jp/likeup/>

* 「もりおかめくり」「LIKEUP」「UXエンジン」は、NTTドコモソリューションズ株式会社の登録商標です。

ソリューションビジネスパートナーとしての認知

※ 2024年度の主な実績

マテリアリティ	サステナビリティ定量指標	2024年度目標	2024年度実績
●ソリューションビジネス パートナーとしての認知	未来をつくるICTソリューションで社会に貢献する企業認知度（他己評価）	2024年度実績を 基準値とする	70%
	未来をつくるICTソリューションで社会に貢献する企業認知度（自己評価）	対前年度改善	49%（+4pt）
	レジリエントでサステナブルな社会インフラの実現に向けたICTの適用	7件	9件
	IOWNテストベッドを活用した、グループ外企業の顧客価値提供に向けたCF、DTC、CPS*等のPoC（案件受注、実証実験、展示会出展数）	1件	5件

* CF：コグニティブファウンデーション、DTC：デジタルツインコンピューティング、CPS：サイバーフィジカルシステム

何故重要か

ネットワーク社会のグローバルな浸透により、ICTは社会の基盤インフラとしてなくてはならないものとなりました。さらにはIoT技術の進化を契機に今やビジネスから日常生活まで多くの機器がネットワークでつながり、さらにはAIが要所で活躍する「新たな社会」が生まれつつあります。これらの社会の変化（メガトレンド）は、世界中の皆さまにICTの利便性を提供することにより、お客さまひいては社会の皆さまの課題解決に貢献する機会です。このような考えに基づき、社会の持続的発展に貢献する先進的なICT・AIソリューションの開発や提供を重要なビジョンと位置づけ、確かな技術力とICTを活用する現場におけるノウハウの蓄積を続けています。

上記に求められる技術・サービスは多彩さと複雑さを増しており、グループの知を結集したソリューション開発ならびに顧客との密接なコミュニケーションの重要性が増しています。このような背景のもと、NTTドコモソリューションズの強みである社会インフラの担い手として培ったノウハウとNTTグループDXの成果を新たなソリューションとして創出する「ソリューションビジ

ネスパートナー」としての活動を推進していくため、2023年度よりマテリアリティを「ソリューションビジネスパートナーとしての認知」としています。これは目まぐるしく変化するICT社会において求められる存在であり続けるため、未来志向かつ顧客意識を持ったシステム・ソリューション開発を一層強化するという経営の意思のあらわれです。

そして、NTTグループ、ドコモグループの期待に応えるべく、さらなる事業連携を通じたインパクトの発揮にまい進していきます。

発揮をめざす社会・環境インパクトの例

- IOWNなど最先端の技術開発を通じた、次世代インフラの研究開発
- ICT技術を活用した、社会システムの利便性向上
- AIを積極的に活用したソリューションによる、経済活動の効率化
- 顧客・消費者の財産を守るための、システム・AIなどの適切な運用

2024年度 総括

ソリューションビジネスパートナーとしての認知向上の第一歩として、「未来をつくるICTソリューションで社会に貢献する企業」とであるという顧客および自己認知が重要です。この考えのもと、内外発信を続けつつ、認知度の計測を開始しました。

また、レジリエントでサステナブルな社会インフラの実現に向けたICTの適用には顧客および社会の期待が大きく、NTTドコモソリューションズもスマートエネルギー（再生可能エネルギー）分野をはじめとする各種社会インフラ管理システムへの取り組みを重視し、統合インフラ管理ソリューション「SmartMainTech®」をはじめとする各種ソリューションの開発とサービス適用を推進しています。またNTTグループの次世代通信インフラ技術の中軸となる「IOWN構想*」実現に向けた各種研究開発も、NTTドコモソリューションズの重要な事業のひとつです。2024年度もさまざまな研究を推進し、NTTグループとして重要な設備のひとつであるデータセンターの省人化、運営自動化をはじめ、各種ユースケースの実施を通じた顧客展開促進などを続けています。

* IOWN (Innovative Optical and Wireless Network) 構想とは、あらゆる情報をもとに個と全体との最適化を図り、多様性を受容できる豊かな社会をつくるため、光を中心とした革新的技術を活用し、これまでのインフラの限界を超えた高速大容量通信ならびに膨大な計算リソースなどを提供可能な、端末を含むネットワーク・情報処理基盤の構想です。2024年の仕様確定、2030年の実現をめざして、研究開発を始めています。

ソリューションビジネスパートナーとしての認知

ソリューションビジネス パートナーとしての認知

NTTドコモソリューションズグループは、最新のICT技術を活用し、「心をつなぐ、社会をつなぐ」をスローガンに、お客さまひいては社会の皆さまへと、新たな価値を提供し続けています。

ソリューションビジネスパートナーとしての 認知向上に向けた取り組み

NTTドコモソリューションズは、マテリアリティ「ソリューションビジネスパートナーとしての認知」に対し、ソリューションビジネスパートナーとしての具体的なソリューション事例と、認知についての目標を定めました。レジリエントでサステナブルな社会の実現に貢献する企業としての評価方法の検証や先進的な技術開発の推進、顧客適用の計画的な実施に向けた指標を設定しており、今後、具体的な進捗に即し、都度設定・改定していきます。

