



## 危機対応後の工場・サプライチェーンが求める顧客とのつながり方

2020年7月15日  
NTTデータ ビジネスソリューション事業本部  
牧野 直浩

# 牧野 直浩（まきの なおひろ）

naohiro.makino@nttdata.com

株式会社エヌ・ティ・ティ・データ  
デジタルビジネスソリューション事業部

- NTTデータ入社後、製造業及び流通業向けに基幹系ERP（SAP）を中心とした営業・コンサルティングサービスの提供に従事。
- その後、より企業のフロントエンドで顧客と繋がるSalesforceをはじめとしたエンゲージメントソリューションの展開を推進している。
- 本講演の収録日まで3か月連続の自宅ワーク中。

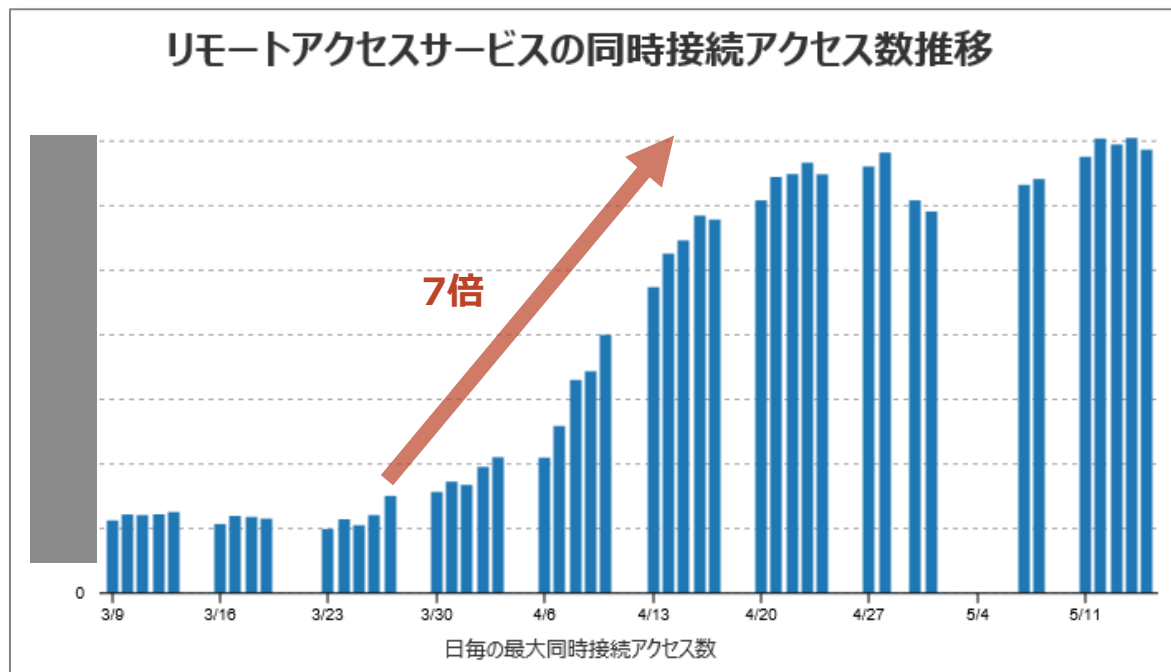
保有資格)



# NTTデータの危機対応

自社におけるワーク環境を立て直し、顧客・社会が危機に立ち上がる動きを支えています。

## ■ 当社内の対応



以下の緊急対策を実施し、爆発的なトランザクション増加に対応

- Internet回線帯域増速 (200%)
- Internet接続機器のスケールアップ
- 認証プロセスの変更、認証サーバの増強、リソース追加
- GWサーバの増設
- FWプロセスの負荷分散
- 利用ガイドラインの変更 (緩和)

## ■ 支援プロジェクト

### 新型コロナウイルスに対する取り組み

2020年6月4日	ニュース	グローバルで医療機関向けCOVID-19対策ソリューションを強化 ～遠隔医療、医療画像アーカイブソリューションの機能強化により、医療機関の活動に貢献～
2020年5月27日	ニュース	新型コロナウイルス感染症に関するTwitterモニタリングサイトを公開
2020年5月27日	ニュース	産学連携プロジェクト「若い世代が変わる！アフターコロナの日本の空港国際化向上PR企画」の開始
2020年5月25日	ニュース	AIを搭載した画像診断支援ソリューションがCOVID-19の診断支援に貢献
2020年5月20日	レポート	新型コロナウイルスに関する人々の「意識」をイマツイがTwitterデータから分析
2020年5月1日	ニュース	地方公共団体向けにAI-OCRサービスとRPAソリューションの無償提供を開始
2020年4月29日	ニュース	everis adapts its biometric identity solutions to fight COVID-19 <a href="#">🔗</a>
2020年4月20日	レポート	緊急調査：パンデミック（新型コロナウイルス対策）と働き方 ～週3～4回以上のテレワーク/リモートワークを利用している人は全国で20.0%、東京都に居住している人では36.5%～ <a href="#">🔗</a>
2020年4月20日	ニュース	Sharecare Partners With IPSoft and NTT DATA to Power Free COVID-19 Screening Solution With Conversational AI <a href="#">🔗</a>
2020年4月17日	ニュース	The City of Austin Partners with NTT DATA to Test and Trace for COVID-19 <a href="#">🔗</a>

⇒Salesforceを採用した支援プロジェクトも複数件実施 (未公開)

