

お客様の新しいビジネスを創出する



伊藤忠テクノソリューションズ株式会社
デジタルサービス事業グループ
DXビジネス企画・推進本部長代行
兼 DXコンサルティング部長
高橋 秀樹

ビジネスの上流から開発、 運用・保守まで一気通貫でサポート

私は今、DXビジネス企画・推進本部において、「CTCデジタル・インテグレーションサービス」を提供しています。

このサービスがどういったものかお話しする前に、まずはCTCと会社を取り巻く環境についてご説明します。CTCはSierとして、大規模システムにおける高度なインフラ構築や高品質な運用サービスを強みに成長してきました。しかし現在は、事業環境の変化や競争の激化などにより、システムのインフラ構築の在り方が変わってきています。一例を挙げれば、顧客企業においてシステム構築の内製化が進み、当社の提供するサービスには、効率化や高度化に加えてさらなる価値が求められるようになってきました。そのため、従来CTCが強みとしてきたシステム構築だけでなく、アプリケーション開発ができることをアピールしていく必要が出てきました。

さらに日本ではDXを、デジタルを活用した業務の効率改善として捉えるケースが多いのですが、本来はそれに加えて、既存のビジネスや商品を全く新しい形に昇華させること、まさにイノベーションを起こすことを指します。そのためDXの推進は、ITシステムの枠を超えて全社的な戦略の視点が求められるようになってきているのです。

当社がお客様へ提案する際も、従来からお付き合いさせていただいている情報システム部門だけでなく、より経営層に近いポジションへのアプローチが必要になっています。お客様により深く入り込むために、ビジネス戦略やCX（カスタマー・エクスペリエンス）戦略などビジネスの上流から、システム開発、運用・保守

まで、お客様をサポートするビジネススキームが求められるようになっており、そのような一気通貫でのサービス提供を実現したのが、冒頭申し上げた「CTCデジタル・インテグレーションサービス」です。

伊藤忠デジタル事業群との 協業でサービスに厚み

CTCデジタル・インテグレーションサービスのビジネススキームの着想を得たのは、前述したような事業環境の変化もありますが、私を含めて当社の社員が大手自動車メーカーへ出向して、新しいビジネスモデルの構築に携わったこともきっかけになっています。そこで事業ポートフォリオの変革を目的にしたことは、大変貴重な体験となりました。

当時のCTCは、ビジネス戦略やCX戦略などの経営戦略コンサルティングのケイパビリティが、社内に蓄積されているわけではなく、コンサルティング領域の強化がさらなる成長に向けて重要となっていました。それが大きく変わった出来事が2023年の伊藤忠商事によるCTCの株式非公開化です。それまでも伊藤忠商事および伊藤忠商事のグループ会社と連携して案件を進めることはありました。現在は、伊藤忠商事のデジタル事業群の中に当社が明確に組み込まれたことにより、当社サービスの高度化だけでなく、当社の成長戦略の加速とさらなる収益の拡大が期待されています。特に、お客様のDXを推進するにあたり、CTCに足りないケイパビリティがあれば、それを補完する会社と仲間になる、つまりM&Aなどの投資案件が増えていくことが想定されるため、伊藤忠商事のネットワークや投資ノウハウなどの経営資源を最大限活用できることは当社

の強みの一つになると考えています。

伊藤忠デジタル事業群の一つであるI&Bコンサルティング(株)(以下:I&B)は、2024年4月に伊藤忠商事とボストン コンサルティング グループ (以下:BCG) が合併で設立した会社です。I&Bは、BCGのコンサルティングの知見と伊藤忠商事のビジネスノウハウ・アセットを活かした戦略策定、構想設計、実行支援を提供します。なお、私はI&Bのアドバイザーに就任し、CTCデジタル・インテグレーションサービスを推進するチームと兼任することで、相互の連携を深めています。

またそれに先立ち2022年には、当社は伊藤忠商事及び世界最大手の広告代理店である英WPP傘下の英AKQAと、合併会社AKQA UKAを立ち上げています。同社も伊藤忠デジタル事業群の一つであり、主にCXデザインのコンサルティングを行っています。

こういった伊藤忠デジタル事業群との強固な連携により、上流ビジネスを拡充することが可能となり、私たちが提供するCTCデジタル・インテグレーションサービスにさらに厚みを持たせることができるのです。サービスに厚みを持たせることにより、従来のオーガニック戦略に加え、新しいお客様や経営層レベルにアプローチすることで、インオーガニックな成長戦略を描いています。

成長戦略を可能にする人材

私たちが提供するサービスのさらなる成長を目指すにあたり重要となるのは、当社の人材だと私は確信しています。私のモットーは、「自主」「創造」「挑戦」であり、これは私たちのチームのパーパスでもあります。当たり前のようですが、自ら考え、自ら行動し、新しい道を切り拓く。そして当社のコーポレートアイデンティティである“Challenging Tomorrow's Changes”にあるように、常に新しいことに挑戦し続ける。このパッションを持つことが、私たちのチームの根底に流れているのです。私たちのチームは発足当初は30人ほどの規模でしたが、今では150人のメンバーがいます。これからもバイタリティにあふれた人たちと一緒に仕事をしていきたいです。未来の社会を担う人たちと一緒に挑戦を続けながら、さらなる新しいビジネス領域の創出を図っていきます。

伊藤忠デジタル事業群

コンサルティング・ データ分析	ビジネスデザイン・ マーケティング	ITサービス ・クラウド	オペレーション 改善・BPO
I&B CONSULTING コンサルティング	AKQA uka CXデザイン	ITOCHU INTERACTIVE 企画・マーケ	CTC Challenging Tomorrow's Changes
SIGMAXYZ コンサルティング	ADWAYS	GI Cloud	Bell System24 カスタマー サポート/BPO
BraInPad データ分析・AI	FreakOut 広告配信	COMITURE アプリ/クラウド	WingArc ITサービス