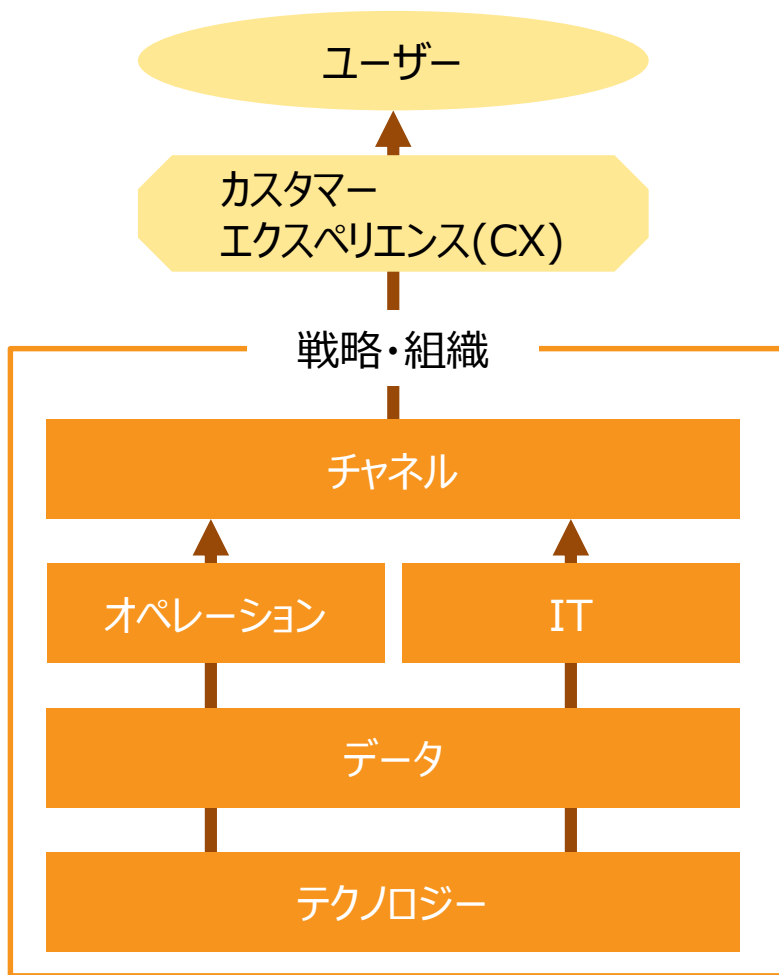


デジタルトランスフォーメーションの 構成要素

 Digital Innovation Lab

デジタルトランスフォーメーション（DX）の構成要素

DXの構成要素



概要

- ターゲットとする生活者と、そこへ提供する経験価値
- 提供価値実現の道筋とリソース配分
- 経験価値を届けるタッチポイント
- ビジネスモデルを支えるファンクション
- データそのもの、およびデータをレバレッジするアクションと組織
- 先進デジタルテクノロジーとその可能性

構成要素の役割とその変化

役割

過去（典型的な考え方）

DX

CX

- 製品・サービスの進化の結果、実現されるもの（製品・サービスありき）



- ビジネスそしてDXの起点であり、ビジネスのすべての価値の帰属先（CXありき）

戦略・組織

- 目指す姿への道筋を示す海図



- DXへの道筋を示す海図

チャネル

- 製品・サービスを提供するタッチポイント
- 顧客ニーズを吸い上げるパス



- CXを提供するタッチポイント
- データを収集するパス

オペレーション・IT

- ビジネスモデルをかたちにする運営基盤



- ビジネスモデルをかたちにする運営基盤
- フィードバックループの担い手

データ

- 状況を切り取り、記録したもの



- DXによって変革されるビジネスモデルを駆動させる血液、進化させる栄養源

テクノロジー

- 製品・サービスのイネーブラー
- オペレーション・ITのイネーブラー



- DXのイネーブラーであるとともに、もう一つの起点

構成要素の詳細 (1/2)