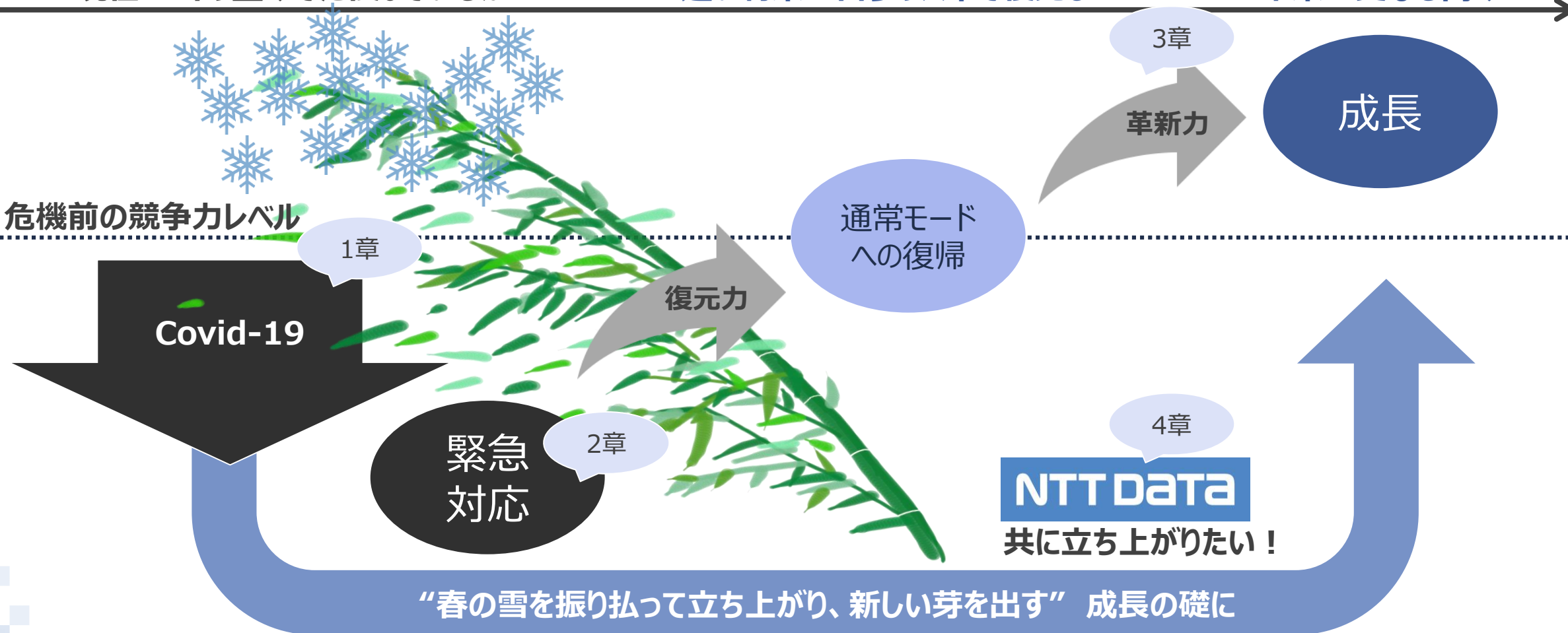
# 緊急対応の中に見える力強い復元力

未曾有の危機に瀕して今回各所で発揮された「復元力」は、一過性の危機対策としてだけでなく、未来に向けた成長の礎となる可能性を持つものと信じる。

現在：雪の重みでたわんでいるが

近い将来：自らのバネで復元し

未来：更なる高みへ



# Agenda

Title	Page
1. COVID-19がサプライチェーンに与えたインパクト	… P.6
2. 危機の中から見える光明（各社の取り組み）	… P.10
3. ここから未来を考えるための示唆	… P.15
デモンストレーション：未来への備えの例 (Manufacturing Cloud×Tableau×Snowflake)	
4. NTTデータのお役立ちポイント：ともに未来へ	… P.19

