Nomura Research Institute Group

NEWS RELEASE

2024 年 12 月 25 日

株式会社野村総合研究所

野村総合研究所、顧客とのデジタル接点からビジネスを拡大させる「グロース活動支援サービス」の提供を開始

～デジタルプロダクトの持続的な成長にコミット～

株式会社野村総合研究所（本社：東京都千代田区、代表取締役 社長：柳澤 花芽、以下「NRI」）は、企業と顧客のデジタル上の接点である、デジタルプロダクトの持続的な成長を推進する「グロース（機能改善）活動支援サービス」（以下、「本サービス」）を、2024 年 12 月から提供開始します。本サービスでは、顧客とのウェブやアプリなどのデジタル接点を活用してビジネスの拡大を目指す企業、事業部門の推進担当者に、サービスデザイナー、UI/UX デザイナー、データサイエンティストなどの NRI のエキスパートが伴走し、グロースに関する豊富なコンサルティング経験や知見、NRI 独自の DX プロセスガイドを駆使しながら、課題の可視化とその解決を支援します。これによりプロダクトを、顧客に使用されることで価値が高まる『増価蓄積型 [1]』へと変革し、新規顧客の獲得やリピーターの増加、顧客単価の向上を通じてビジネスの拡大を後押しします。

■ 企業と顧客をつなぐデジタルプロダクトには、継続的な利用体験価値の向上が求められる

近年、業種に関わらず、企業と顧客の直接的な接点として、アプリやインターネットを介したデジタルプロダクトの活用が広がっています。ただしプロダクトに関して、安定的な運用を提供すれば、大きな問題は生じないとする「守りの品質」を追求する企業に対して、顧客はサービスに対して、より一層の利便性向上という「攻めの品質」を求めており、ズレが生じています。このズレを埋め、企業が求める品質から顧客が求める品質へとアップデートするために、重視され始めているのが、継続的な機能改善活動です。

ただし、その重要性を認識しつつも、すぐにグロース活動を始められる現場担当者は多くありません。プロダクトのリリースを「ゴール」として計画策定・実行してきた従来型のプロジェクトチームから、スムーズなグロース活動体制への移行は困難が伴います。サービスの安定稼働のために必要な保守体制だけではなく、グロース活動に必要な組織、人材、プロセス規程、改善内容の優先順位づけ、実行予算の確保

など、多岐にわたる事前準備ができていないからです。

既存のマーケティングツールを活用することで、開発の負担を低減しながら改善活動に取り組むこともできますが、プロダクトの価値を最大化するには、ツールの機能に縛られない本質的な価値の再定義、プロダクトロードマップの策定など、包括的で企業毎にカスタマイズされた支援が必要になってきます。NRI は本サービスの提供により、高度な専門性を備えたチームが、企業固有の強みや課題を踏まえ、プロダクトの企画構想からリリース後の運用改善まで、実行部隊として企業に伴走しながら解決に導きます。

■ グロース活動を定常化し、実践の中で人材を育成

本サービスは、NRI で企業の抱える課題を解決してきたサービスデザイナー、UI/UX デザイナー、データサイエンティストなど、各分野のエキスパートから構成されるチームが、グロース活動のつまずきやプロダクトの伸び悩みに対し、柔軟に解決策を提供します。具体的なサービスの内容は以下の通りです。

● グロースプロセスの定義と実践

プロダクトはリリース直後から、評価と改善のプロセスへのシームレスな移行が求められます。本サービスでは、NRI のエキスパートが独自の DX プロセスガイドを活用しながら、企業の担当者とワンチームで定義したグロースプロセスを、高速サイクルで推進します。事前準備フェーズでは評価軸や運用の設定を行い、施策検討フェーズではデータ収集方法の検討や施策の方向性を決定します。施策実行フェーズでは、実際の改善活動やリリースを行い、最後にデータ分析と結果評価を通じて次のサイクルへと繋げます。

