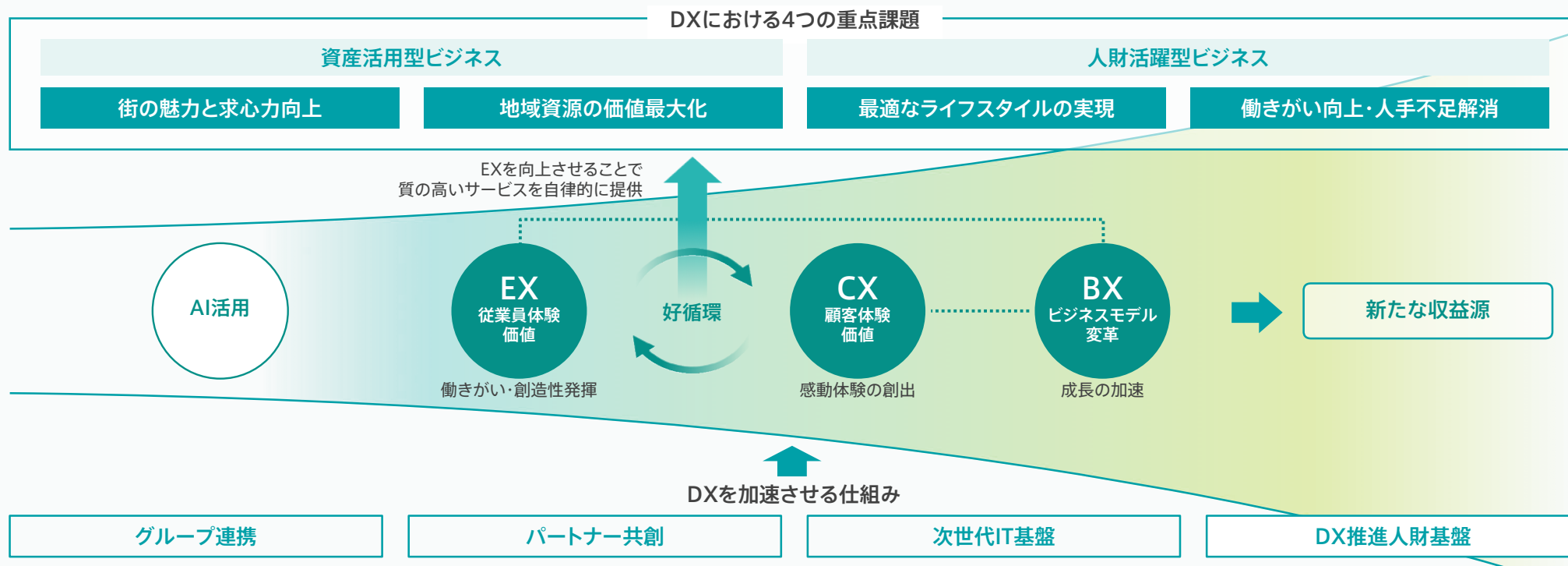


EXとCXの好循環サイクルを加速させ、 ビジネスモデル変革と新たな収益源獲得をめざす



当社グループがDXにおいて実現したい姿は、働きがいを実感する従業員による質の高いサービスが、お客さまの感動体験を生み、さらに従業員のモチベーションを向上させる。こうしたEXとCXの好循環を、DXを通じて加速させることです。EXを向上させるためには、AIを積極的に活用し、業務効率化を通じて従業員をより創造的な業務へとシフトさせることで、付加価値の高い

サービスの提供につなげていきます。さらに、業務の自動化や効率化により稼働を最適化し、深刻化する人手不足の解消にも貢献します。CXの向上においては、デジタルによってお客さま接点の拡大・深化を図り、獲得したお客さまデータを全社で統合・活用する取り組みを進めています。膨大なデータの分析にAIを活用することで、お客さまそれぞれの「住まい方」「働

き方」「過ごし方」にアプローチし、よりパーソナライズされたサービスの実現をめざします。また、構築したデータ基盤と生成AIを掛け合わせ課題を可視化し、経営管理の高度化を実現します。これによりデータドリブンな意思決定が可能になり、経営の質的向上を図ります。こうしたEXとCXの向上を進めることで、両者の好循環サイクルを生み出しながら、BXへと

つなげていきます。BXを起こすための環境整備として、グループ各社が保有する取引先情報および物件情報を、グループ横断で管理するデータ基盤の構築を進めています。統合された情報を外部データと掛け合わせながら各事業で活用することで、グループ全体の事業競争力強化を図り、ビジネスモデル変革とその先の新たな収益源創出へとつなげていきます。

DXにおける4つの重点課題を通じてめざす未来社会

資産活用型ビジネスにおける重点課題

資産活用型ビジネスにおいては、デジタル化の波が不動産業界にもたらす変化によって、アセットのあり方の多様化と人口格差の拡大が脅威になると考えられます。こうしたリスクに対して、次の2つの重点課題を進め対応していきます。

「街の魅力と求心力向上」では、都市型エンタメ体験と新しい産業が生まれる都市の実現をめざします。国際的な都市間競争力を高めていくためには、空間に対する価値観やライフスタイルの変化を捉え、街独自の魅力を発信することが重要です。広域渋谷圏などのまちづくりでは、街のあらゆる空間・媒体で、エリアデータやARなどの最新技術を活用した、街全体のリテールメディア事業などを展開しています。リアルとデジタルの融合により、新たなエンタメ体験とコミュニティ創出を図っていきます。