# 1. COVID-19がサプライチェーンに与えたインパクト

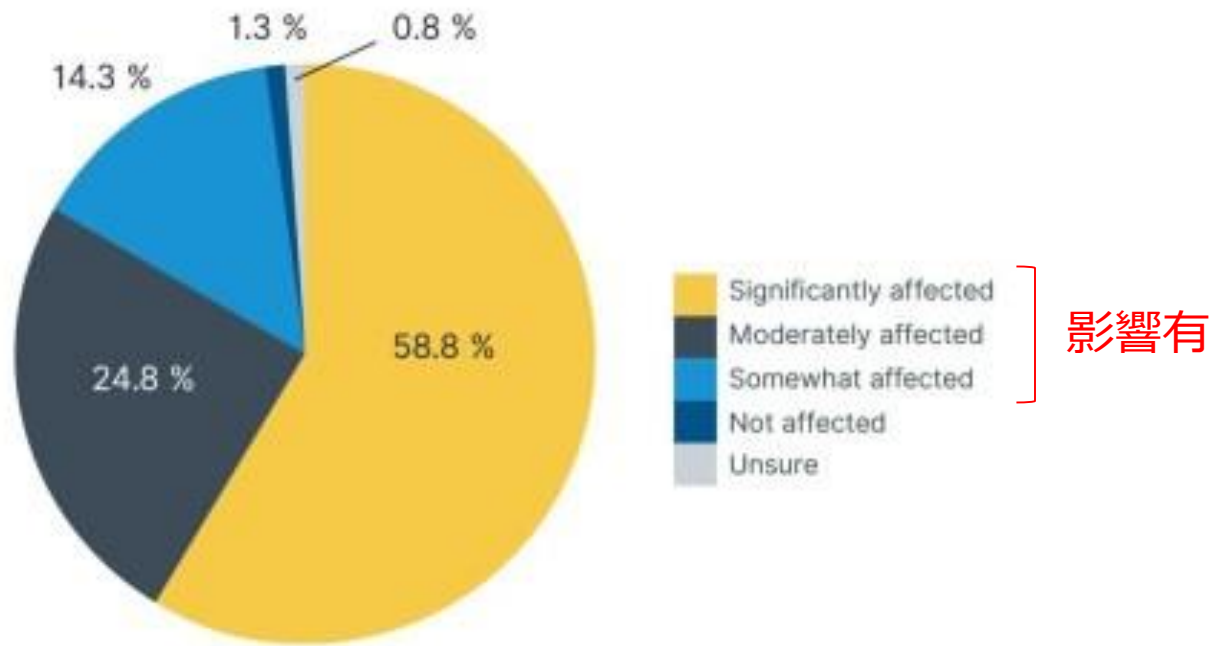
---

# COVID-19によるサプライチェーン影響を受けた企業

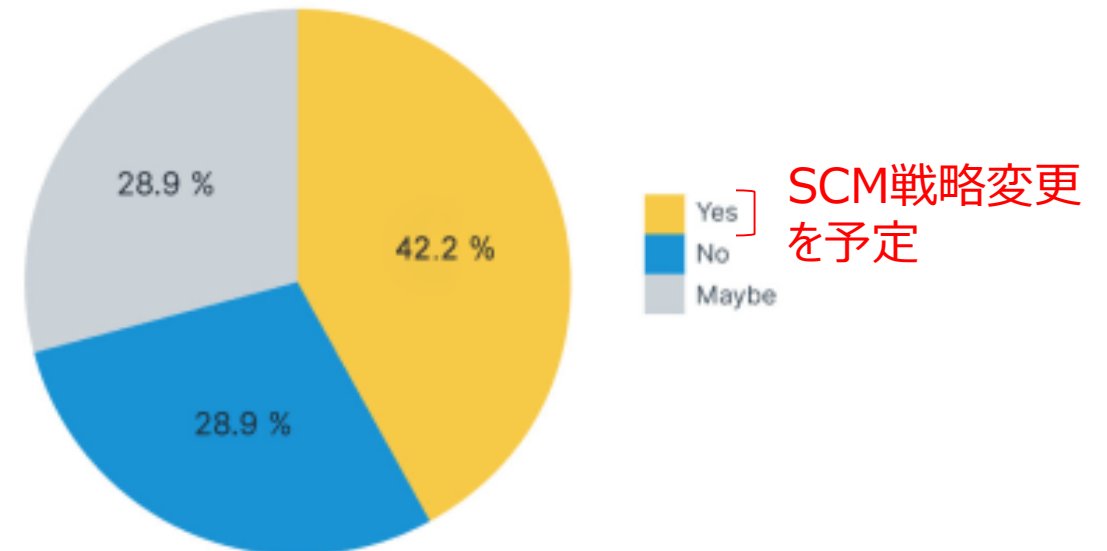
97.9%の企業がCOVID-19によりサプライ・チェーンに悪影響を受け、42.2%がサプライチェーン戦略の変更を予定している。

国際物流関係の業務に従事するプロフェッショナル300名以上へのアンケート調査結果

How has the Coronavirus impacted your operations?



Will you change your shipping and supply chain strategies because of your experience with the Coronavirus pandemic?



出典 : <https://shippingandfreightresource.com/supply-chain-strategies-post-covid-19-impact-survey/>

# ラインは停まり、新製品の発売は延期に

需要サイド、供給サイド双方に深刻な影響を与え、一時的に**サプライチェーンは壊滅状態**に。

## 工場クラスター



米国の食肉大手のSmithfield工場で**230人**の労働者が感染。サウスダコタ州の加工工場を閉鎖した。この工場は全米の豚肉の5パーセント以上を生産している。

## グローバルサプライチェーンの脆弱性



Appleは**中国**での部品製造の遅延により、iPhone12の発売時期を延期する可能性（未確定）。

## 急激な需要の変化



**国防生産法**の発動によりGMが人工呼吸器を生産。GMは3/20に命令を受け、急ピッチで生産ラインを構築、4/14に出荷を開始した。



# グローバルサプライチェーンにおける第3のリスクが顕在化

地政学的要因、自然災害に加えて**パンデミック**という第三のリスクが発生。

## 地政学



欧州の混迷と中国の台頭により不安定化する世界秩序

- Brexit
- 米中貿易戦争
- America First

## 自然災害

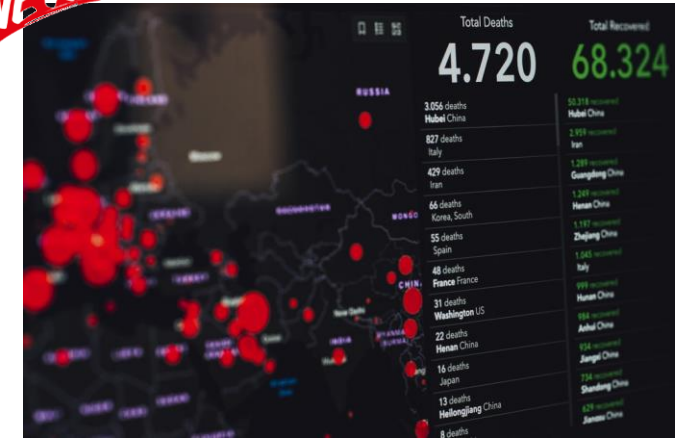


気候変動による自然災害の大規模化と頻発

- 地震
- 洪水・津波
- 台風・ハリケーン

## パンデミック

**NEW**



感染爆発によるグローバルSCM全体へのダメージ

- 越境輸送ラインの停止
- 倉庫・配送拠点の機能低下
- 渡航制限による国外拠点の機能不全

⇒全世界で同時発生し得るリスク

## 2.危機の中から見える光明（各社の取組み）

---

# データ起点のサプライチェーン寸断リスクへの対応

社内外のデータを統合し地域別の自社の供給ネットワークと感染拡大スピードを可視化、危機対応策を立案。

**COVID Impact on Retail Supply Chain**  
Growth Factor impact on Essential Goods Supply

## 1. Identify High Risk Regions

States with a **high ratio** of new cases Today to Yesterday (Growth Factor) or suppliers that contribute large amount of products pose more risk



