

ドコモにおけるDXの課題と取り組み

-DOCOMO's Future IT Challenges-

주식회사 NTT 도코모
집행 임원 정보 시스템 부장 하세
가와 탁



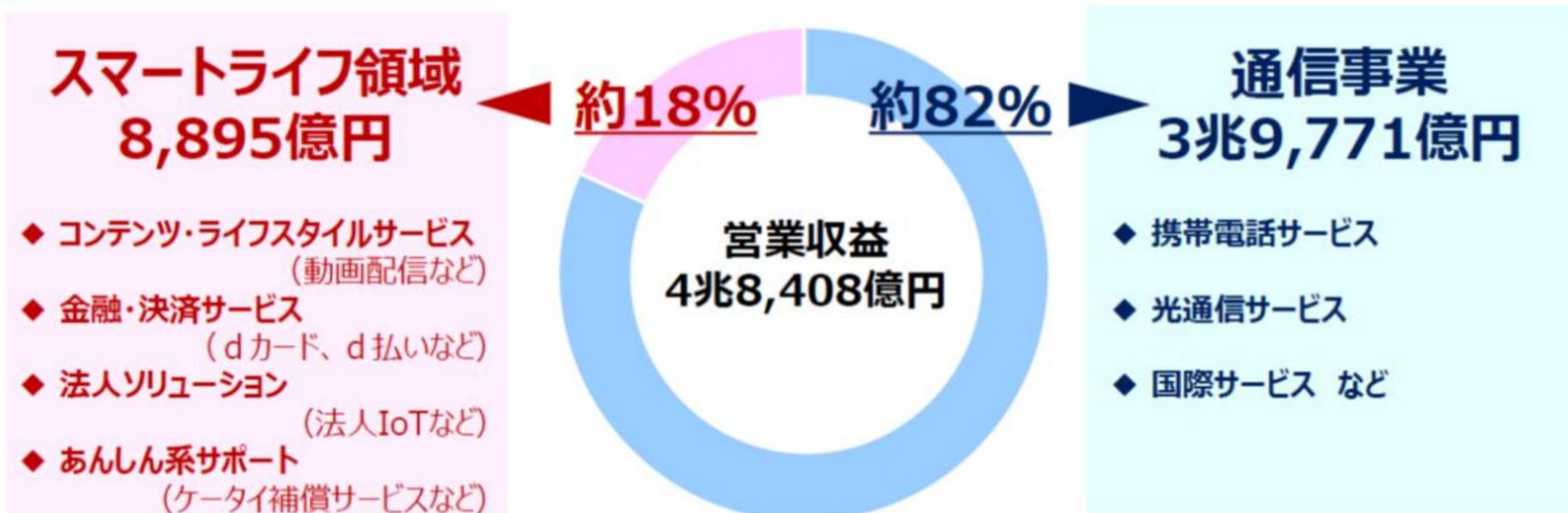
오늘의 의제

1. 디지털 사회의 실현을 향해
2. 도코모의 DX - 디지털 기업으로의 변화
3. DX를 위한 과제 - 데이터 드리븐 경영 실현

회사개요

社名	株式会社NTTドコモ	資本金	9,496億7,950万円*
社名の由来	“Do Communications Over The Mobile Network”の頭文字を綴ったもの	時価総額	約8.7兆円 *2
営業開始日	1992年7月1日	従業員数 (連結)	26,564名*1

事業別の営業収益構成比 (2018年度)



©2019 NTT DOCOMO, INC. All rights reserved. ◆事業内容は2019年6月末時点 *1 2018年度末時点 *2 2019年8月22日終値より算出 (出典: Bloomberg)

