

中長期成長戦略 デジタルを活用したCX・イノベーション戦略

担当役員メッセージ

DX人財のさらなる育成を通じて、CX向上・イノベーション創発を推進



東急不動産ホールディングス株式会社 執行役員
グループCX・イノベーション推進部
グループDX推進部
グループ財務部 担当
青木 貴弘

ブリッジパーソンの育成こそが DX推進における重要な戦略

2021年5月に策定した長期ビジョンで、私たちは全社方針のひとつに「DX」を掲げ、戦略的な取り組みを進めてきました。なかでも特に重要なのは、DX実践の主役となる事業の現場であり現場を司る「人」です。当社グループは、既存事業への深い理解とデジタルの知見を兼ね備えた「ブリッジパーソン」の育成こそがDX推進における重要な戦略と位置づけています。2025年度までにDX推進人財を6,000人育成するという目標を掲げ、さまざまな機会を企画創出し、計画的な育成を進めています。

ブリッジパーソンの育成では、事業領域が幅広く多様であることを踏まえ、事業特性に合わせた育成手法を採用しています。資産活用型ビジネスを主軸とする事業会社では、海外の先進的なまちづくりの事例や新しい発想のサービス事例を題材に、デジタル技術を活用した数十年後の未来のまちづくりを検討するワークショップを実施しています。人財活用型ビジネスを主軸とする事業会社では、お客さま接点の多さという特色を活かすため、お客さま起点のビジネスデザインを体感できる機会を創出しています。

DX推進の成果が数値として 表れてきた1年

2021年度からDX推進に力をいれてきた成果は、ここ1年で数値としても表れています。KPIとして、「DX投資」「DXの取り組み」「IT基盤」「人財基盤」について、それぞれ具体的な数値目標を設定しており、全体的に順調に推移しています。また、特に省力化推進による創造的業務への転換を進める「ビジネスプロセス」では、業務効率化により年間約28.2万時間、人件費に換算すると12.7億円相当の削減を達成しており、引き続き進捗を管理していきます。

今後のDX戦略は 「CX・イノベーション」へシフト

中期経営計画では再構築フェーズから強靱化フェーズへと移行しようとするなかで、DX戦略においても、一定の成果が出ている業務プ

ロセス改善からCX・イノベーションへと軸を移していきます。

私が執行役員就任と共に新設したグループCX・イノベーション推進部は、デジタルを価値創出の手段として活用する人財と組織の増強に取り組み、グループ全体でのDX推進を加速させる役割を担っています。また、全社的な有機的連携や社外との共創を通じて、新たな価値創出の中核としての機能を果たします。

データ活用によるパーソナライズされた提案をはじめ、富裕層やお客さま向け戦略の一層の強化、市場の期待を超える新規事業創出など、幅広い事業分野でお客さまとの接点を持つ当社グループの強みを活かし、「顧客起点での価値創造」の実現をめざします。バリューチェーン全体でCX向上とイノベーション創発を推進し、新たなビジネスモデルへの変革を起こしていきます。

2030年度までの価値創造ロードマップ