## 2. Qualify Risk to Essential Products

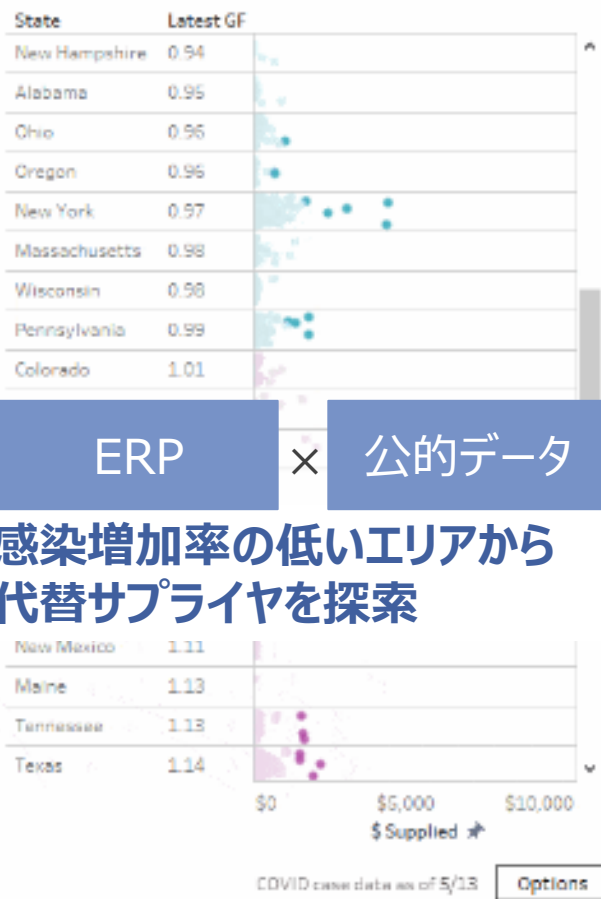
High risk states could supply a disproportionate amount of an essential product. Select products that a state provides a large % of to find alternative suppliers



## 3. Identify Potential Suppliers

Utilize suppliers with high \$ from states with low growth rate

● High \$, Low GF ● Low \$, Low GF ● Low \$, High GF ● High \$, High GF



素早い判断には企業内外のデータの統合が大前提

- Where is COVID-19 impacting suppliers?
- Which product families are most affected?
- Where else can those products be procured from?

出典：

<https://www.tableau.com/about/blog/2020/5/6-dashboards-tableau-partners-help-you-mitigate-covid-19-impacts>

# 自動配送 自動配送ロボ&ドローン

現場の安全は高コスト。自動配送することで**感染防止**に寄与、**ラストワンマイル**流通網の機能不全を防ぐ。

## そもそも人命を守るにはコストが掛かる



- 2020年1Qのオンライン売上は24%増加の366億ドル、実店舗は8%増の46億ドル
- ただし、COVID-19対策費用のため利益は減少、労働環境への抗議デモも発生
- ➔対策例：ヘルス・スクリーニング、密度コントロールとソーシャル・ディスタンスの確保、作業エリア及び共用エリアにおけるPPE着用義務付け、徹底した消毒プロトコルの策定、従業員に対するマスクとサニタイザの配布



## 人手を介さなくて済むものはドラスティックに無人化



- 2020年4月、Nuroはサンフランシスコ市内における自動運転によるフード・デリバリの走行許可を自動車管理局より取得。最新モデル「R2」のパイロット走行を開始。Nuroはカリフォルニア州の病院に対しても**医療物資の配送**を行っている。



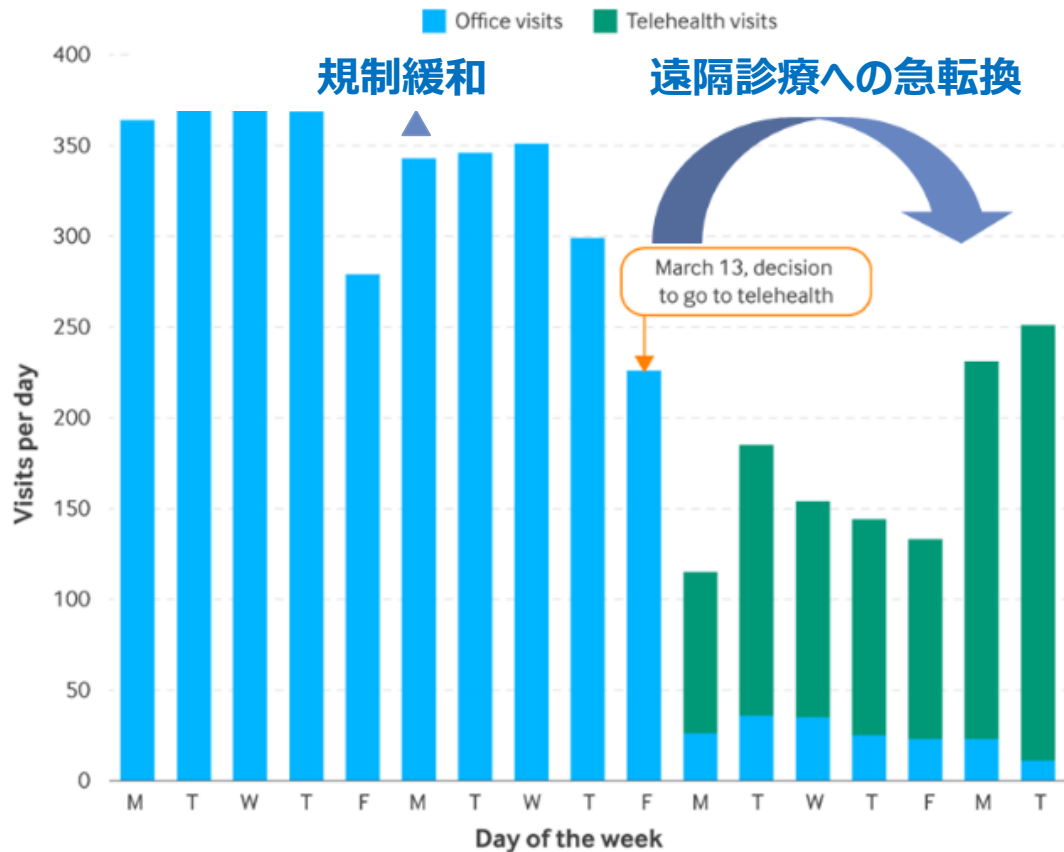
- 2020年4月、運送大手UPSと薬局チェーンCVSはフロリダ州の大規模高齢者住宅（13万人が居住）およびCVS店舗への**処方薬のドローン配達**を開始。