1. 디지털 사회의 실현을 향해

5G 사전 서비스

새로운 고객 경험 실현 IoT와 AI를 통한 사회 문제 해결



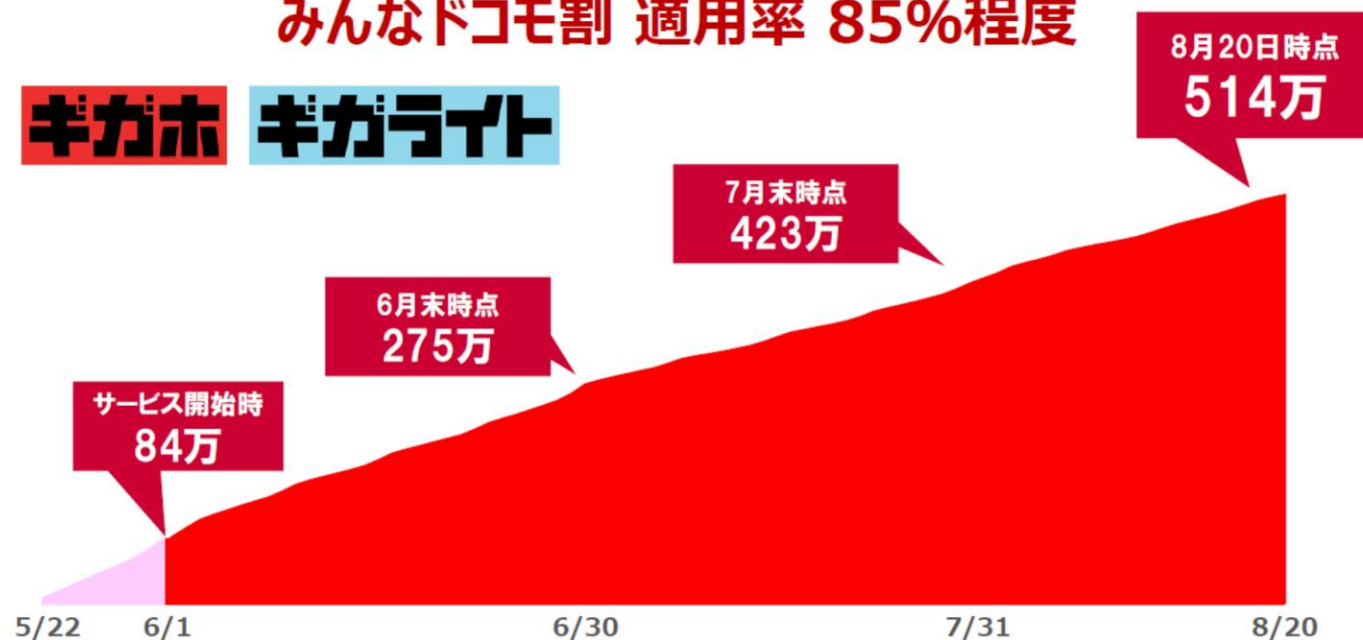
새로운 요금 플랜

新料金プラン

お申込み件数 500万突破

みんなドコモ割 適用率 85%程度

ギガホ **ギガライト**



복잡에서
단순으로

◆ 新料金プランはギガホ、ギガライト、ケータイプラン、キッズケータイプラン、データプラス ◆ みんなドコモ割適用率は2019年7月末時点
©2019 NTT DOCOMO, INC. All rights reserved.

스마트 폰 결제 · d 포인트

スマートライフの実現に向けたサービス拡充②

スマホ決済の拡大



アプリダウンロード数

700万突破

決済・ポイント
利用可能箇所

111万箇所

d払い 新機能
順次提供開始



- ① 中小個店向け「読み取る」決済 6月提供開始
- ② ウォレット機能（チャージ、送金 等） 9月提供予定
- ③ d払い ミニアプリ（加盟店との連携） 秋以降提供予定

©2019 NTT DOCOMO, INC. All rights reserved.

◆ d払いアプリは2018年4月25日に提供開始し、2019年7月14日に700万ダウンロード突破
◆ 決済・ポイント利用可能箇所はdポイント・iD・d払い利用可能箇所の合計

매일의
연결로

2. 도코모의 DX

-디지털 기업으로의 변화-

현재의 과제

- 시장 : 어려운 환경
- 고객 접점: 디지털 마케팅에
- 브랜드 : MA에 의한 고객 한사람 한사람에 의해 그렇게 브랜드에

大胆な料金プランの見直し docomo

2019年度第1四半期に
発表・提供開始予定

低廉な料金プラン お客様還元 (1年あたり)

2~4割程度
値下げ

➔

最大
4,000億円
規模

◆ お客様のご利用状況によっては記載の値下げ水準と異なる場合があります

41

マーケティングモデルの変革

会員基盤とドコモ/パートナーを
デジタルマーケティングで繋ぎ、付加価値を拡大

会員とドコモ/パートナーの
継続的な関係強化



お客様一人ひとりに合った
おトクで便利 なご提案

ドコモ/パートナー



デジタル
マーケティング

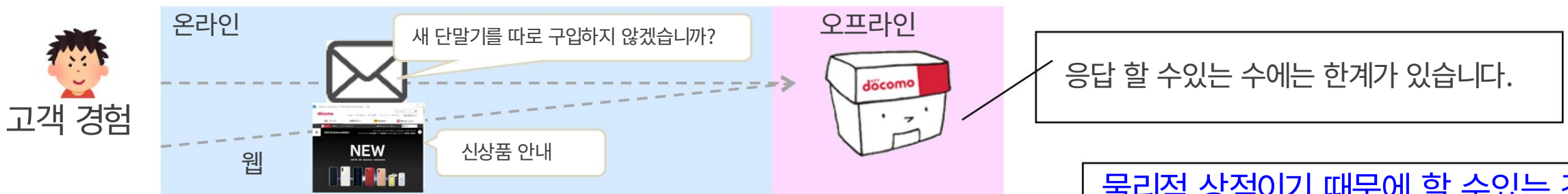
会員基盤

マーケティング
オートメーション
の整備
(商流の加速)

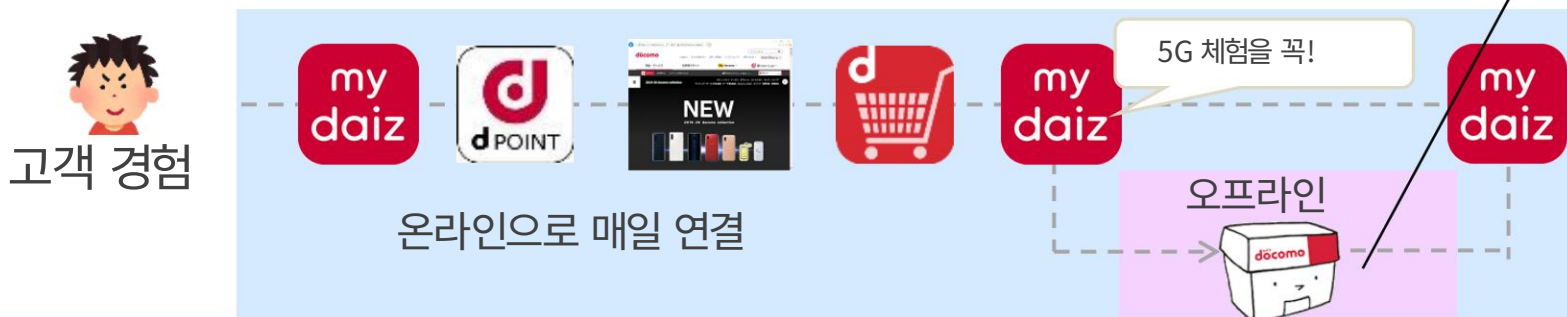
©2019 NTT DOCOMO, INC. All rights reserved.