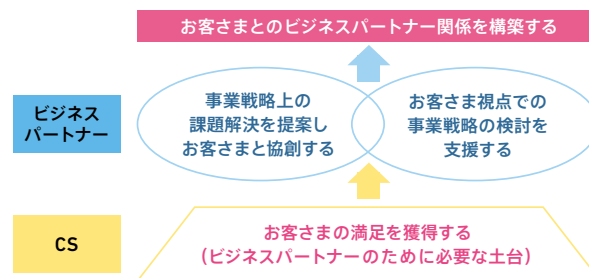
お客さまのビジネスパートナーとして

NTTドコモソリューションズでは、情報通信をはじめとしたさまざまなシステム・サービスなどを通して、お客さまに提供する価値の向上に取り組んでおり、毎年、アンケート調査、インタビュー調査を実施しています。

日々の営みを通して、お客さま満足の獲得はもとより、

経営課題やお客さまの事業戦略を考え、お客さまとともにビジネスを協創するビジネスパートナーをめざし、取り組んでいます。

※ CS・ビジネスパートナー化推進活動の基本的な考え方



社員のCS・ビジネスパートナー化 マインド向上および活性化

NTTドコモソリューションズでは、お客さまのビジネスパートナーとして、CS・ビジネスパートナー化推進活動のサイクルに基づき、社員の意識向上、改善活動の推進に取り組んでいます。

※ CS・ビジネスパートナー化推進活動のサイクル



【1. 定着度評価】

NTTドコモソリューションズではビジネスパートナーとして「お客さまが期待する価値」と「現状のNTTドコモソリューションズの提供価値」のギャップを明らかにするために、WebアンケートとインタビューによるCS・ビジネスパートナー化調査(年1回)を実施し、調査結果に基づく改善施策を推進しています。2024年度も調査を継続実施しました。

【2. 優良事例表彰・展開】

お客さまから高い評価を得た案件については、社内表彰および優良事例の全社共有を行っています。

【3. 社内風土づくり】

お客さまの満足度や、期待、評価といった調査結果とともに、改善行動につながる分析結果をWeb社内報で全社員に公開しています。これにより、CS・ビジネスパートナー化推進活動に対する社内認知度・意識の向上を図り、社内風土づくりを行っています。



AI活用によるDX推進とリスクへの対応

近年、AI技術の発展にともない、それを活用したさまざまなサービスが社会に多数登場しています。この状況を受け、NTTグループでも今後、AIがICT全体と融合して社会に浸透し、人びとの行動や生活環境、さらには個人や社会の意識にまで変化をもたらす存在となると考えています。NTTドコモソリューションズグループも、AIを積極的に活用する企業グループとして、システム開発・運用などの自社業務への適用はもちろんのこと、そのノウハウを活かしたお客さま企業のDX推進を通して、お客さまの提供価値の最大化に取り組んでいます。

なお、AIの活用にあたっては、法律・倫理違反、知的財産権の侵害、情報漏えいなどさまざまなリスクがともなうため、適切な活用指針を定め遵守することが強く求められています。NTTドコモソリューションズでは、AI活用にとまなう複合的なリスクへ対応するため、2024年7月に「AIガバナンス室」を設置しました。同時にNTTグループ共通のAIガバナンス規程類に基づき、NTTドコモソリューションズとしての規程類を制定し、AIガバナンス室にてそれらの遵守を徹底させていくことで、安全・安心なAI活用を促進しています。

NTTグループとしてのAIガバナンス活動については、詳細情報もあわせてご覧ください。



NTTグループのAIガバナンス規程類の制定、およびAIガバナンスの推進体制について
<https://group.ntt.jp/newsrelease/2024/06/07/240607a.html>



P.31 安心・安全「AI利用に関する社内ルールと社員教育」

生成AI活用に向けたAI推進室の設立

AI技術の中でも、特に近年注目される生成AIについては、NTTドコモソリューションズでも各組織において業務への導入が進んでいます。しかし、ノウハウや活用方法が組織ごとに点在しており、全社的な価値創出には横断的な支援体制の整備が不可欠です。こうした背景を踏まえ、2025年7月に「AI推進室」を設置しました。AI推進室は、各組織のAI推進担当者との連携・協働を通じて、生成AIの活用を支援・促進する役割を担います。

具体的には、各組織ユースケースの収集と展開、活用状況のモニタリング(KGI/KPI管理)、社内外の事例収集と共有、AI人材の育成と評価制度の整備のサポートなどに取り組めます。また、ドコモグループではMicrosoft 365 Copilotの全社導入を進めており、従業員が安心してCopilotを活用できる環境づくりを目的として「10の行動原則」を定めています。これらの原則はドコモグループ共通の行動指針として提供されており、AI推進室でもその普及と実践を支援します。

さらにAI推進室は、社内の営業部門と連携し、NTTグループ会社間でのAI活用方針や目標の合意形成を主導することで、会社間での協調的な価値創出を推進します。加えて、AIガバナンス室と連携し、生成AIの適正利用に向けた行動原則の普及や、利用者教育、情報管理を徹底していきます。

NTTドコモソリューションズでは、AI推進室の活動を通じて、生成AIの可能性を最大限に引き出し、業務の高度化と効率化を図ることで、お客さまへより高い価値を提供していきます。