# 消費者マインドの変化とそれを後押しする規制緩和

米国では、これまで一向に普及しなかった**遠隔診療の受容性が一気に拡大**し、迅速な規制緩和も追い風にして、一気に一般化した。

とある診療所では

Number of Visits per Day in Transition to Telehealth at One Primary Care Practice



## 企業を取り巻く消費者も規制も“劇的”に変化

これまで：

- ICT他の技術の発展にも関わらず、米国における医療・ヘルスケアサービスのデリバリ形態は1918年にスペイン風邪が流行して以来100年間ほとんど変わっていなかった。
- 対面ベースの診断・治療サイクルが、年間5億人のプライマリーケア訪問の中で繰り返されていた。

Health systems have experienced exponential increase in telemed usage:

**NOVANT HEALTH**

has seen video visits rise from 200 to 12,000+ per week

**NYU Langone**

went from 20 virtual-care physicians to 1,300+

**UC San Diego Health**

is conducting 50%+ of primary care visits via telehealth

Source: The authors  
NEJM Catalyst (catalyst.nejm.org) © Massachusetts Medical Society

# 当社顧客の動向

営業戦略・プロジェクト方針の急な見直しを迫られたお客さまが、**アジリティの高いSaaSの製品特性とNTTデータのデリバリーを最大限に活用**することで状況に適合するための舵を大きく切ろうとしている。

## 機械製造業 A 社様

### ■ 業績影響が明らかに

- 受注量の急減、特にキャッシュフローへの大きなインパクト

### ■ アフター市場重視の営業戦略への転換

- 短期キャッシュフロー改善のため、製品特性上非常に足の長い新設営業から、部品・サービス重視の営業戦略へ転換する必要
- 更に非対面営業チャネル強化の必要

### ■ 影響の把握

- コロナ影響をSalesforceレポートで迅速に把握

### ■ 営業戦略に合わせIT戦略を一気に転換

- Sales Cloud中心の取り組みから、Service Cloud&FSLを中心とした取組へピボット
- IoTプラットフォームとの連携を強化
- Pardot活用強化、B2BCommerce採用による非対面営業力の底上げ検討開始

## 素材系製造業 X 社様

### ■ 推進中プロジェクトを含むIT投資の凍結

- 徐々に深刻な、業績インパクトが明らかになり、IT投資予算が完全凍結
- 当然、当社支援のSalesforce初期導入プロジェクトの予算も対象

### ■ プロジェクトの火を絶やさないための方針転換

- かろうじて凍結を免れている経費予算の範囲内での、当面のプロジェクトコスト手当て
- 一定の機能拡張後の多部門展開を見据えていたプロジェクト方針をシフトし、現状機能のまま、多部門展開を優先させる  
⇒プロジェクトの熱量・変革気運の維持に注力
- IS子会社へのナレッジ移転を加速

直面した課題

しなやかな対応

危機に対応するためのITアジリティの要求

:



×

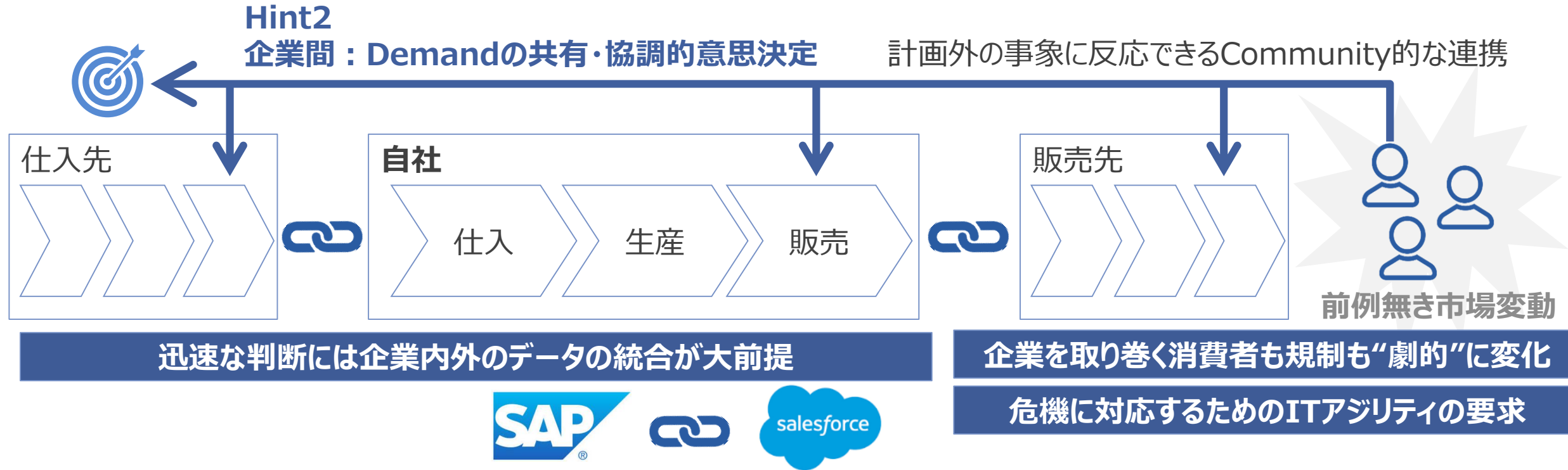
NTT DATA

### 3.ここから未来を考えるための示唆

---

# パンデミック直後に求められた顧客とのつながり方 企業間・企業内がつながり続けること

初動 & 復旧期には、前例なき変動を呈する需要動向を見極め、優先して再開すべき事業をサプライチェーン上の各プレイヤーと合意して、迅速に立て直すことが求められた。



**Hint1**  
企業内：多様なデータ起点の迅速な意思決定 (ERP×CRM×…)



初動：緊急対応方針は？



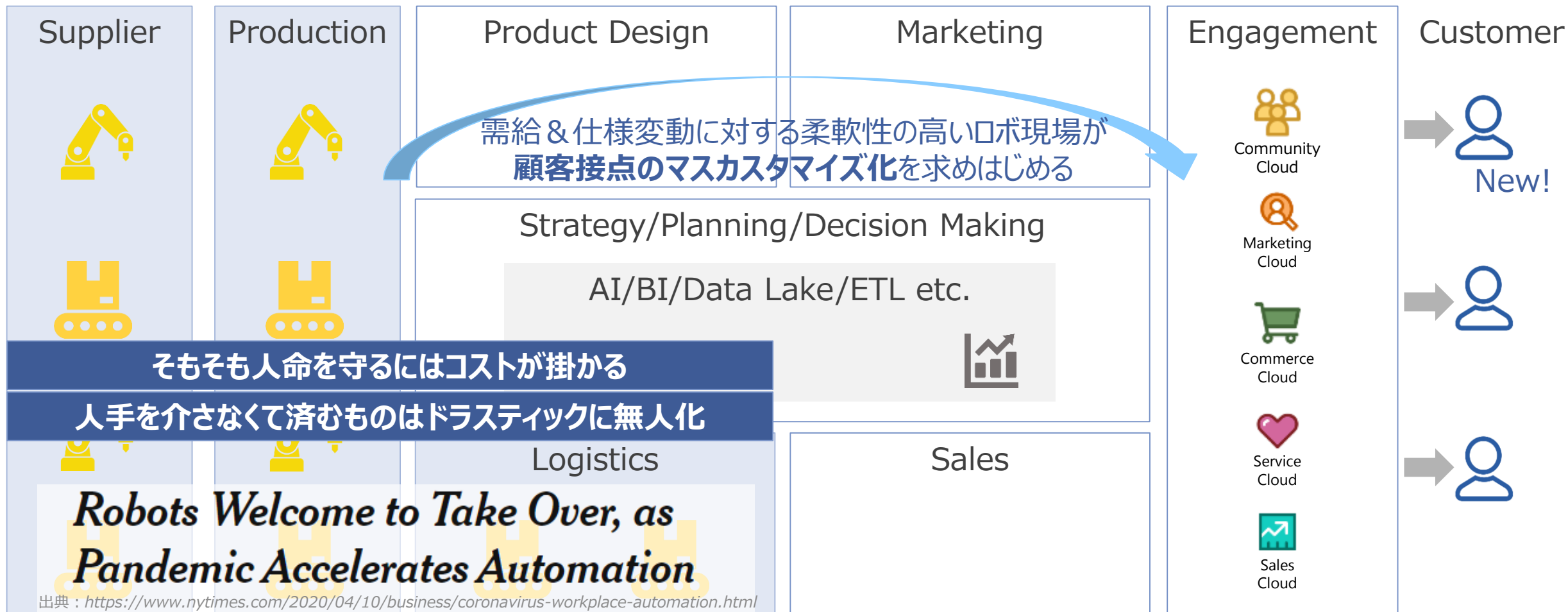
復旧：優先して再開すべき事業は？

考慮事項：サプライチェーンの現状（デマンド & サプライ双方）、事業ごとの収益性、自社の在庫・生産計画、感染拡大状況 etc.



# その先のニューノーマルを想定する

何よりもヒトの安全が最優先。結果、生産・ロジスティクスそして取引の現場が徐々に非対面化され、インダストリー4.0的な「つながる工場によるマスカスタマイゼーション」志向が加速する。



生産・物流の現場の無人化の流れが決定的に → 非対面 & カスタマイズされた取引が拡大 (デジタル必須)

# デモンストレーション

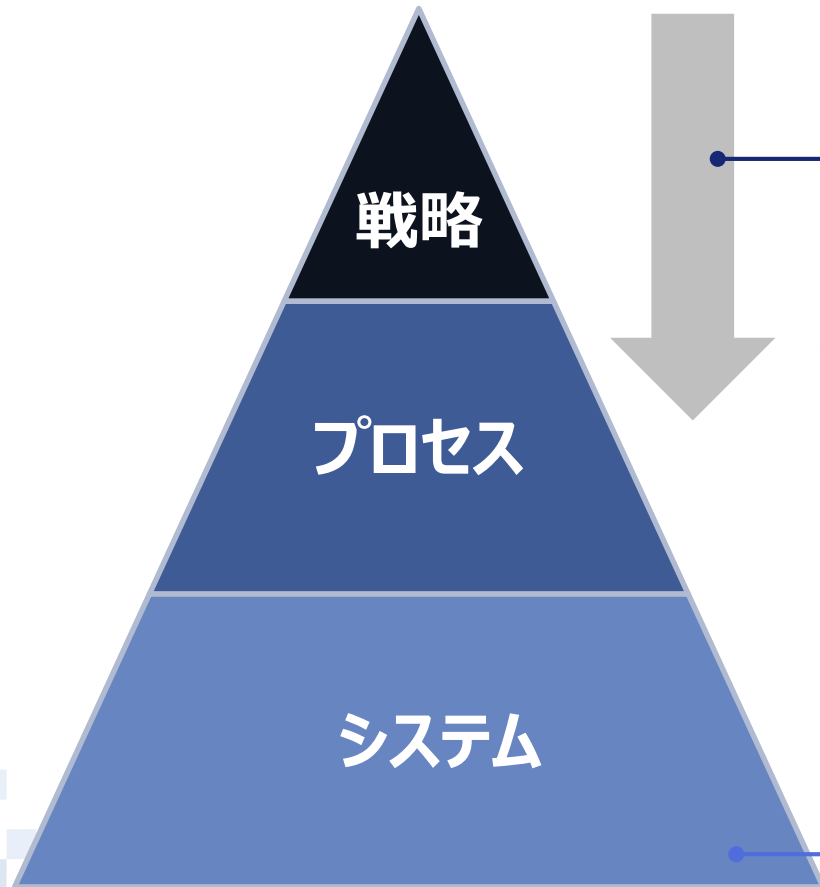
## 4. NTTデータのお役立ちポイント：ともに未来へ

---

# 局面に応じて広範な人材ストックから適切なメンバーをチームング

危機対応から成長フェーズまで、必要とされる能力は多岐に渡る。NTTデータは、Salesforce/デジタル技術を活用して、緊急の危機対応からその後の成長を支えるチームまで適材適所で提供する。