디지털 활용 사고 방식 -O2O에서 OMO

□ 지금까지 O2O(Online to Offline) 온라인 (웹 등)에서 오프라인(도코모 숍)으로 송객 → 물리적인 점포가 병목



□ 앞으로 OMO(Online-merges-offline) 디지털로 고객 체험을 만들어내는 → 물리적인 점포는 차별화 전략에



물리적 상점이기 때문에 할 수 있는 경험

高付加価値の体験・体感

<p>スマホ教室</p> <p>質の向上 量の拡大</p>	<p>5G体験コーナー</p> <p>HERE COMES »5G [JAPAN 2020]</p>
<p>アフターサービス拡充</p> <p>即日故障修理</p>	<p>新たなコンテンツ</p> <p>POP UP スペース</p>

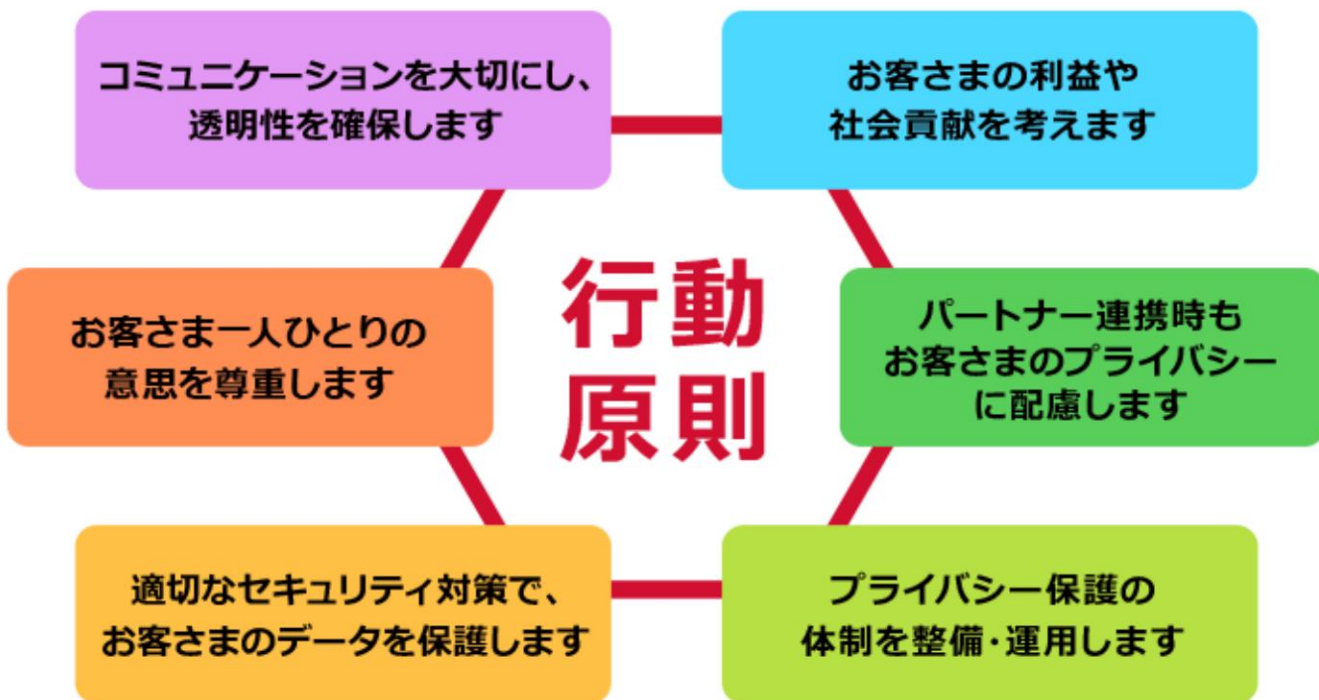
DMP 및 마케팅 자동화

OMO 실현을 위해 DMP(Data Management Platform)를 활용
마케팅 자동화에 중점을 둡니다.



개인 데이터 헌장

건전한 대처



프라이버시 영향 평가(PIA) 제도

※PIA…Privacy Impact Assessment

개인 대시보드



3. DX를 향한 과제

-데이터드라이븐 경영 실현-

DX의 목적

모든 기업 활동을 디지털화하여 시각화하고 데이터
과제를 추출하고 데이터를 통해 관리하는 것

예) 고객 데이터, 기업 운영 데이터, 직원 근태 데이터 등

기업 활동 중에서 시각화 할 수 없는 정보가 많이 있습니다.

직원이 어떤 업무에 몇 시간 걸리고 있는지 파악하고 있습니까?



