



特別広報企画

「2025年の崖」に立ち向かう

# 真のDXを 成功に導くカギ

## 既存企業の持つフィジカルの強みを デジタルの力でサポートする

日本NCRは今年、創立100周年を迎えた。次の100年を見据え、デジタルのパワーを最大限に生かして、流通・金融分野の顧客への提供価値を高めようとしている。流通分野では、新たなサービス体系によって、環境変化に応じて迅速にサービスを提供する仕組みを構築。金融分野でも、海外の知見を取り入れてソリューションを磨いている。両分野に共通するのは、顧客のフィジカルの強みをデジタルでサポートする考え方だ。

### PoCを3カ月サイクルで回す 米大手流通のスピード感

**桔梗原** 日本企業のDXの現状について、どのように見えていますか。

**小原** DXへの関心は非常に高まっていると感じます。流通業を例にとると、今年1月にニューヨークで開催された「NRF 2020 Retail's Big Show」には、日本からも多数の参加がありました。海外の様々なDX事例から学ぼうとい

う機運は、幅広い産業で高まっているのではないのでしょうか。

**桔梗原** ただ、日本企業全体を概観すると、DXへの取り組みは遅れているように見えます。

**小原** 私が感じるのは、PoCのスピードの違いです。日本企業は事前準備から実施、検証まで1年かかるケースもありますが、海外はサイクルが速い。当社の顧客である米大手流通では、3カ月ほどでPoCを完了します。その分、多くの

トライアルを実行できます。

**桔梗原** 日本企業のIT活用法などで、気になることはありますか。

**小原** ITに限りませんが、自社の現行業務に合わせて作り込みすぎる傾向があるかもしれません。私たちベンダーも反省しなければいけません。その結果、小売業では標準化や共同化がなかなか進まず、同じ業態でも全く異なるシステムとなってしまう例が少なくありません。システム自体が複雑になってしまっているところも多く、これがDXの足かせになっている面があります。

### 新たなアーキテクチャで 必要なサービスを迅速に提供

**桔梗原** 最近では、ユーザー企業だけでなく、ベンダー側にも変革が求められていますね。

**小原** 現状の仕組みのままでは、DXを加速するのは容易ではありません。本来、ベンダーにはお客様の一步先を歩きながら、先回りした提案をする役割が求められていました。今、私たち自身も変わり始めています。

**桔梗原** どのように変わろうとしているのでしょうか。

**小原** 今年1月、「Next-Generation Retail Store Architecture (NGRSA)」を発表しました。次世代の小売業に必要な

日本NCR株式会社  
代表取締役社長

## 小原 琢哉氏

なものを「Business Service Platform (BSP)」と「Software Defined Store (SDS)」 「Digital Connected Service (DCS)」という3つのレイヤーに整理し、お客様の戦略に柔軟に対応できるサービス体系を用意しています。従来、新しい決済サービスを導入するときや新業態に進出するときなどに、小売事業者はデバイスやシステムなどを継ぎ足してきました。これに対して、NGRSAは3層のシンプルな構造を維持したまま、必要に応じてサービスを提供できます。

**桔梗原** それぞれ具体的にはどのようなものなのでしょうか。

**小原** BSPはビジネスを支えるプラットフォームです。APIを経由して、多様なアプリケーションとつながります。例えば、食品店用、専門店用などの各種サービスをプラットフォーム上で組み合わせることで、企業は必要な仕組みを構築できます。構築プロセスはクラウド上で、スピーディーかつ容易に実行することが可能です。

SDSは店舗の様々なデバイスをシンクライアント化し、クラウド上のアプリケーションに接続してサービスを届けようという考え方です。1つのタブレットが、あるときはレジになり、在庫管理用の端末にもなる。クラウド側のサービスをつなぎ替えるだけで、多用途に使えます。店舗のIoT化に伴い、POSレジやタブレットだけでなく、冷蔵庫やWebカメラなどあらゆるデバイスがSDSの構成要素として機能するようになるでしょう。