## 変革を求められるレイヤー



## NTTデータの支援体制・役割

### IT Director : 戦略とプロセスとの橋渡し

- ・トップダウン戦略を現場に展開
- ・主にコンサルリソースを適用、現場をケアしながら戦略に沿ったシステム構想を具体化

### CSM : 現場の活性化・巻き込み

- ・ボトムアップでの課題対応、システム活用促進
- ・現場での操作説明からKPI検討まで広範に支援
- ・開発SEと連携、Salesforce外の製品活用も包含

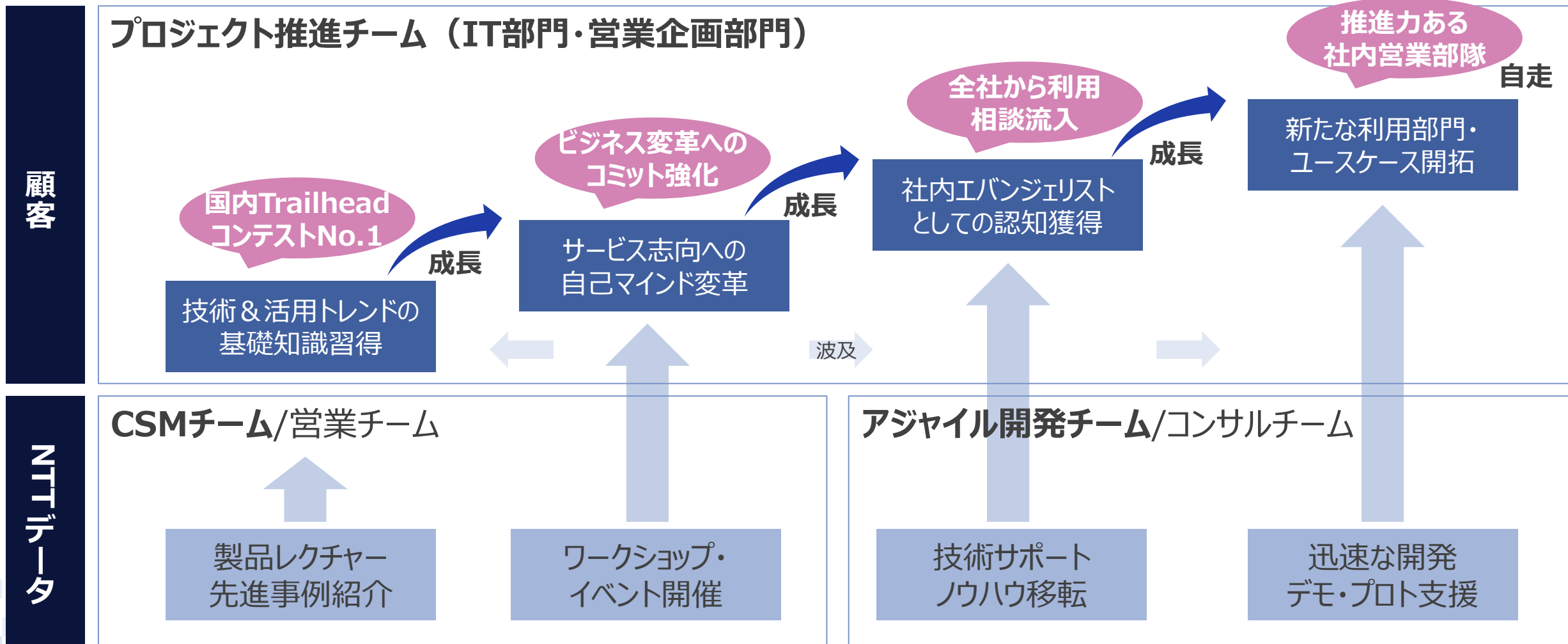
### 開発SE : アジャイルによる短期開発

- ・NTTデータのコア能力
- ・アジャイル開発に長けたメンバーをアサイン
- ・土台になるSoRに対する理解（文化の衝突を回避）

目的意識を共有する一枚岩のチーム

# 支援例: 変革の伴走者としてのNTTデータ

顧客のプロジェクト推進チームの成長そして自走をNTTデータのCSM（活用・定着化支援）チームとアジャイルな開発チームが支える。社内DX能力拡大の起爆剤として、SalesforceならびにNTTデータを活用。



# 先進テクノロジーの知見を先行して取込みマーケットに提供する

Salesforceエコシステム内外の先進テクノロジーに深くコミットしており、それらを組み合わせることで価値を拡大する。

お客様

生産部門

- カスタマー360の根幹を支える、API連携プラットフォーム (iPaaS)
- 普及が先行しているグローバルでの支援実績をベースに、国内プロジェクトの支援を開始

生産計画・在庫情報



- 20世紀来のパートナー、アワード受賞多数
- 大規模なビックバン導入、クイックな業界テンプレート適用、HANA対応、後工程のAMOサービスまで、幅広いサービスをグローバル1チームで提供



salesforce



データ管理 (DWH)