데이터 중심적인 사고 방식으로 변화하여 경영 속도를 높여 간다

IT 시스템의 과제

□ 데이터 정비

마스터 데이터의 불일치와 신선도의 불일치는 데이터 활용의 큰 억제 요인

→ 데이터를 활용하기 위해서는 「데이터 정비」가 중요

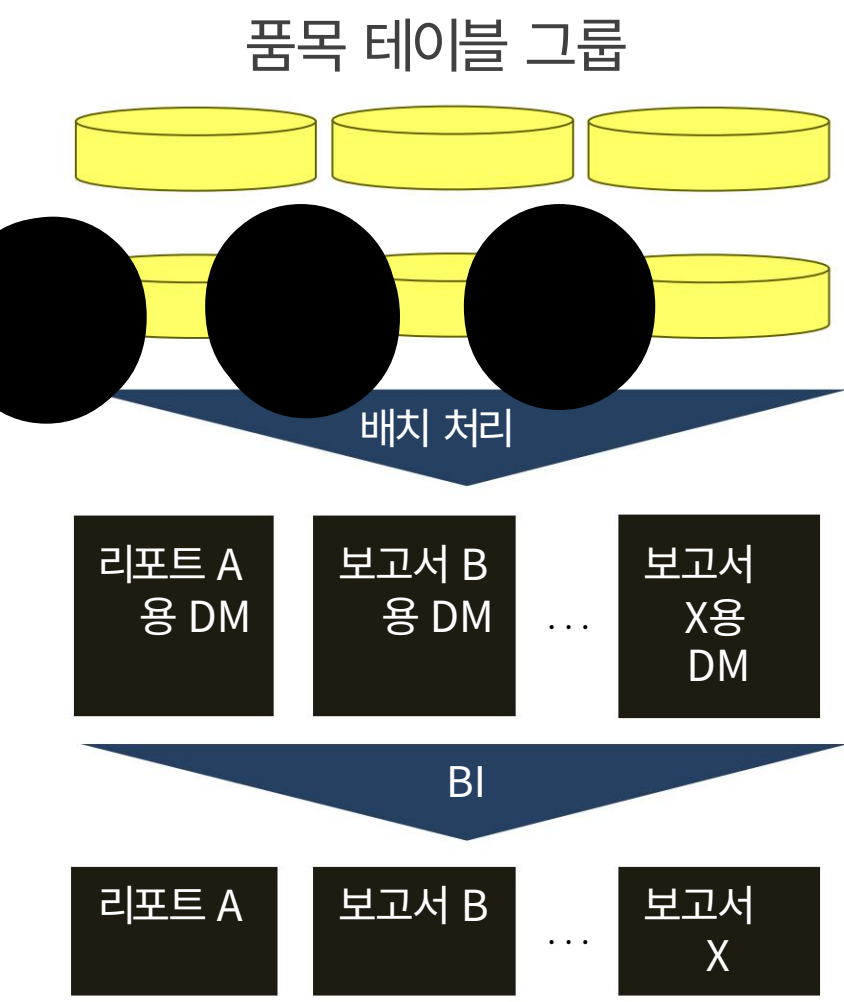
□ 활용 환경 구축

사용자가보고 싶은 요청에 대해 개발에 몇 달이 걸리고,

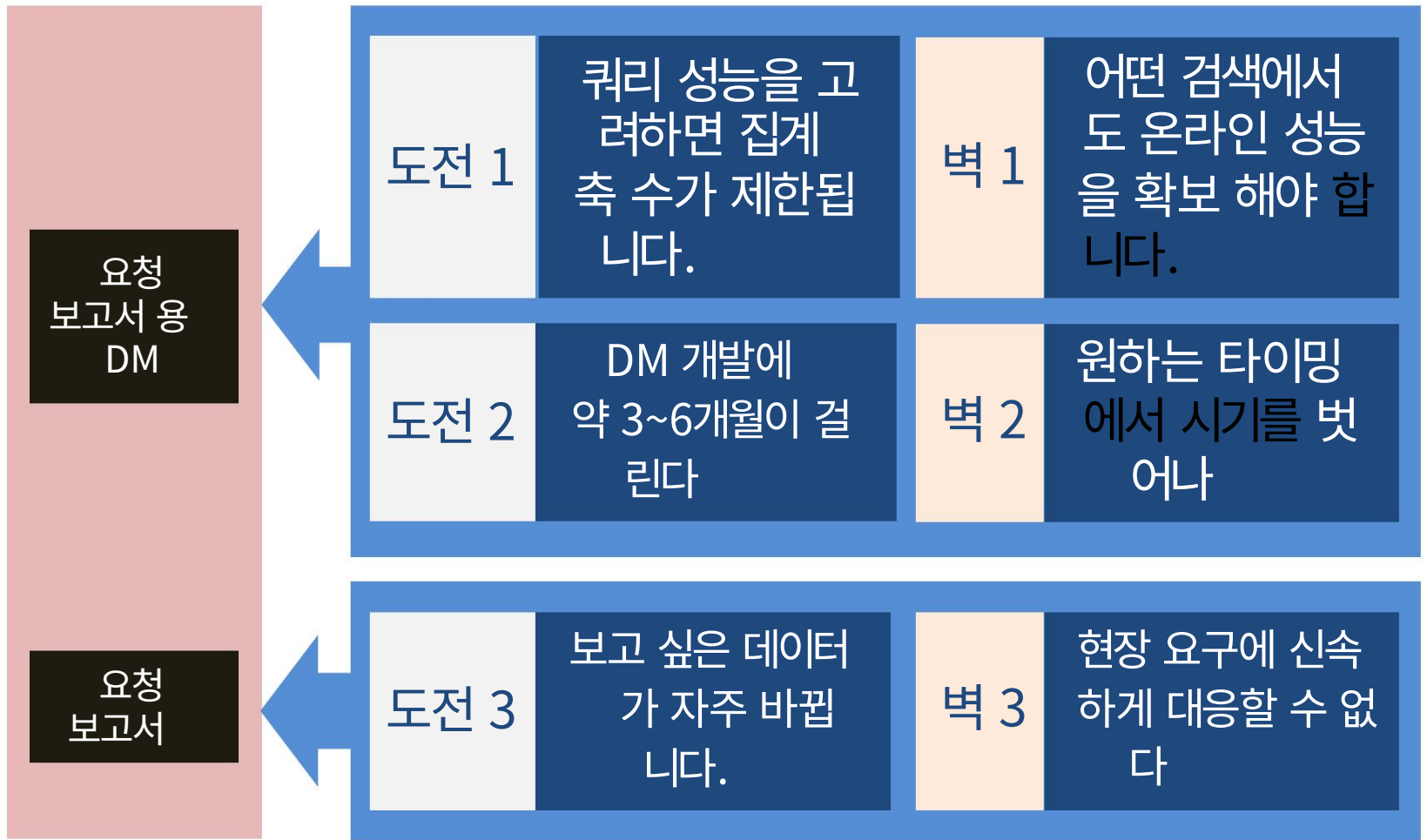
사용자 부서의 요구도 상황에 따라 변화하기 때문에 요구에 응할 수 없다.