**桔梗原** デバイスのネットワーク化



「キーワードは『NCR as a Service』。  
今後はNGRSAをベースに、  
ビジネスをサブスクリプション化します」

は、海外ではどこまで進んでいますか。

**小原** 前述の米大手流通の場合、米国に展開する5000店舗の80万デバイスがネットワークに接続しています。機械学習などを活用してPOSレジや冷蔵庫の故障などの予兆検知、予防・保守も可能です。デバイスについては、NCRがマネージドサービスを提供しています。これがDCSです。

### アシステッドサービスで 金融機関の省力化をサポート

**桔梗原** NGRSAの考え方は、日本NCRにとっても大きな変革ですね。

**小原** 日本NCRは今年、創立100周年を迎えました。次の100年を見据えて、私たち自身も大きく変わろうとしています。キーワードは「NCR as a Service」。今後はNGRSAをベースに、私たちのビジネスをサブスクリプション化していきます。

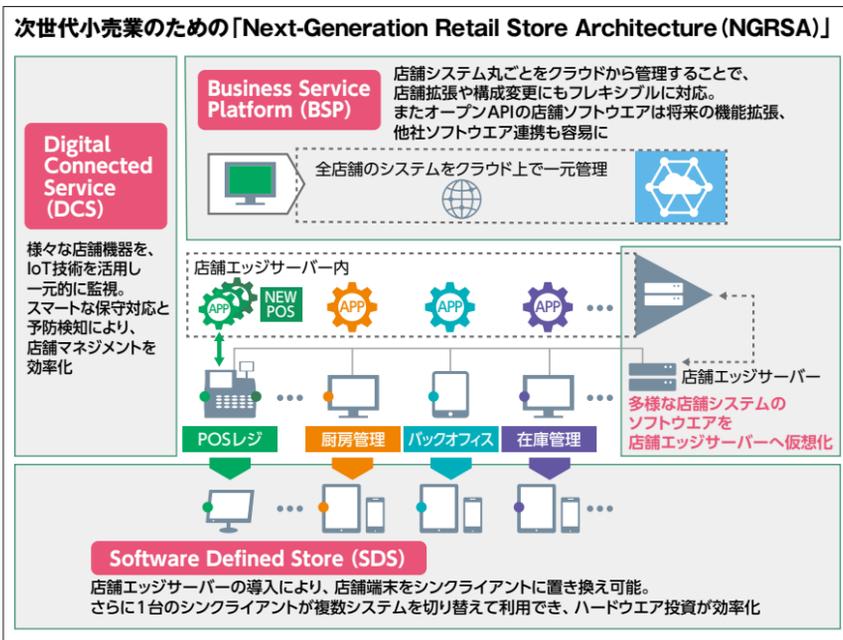
**桔梗原** 金融分野では、どのような取り組みを進めているのですか。

**小原** 現在は、ネットバンキングの利用も当たり前になりました。こうした

中で、金融機関は営業店やATMの配置の見直しが喫緊の課題になっています。海外のある大手銀行は、フルサポート店とサテライト店、ATMを機能強化した端末のみのセルフサービス拠点というように、顧客接点を数種類に分けて再配置しようとしています。NCRはこうした動きに対応し、例えば、テレビ会議システムを機能強化して、店舗の効率化に役立つソリューションを提供しています。いわば、アシステッドサービス。これまで10人で運営していた店舗であれば、2、3人で業務を回せるでしょう。ネットワークでつながったセンター側に専門家がいるので、省力化してもサービスレベルを維持することができます。

**桔梗原** 流通と金融に共通する考え方はありますか。

**小原** 両分野で様々な新しい動きがありますが、当社がディスラプターになることはありません。私たちは既存企業の持つフィジカルの強みを、デジタルでサポートしたいと考えています。



共通のプラットフォーム上で各種アプリケーションとAPI連携することで変化に柔軟に対応 (BSP)。店舗の各種デバイスはシンクライアント化し、デバイスフリーの業務環境を実現する (SDS)。さらに、各種デバイスをネットワーク化して一元的に管理する (DCS)

お問い合わせ



日本NCR株式会社

広報担当  
TEL: 03-6759-6000 FAX: 03-3553-1071  
URL: <https://www.ncr.co.jp/> E-mail: [pr.jp@ncr.com](mailto:pr.jp@ncr.com)