データ分析 / 可視化

顧客接点

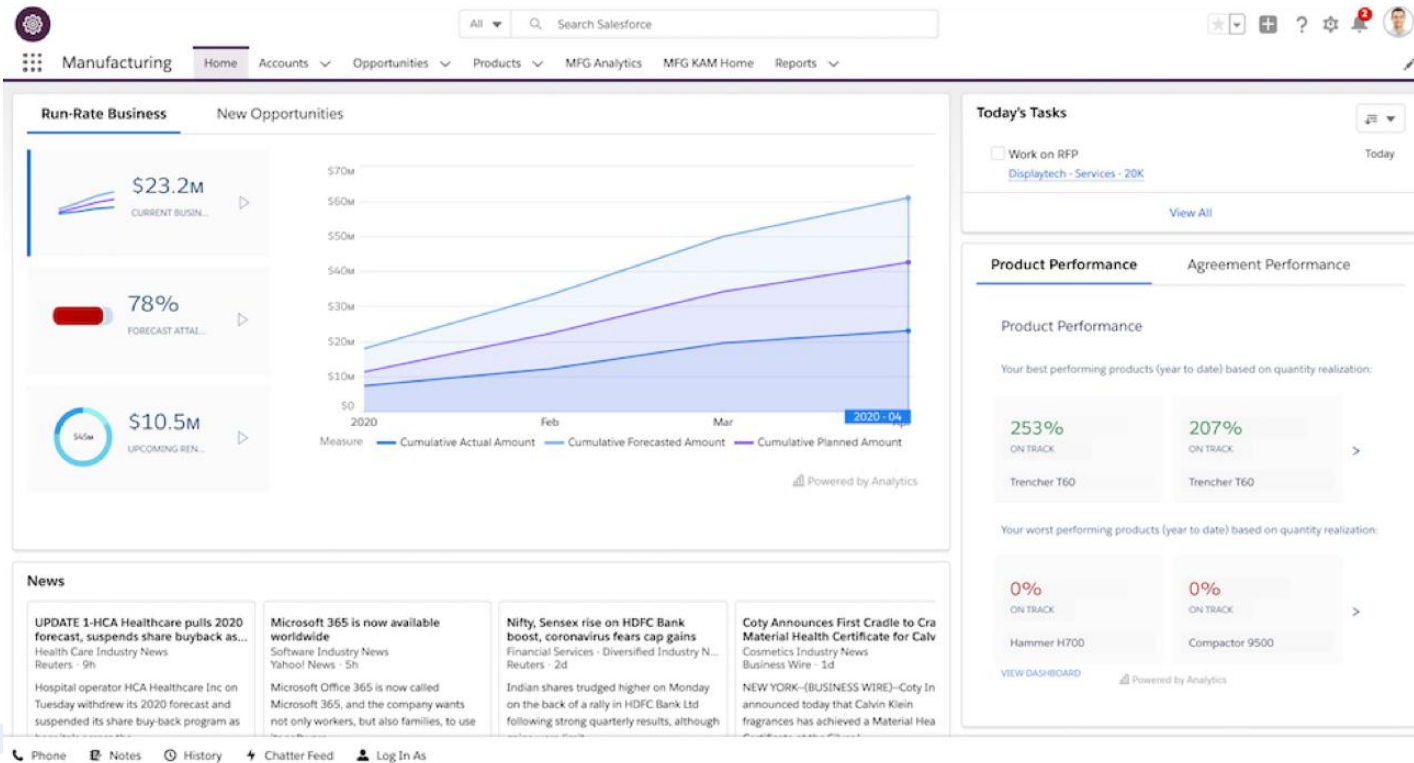
- 圧倒的な、コストパフォーマンス・処理性能・スケーラビリティ・自律的なチューニング能力を持つ次世代のクラウドネイティブDWH
- Salesforce社出資、当社はソリューションパートナーとして導入展開を支援

- 昨年のSalesforceファミリー入り以前からの10年来のパートナー
- 国内有数の技術者数とサポート実績を有する専属チーム
- 導入だけでなく、顧客の分析能力強化支援まで踏み込んだ実績多数

# ご案内:「Salesforce Care for Manufacturing」に賛同

NTTデータは、Salesforce社が提供する、COVID対応製品を生産し社会の危機対応をサポートしている製造業様向けサポートプログラムに賛同しています。

「COVID-19救済活動をサポートする製造業者様に、需要の可視性を改善し、急速に変化するエコシステムのニーズに俊敏に対応する力を提供します。」



## ■ Care from Salesforce

- 90日間分の以下ライセンスの提供
- 50 Manufacturing Cloud - Enterprise Edition ライセンス
- 50 Einstein Analytics for Manufacturing - Enterprise Edition ライセンス
- 500 Community Cloud for Manufacturing - Enterprise Edition ログイン
- プレミアサクセスプラン (サポート) \*



## ■ Care from NTT DATA

- Manufacturing Cloudにご興味のお客様に対して、以下のインテグレーションサービスの提供
- 初期設定支援サービス (標準ベース30時間)

\*新規のお客様はプレミアサポートにアクセスできます。既存のお客様は、新しいウェビナーとオフィスアワーと共に現在のサポートレベルを維持します。その他の条件は、Salesforce社の規定に準じます。

# 次なる「変化」に備えて

市場環境とその根底にある人々のマインドは、この数か月で過去10年分に匹敵する変化を見せている。その「変化」に食らいつきアジャイルに対応していくことが、将来の競争力やイノベーションにつながる。

競争力  
イノベーション

## <今後も続く環境の変化>

危機対応にとどまり立ち止まっていたら、今後の変化についていけない。今回の教訓を生かして**変わり続ける**ことが求められている。

Covid-19

顧客ニーズ  
社会の変化

労働人口  
不足

???

量子  
コンピュー  
ティング

Cloud  
AI・IoT

更なる  
規制緩和

## NTTデータ：変化に即応するために必要なIT能力

### [技術を熟知した人材]

IT Director

CSM

Engineer

Specialist

### [新しい技術への継続的なコミット]

SAP

salesforce

+ a b l e a u  
SOFTWARE

MuleSoft  
snowflake

変わるためには、現有していないリソース&スキル&経験も必要、IT面はNTTデータが補えます

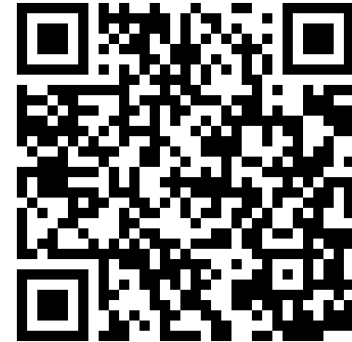


# Salesforceビジネスに関する情報発信サイト お気軽にご連絡ください！！

## 発信サイト

### Offering for Enterprise

<https://digital.nttdata.com/crm-salesforce/>



## お問合せ

Email: [salesforcecrm@kits.nttdata.co.jp](mailto:salesforcecrm@kits.nttdata.co.jp) Tel: 050-5546-2386



牧野直浩 (Naohiro.Makino@nttdata.com)