→ 「IT 부문이 병목이 되지 않는 구조」가 중요

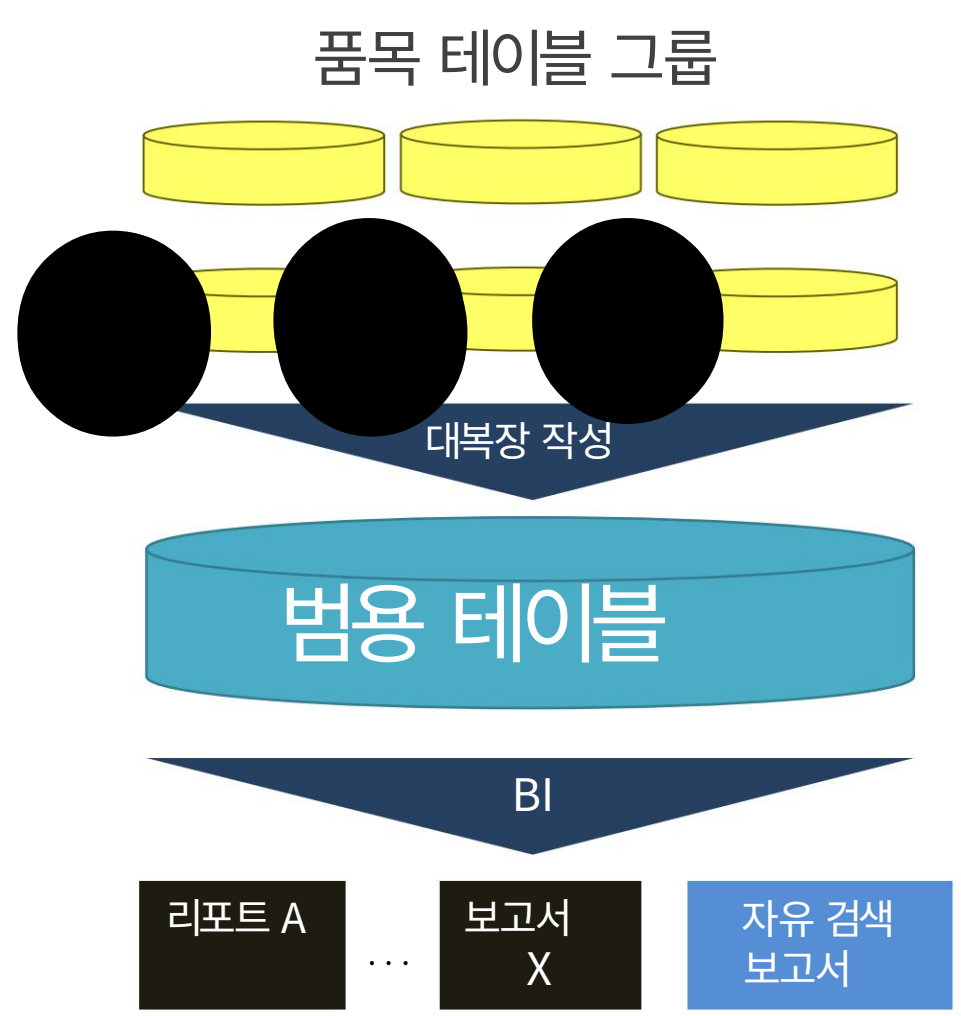
예) 지금까지 극복할 수 없었던 벽



인메모리 DB 도입 전의 과제



예) 인메모리 DB에 의한 변혁



인메모리 DB 도입 후

해결 1	대량 데이터에서도 초고속 응답
해결 2	일반 테이블을 작성하여 DM 개발리스
해결 3	보고 싶은 데이터를 IT 부문에 개발 요구 없이 스스로 볼 수 있다

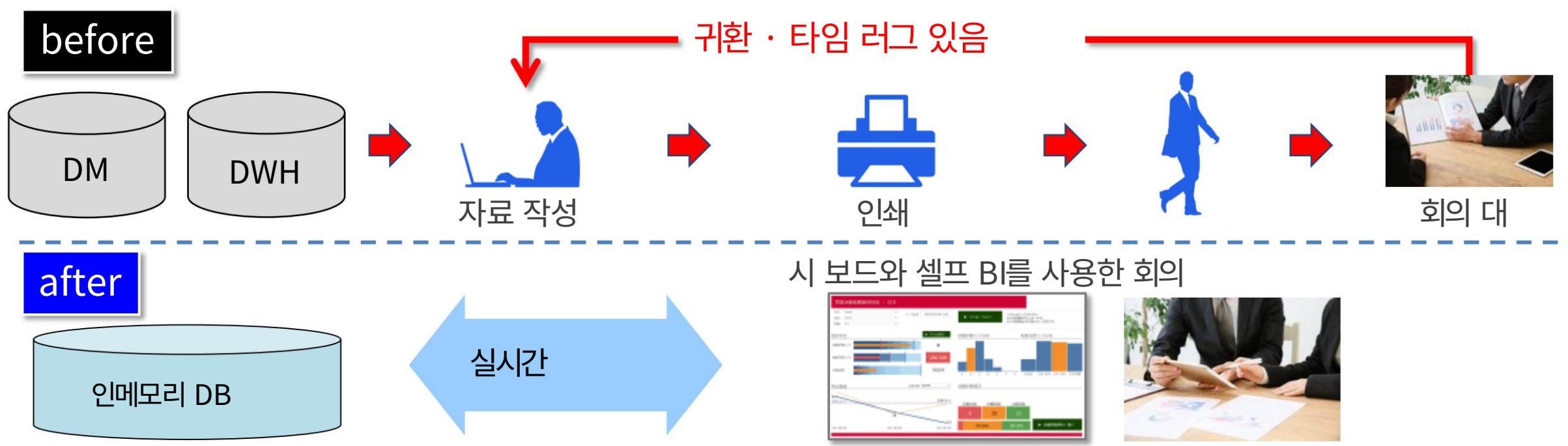
Three blue boxes with orange headers, each containing a solution. Blue arrows point from the '범용 테이블' and '자유 검색 보고서' areas of the diagram to the '해결 2' and '해결 3' boxes respectively.

기업문화의 변화

□ 데이터 중심의 비즈니스 프로세스

공통 가치를 창출하고 모든 직원이 하나의 목표를 향해 노력하는 것이 중요합니다.