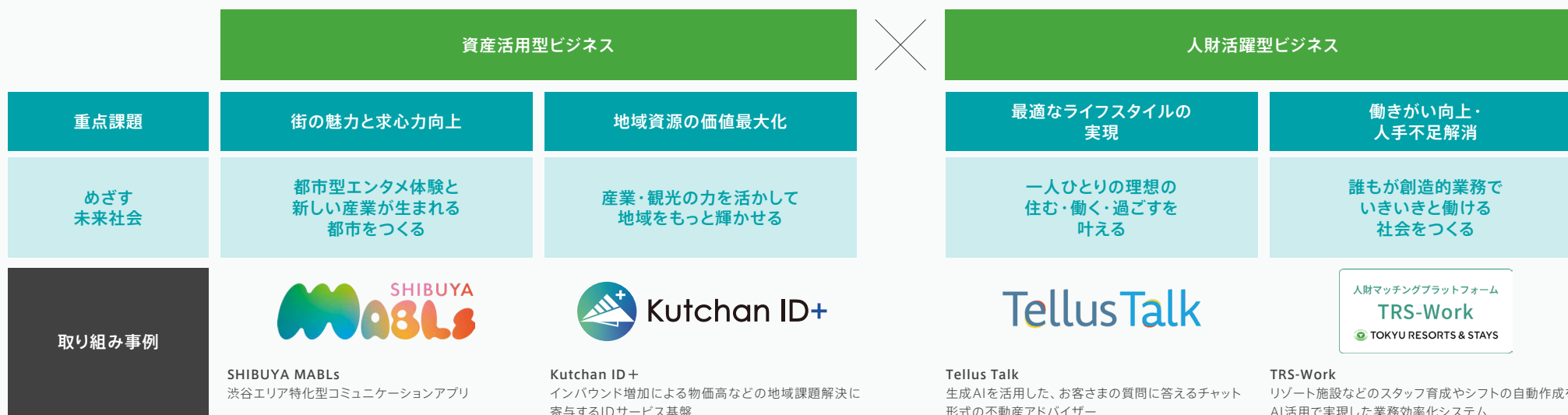
次に、「地域資源の価値最大化」では、産業・観光の力を活かし、地域の魅力をさらに高めていくことをめざしています。当社グループは再生可能エネルギー事業やサステナブルツーリズムなど、エリアならではの資源を最大限に生かした地域活性化に取り組んでいます。こうした取り組みにデジタルを組み込むことで、来街者と地域住民の両者にとって魅力あるサステナブルなまちづくりを全国各地で推進していきます。

人財活躍型ビジネスにおける重点課題

人財活躍型ビジネスでは、流通のデジタル化およびサービスの同質化が脅威になると考えられる一方で、デジタルプラットフォームによる新サービスの創出の機会があると捉え、次の2つの重点課題を進めていきます。

「最適なライフスタイルの実現」では、デジタルによってお客さま接点を拡大・深化させることにより、多様化するニーズを正確に把握するとともに、一人ひとりに最適な情報や体験を提供していきます。当社グループの強みである幅広い事業サービスをパーソナライズ化して届けることで、それぞれが理想とする「住む・働く・過ごす」を叶えていきます。

「働きがい向上・人手不足解消」においては、従業員の働きがいの向上を一体的に進めるため、デジタルを活用した自動化・省力化に取り組みます。定型的業務を創造的業務へとシフトさせることで、サービスの高品質化と従業員がいきいきと活躍できる環境の実現をめざします。



独自の体系でDX人財の育成を強化

中期経営計画2030で掲げる「プレミアムな価値の創出」に向けては、人財基盤の強化が不可欠です。当社グループでは、DX推進における人財体系を整理し、計画的な育成を行っています。人財体系においては、デジタルをビジネスに落とし込み、プロジェクトを主体的に推進する人財を「ブリッジパーソン」と定義しています。ブリッジパーソンとして必要とな

るビジネス・デジタルの複合的な能力を養うために、習熟度に応じた柔軟な育成プログラムを設計。座学とともに実践的な学習機会を提供しています。育成されたブリッジパーソンが現場のDXをリードする事例も着々と出てきており、全社横断の顧客データ活用プロジェクトなどもブリッジパーソン認定を取得した担当者が推進しています。今後も人財育成が新

たなプロジェクト創出や推進につながる好循環を加速させていきます。

また、2024年度から新たに、プロジェクト推進だけでなくビジネスモデル変革に貢献できる高度なスキルを持った人財を、「スーパーブリッジパーソン」と定義しました。これは、グループ全体から選抜されたうえで、DX推進部門における原則2年間の実務・研修を経た従業員を指

します。グループ各社の施策を牽引し、当社グループの新たな価値創出を担う存在として、段階的に育成を進めていく計画です。

スーパーブリッジパーソンの育成と、デジタル面での強力な支援を行うTFHD digital社による高度デジタル人財の獲得を拡充し、グループ全体で既存ビジネスモデルの枠にとどまらない新たな収益源の獲得へとつなげていきます。