図 1: グロース活動支援サービスにおける施策の推進方法

出所：NRI

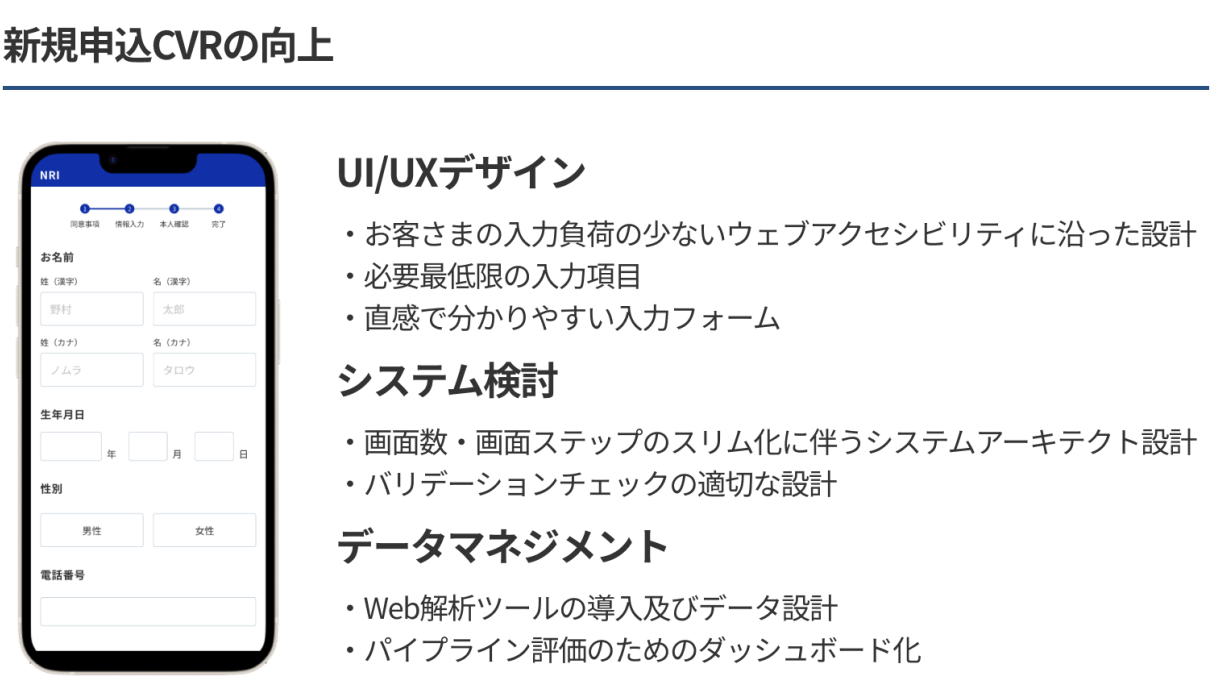
- **グロース人材の育成支援**

NRI のエキスパートは、顧客企業の担当者と一体となってプロダクトの改善に伴走する中で、グロース活動に必要なスキルセットの継承と組織内の人材育成もサポートします。NRI が独自に類型化したサービスデザイナー、UI/UX デザイナー、データサイエンティストに求められるスキルを、具体的な知識や技術として習得できるよう、実務を通して支援します。

- **汎用的な「申込」「解約」の課題改善メニューも**

多くのプロダクトに共通する課題については、より早急に支援を可能にする汎用メニューも提供します。具体的には、「新規申込コンバージョンレートの向上（図 2）」「解約抑止」のそれぞれの課題に対して、データマネジメント、UI/UX デザイン、システム検討、という 3 つの観点から、グロース活動を支援します。顧客の利用動態から、より直感的に利用できる UI/UX を考案すると同時に、システムアーキテクトの再設計・データの仕込みなど、網羅的に改善していきます。

図 2: 新規申込コンバージョンレート（CVR）の向上に向けた改善活動



出所：NRI

NRI は本サービスを通じて、プロダクトの増価蓄積型への転換を後押しすると共に、企業が持続的にプロダクトを成長させられる体制の組織化をも促進し、多くの企業のビジネスの DX を推進していきます。

1 増価蓄積型：時間と共に価値が向上する性質を指す

【ニュースリリースに関するお問い合わせ】

株式会社野村総合研究所　コーポレートコミュニケーション部　竹尾、海藤

TEL：03-5877-7100　E-mail：kouhou@nri.co.jp

【本件に関するお問い合わせ】

株式会社野村総合研究所　サービスデザインコンサルティング部　小池、赤松、傅

E-mail：growthsupport-consulting@nri.co.jp