→사원 한사람 한사람이 데이터로 성과를 확인하는 기업문화



인재 개발

데이터에서 경영 과제를 읽는 힘

디지털 인재

DevOps 개발 인력

데이터 분석 인력

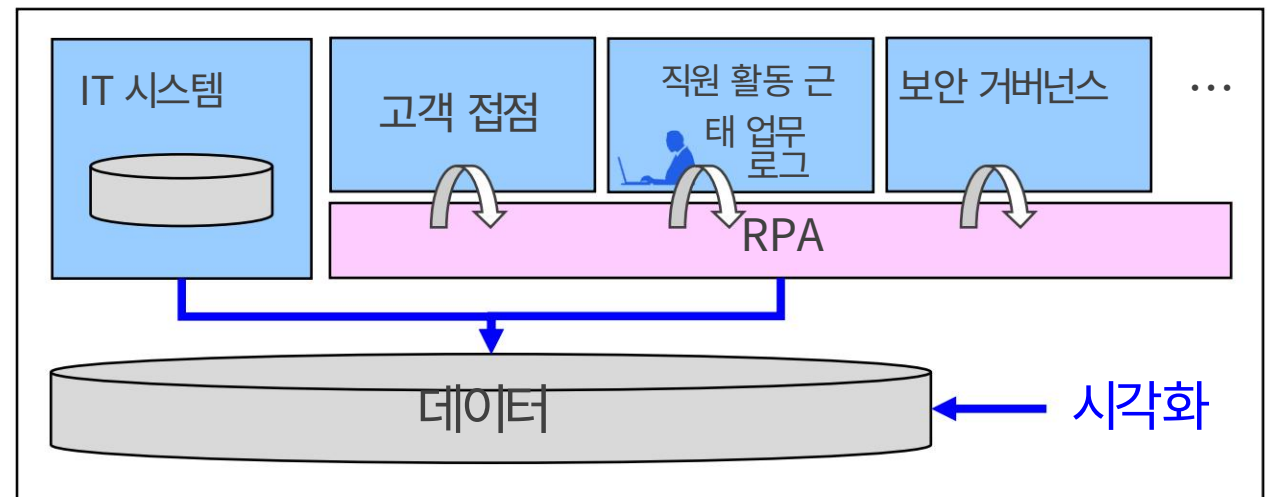
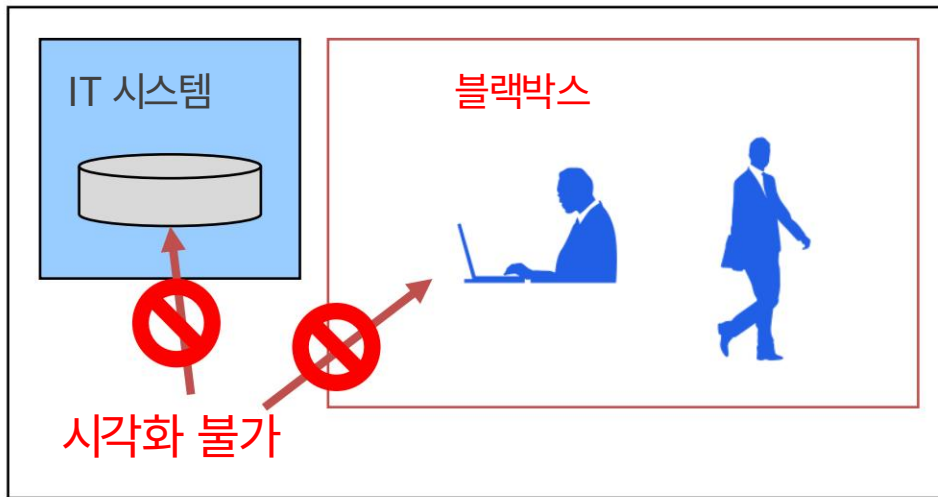
RPA의 역할