CX

目指すCX

顧客の
再定義

体験の
再認識

CX変革アクション

コア体験の発見

カスタマージャーニーの設計

データ収集パスの組み込み

戦略・組織

戦略

ゴールの設定

資源の配分

ロードマップの策定

組織

デジタル組織の編制

デジタルケイパビリティの開発

デジタル人材の育成

チャンネル

チャンネル最適化

チャンネルの役割

チャンネルの選択

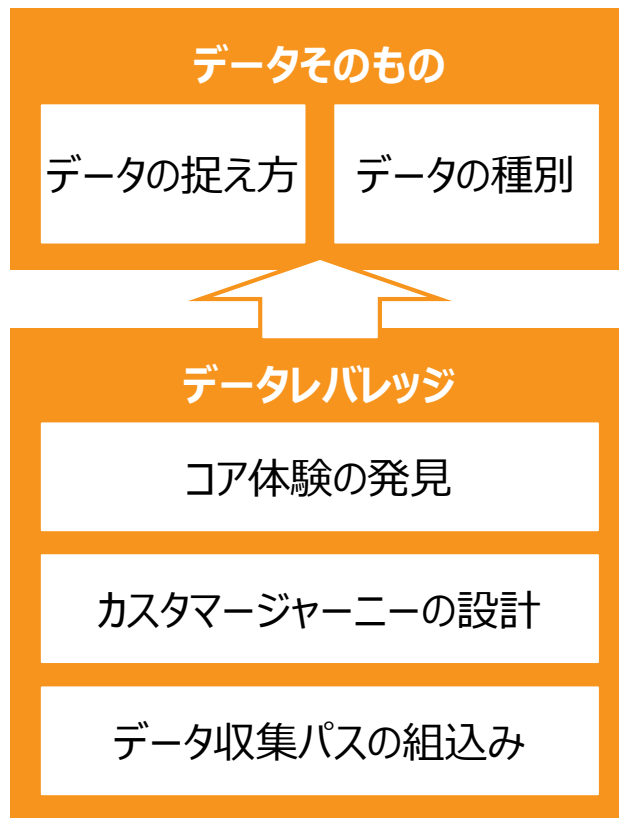
チャンネルの連結

構成要素の詳細 (2/2)

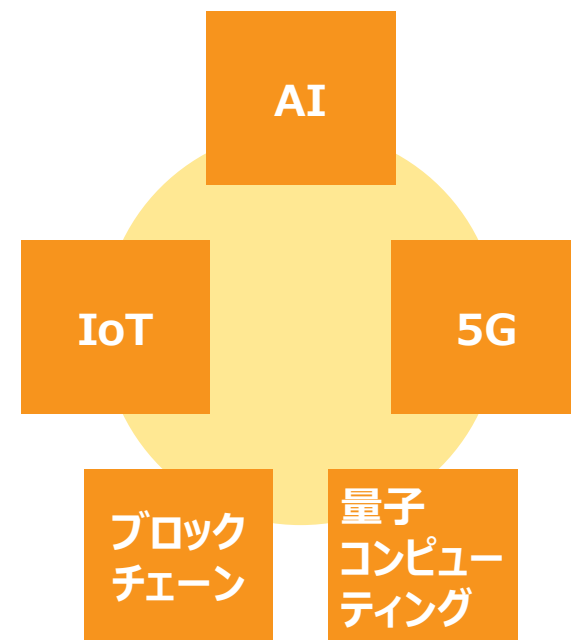
オペレーション・IT



データ



テクノロジー



誠に勝手ながら、当資料に記載されております記述内容につきましては、全ての所有権は弊社保有とさせていただきますとともに、お問い合わせ等ございましたら、下記担当者まで何なりとご連絡いただきたく存じます。



〒105-6309 東京都港区虎ノ門 1-23-1 虎ノ門ヒルズ森タワー 9F
tel: 03-5501-0151 (代表) fax: 03-5501-0150
dil_support@baycurrent.co.jp