□ 지금까지

자동화·절약화 툴

□ 앞으로

지금까지 할 수 없었던 모든 기업 활동의 시각화에 기업 활동

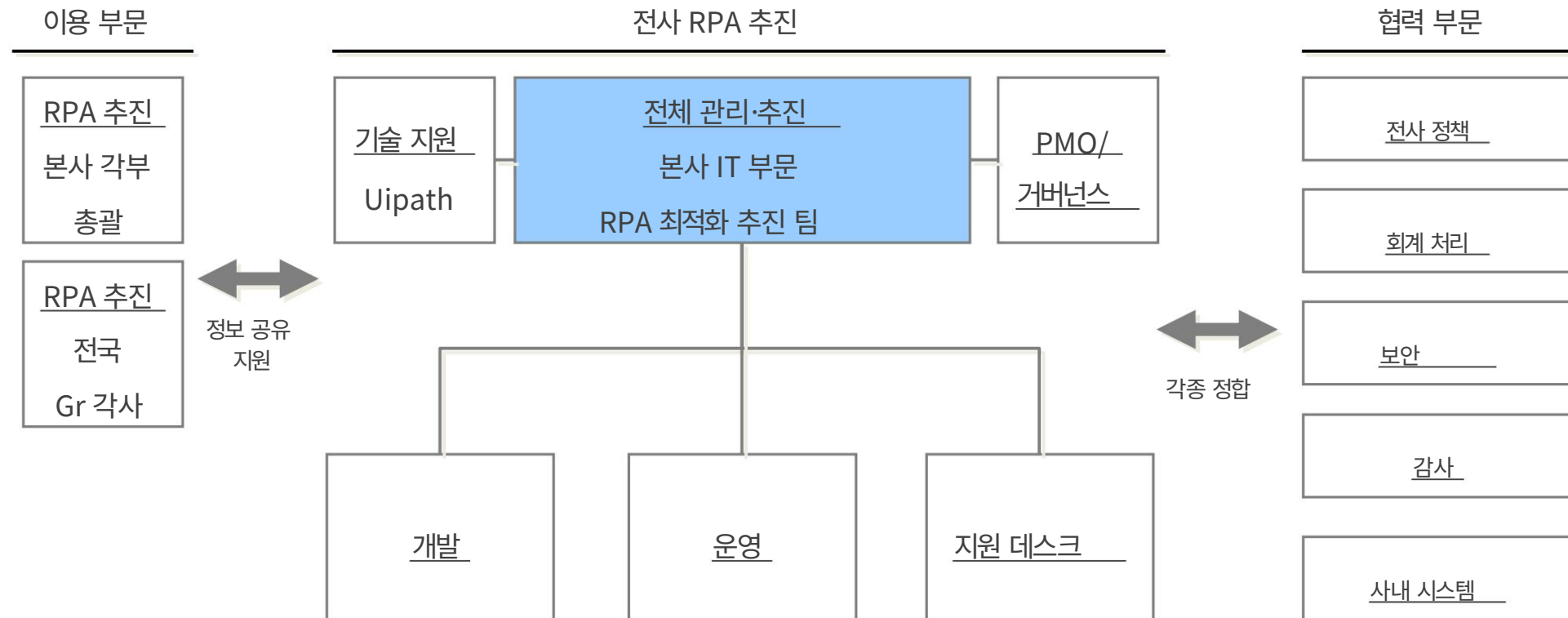


도코모의 RPA 활용 상황

1. 추진 체제
2. RPA 중기 계획
3. RPA 활용 확대를 위한 사내 커뮤니케이션 활동의 충실
4. 숙련도에 따른 교육/지식 공유 프로그램 제공

추진 체제

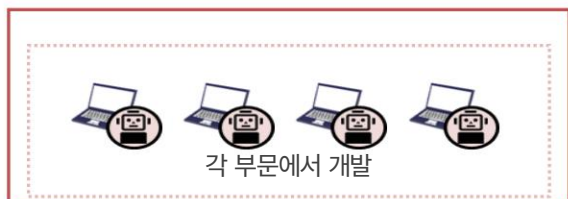
IT 부서는 전체 거버넌스를 적용하고 관련 조직과 협력하며,
전사적으로 RPA 추진



RPA 추진 중기 계획

2018년도에 RPA 제품의 사내 이용 가이드라인을 제정하고, 각 부문에서의 도입에 관한 서포트 등을 실시해, 2019년도부터 전사적인 도입을 추진 중

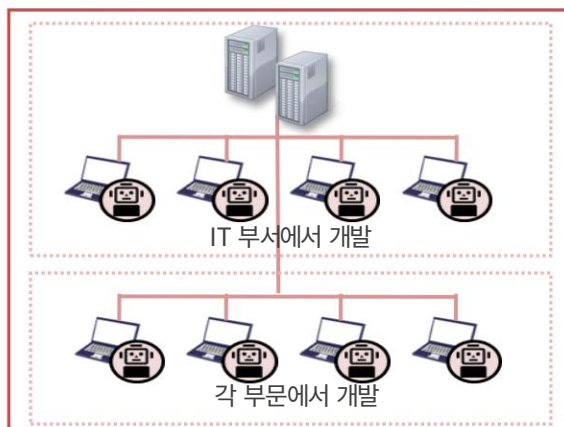
2018年度
스モール導入期



- 각 부문에서 개발 · 도입 · 데스크탑 형에 의한 도입 · 사내 기간 시스템에 등록 · 갱신 하는 것은 금지

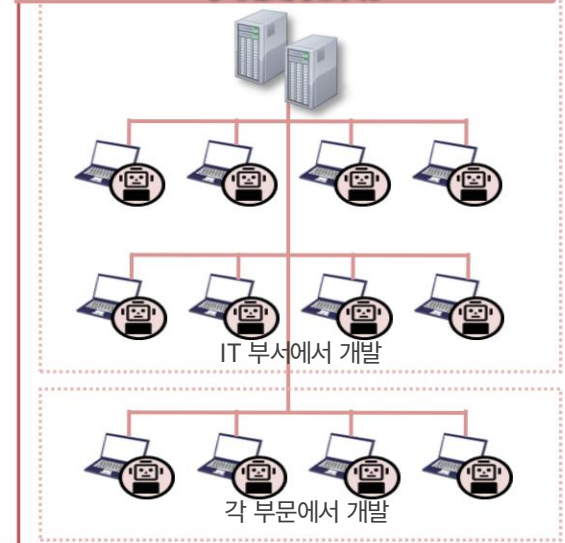
2019~20年度
導入推進・拡大

도입 추진 중



- 정보 시스템 부에서 사내 기간 시스템에 등록
- 갱신하는 시나리오 개발 개시
- RPA 공통 기반의 본격 이용 개시
- RPA 거버넌스 확립
- Gr 각사의 RPA 개발 인재의 육성·지원

2021年度以降
高度化期

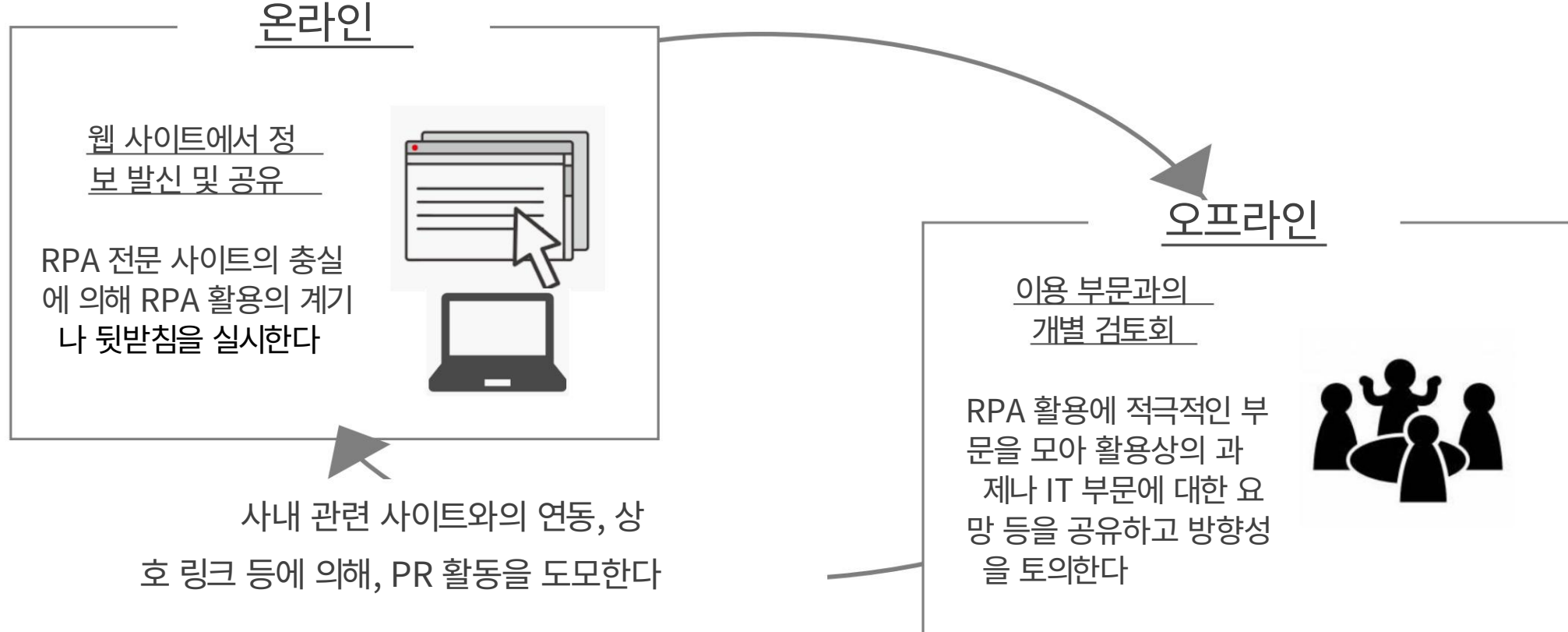


- RPA 업무 확대 · 로봇 가동률 향상
- AI 기술 등의 활용
- RPA 거버넌스 고도화

RPA 활용 확대를 위한 사내 활동의 충실

온라인과 오프라인을 결합한 커뮤니케이션 활동을 통해

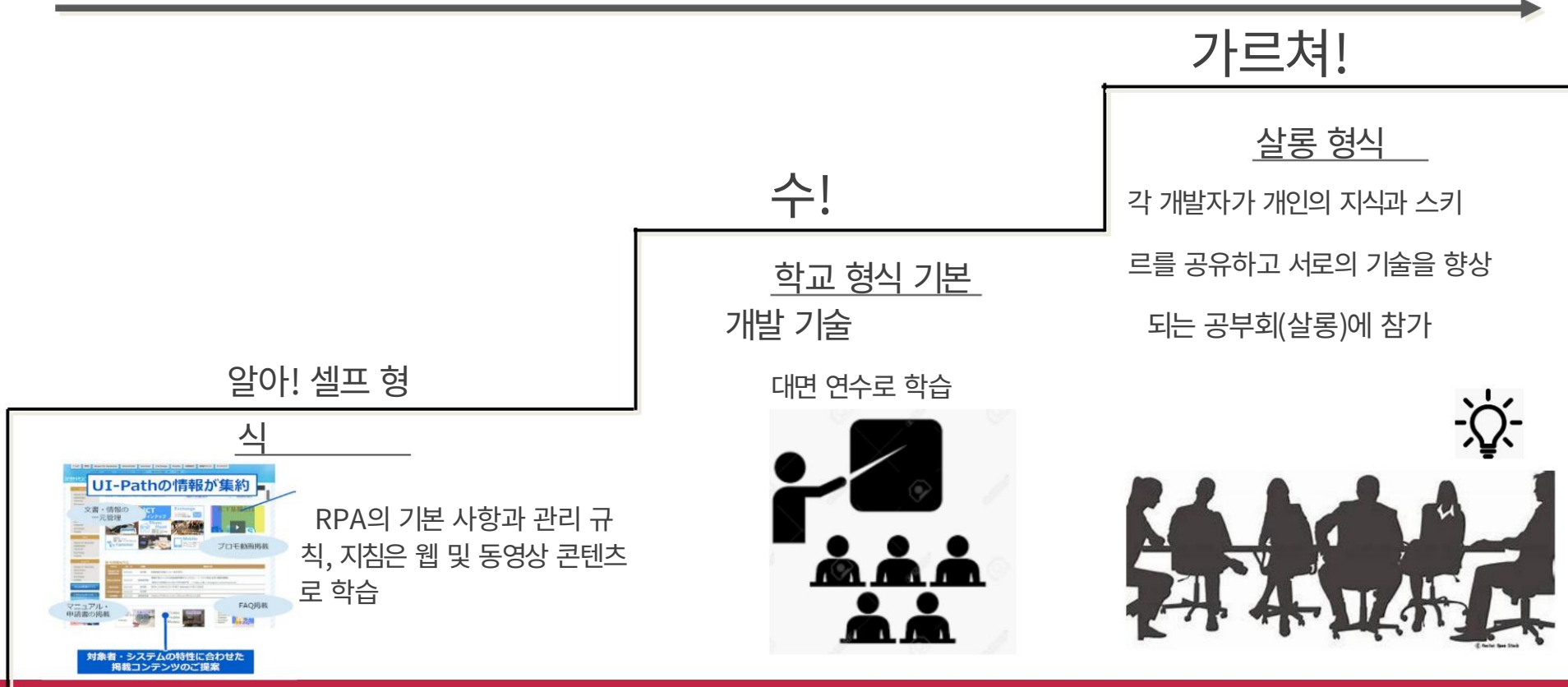
RPA 활용의 계기 만들기와 지속적인 활용을 뒷받침



숙련도에 따른 교육 프로그램 제공

RPA의 초보자부터 중급·상급자용까지 스킬 업을 할 수 있는 트레이닝 이나 지식 공유의 프로그램을 기획·제공

RPA 기술 향상을 위한 교육 로드맵



청취 해 주셔서 감사합니다.