

企業間連携の 新時代への準備はできていますか？

最新の企業間連携の特長とこの変革の時代における成功企業のアプローチ



企業間連携に求められる要件は劇的に変化しています。あらゆる業界の企業が、拡大するグローバルな取引先ネットワークや即応性の高いバリュー・チェーンといった要件に対応していない企業間連携ソリューションでは、もはやビジネスを効果的に推進していけないことに気が付き始めています。

夜間バッチ・プロセス、長時間のオンボーディング処理、メンテナンスによる取引先ネットワークの停止などの従来の手法では、現代の企業要件を満たすことは不可能です。今日のバリュー・チェーンはかつてないほど迅速、俊敏で、高い信頼性を持つ必要があり、リアルタイムのプロセスやアクションを 24 時間 365 日、年中無休で提供できる必要があります。

この企業間連携のパラダイム・シフトを推進するいくつかの重要なトレンドをみていきましょう。

- **グローバル化:** ほぼユビキタスな接続とは、企業とその取引先が常に接続され、常に対応可能で、常に機会や課題に反応できることを意味します。
- **コンシューマライゼーション:** 消費者の世界の個人は、オンラインで注文を行い、すぐに応答と対応を受けることができます。彼らの期待はビジネスの世界にも寄せられています。
- **モビリティ:** お客様やパートナーは幅広いデバイスを使用して、時や場所を問わず情報にアクセスできることを期待します。これは、サービス面での期待値を高めるだけでなく、企業が革新的な方法でお客様に働きかけ、ビジネスの俊敏性を高める機会にもなります。

- **マシン間通信:** ユーザーがバリュー・チェーン・プロセスに常時関与していなくても、マシン間通信は停止しません。つまり、企業のバリュー・チェーンを支えるインフラストラクチャーは堅固で、弾力性があり、信頼性が高くなければなりません。アナリスト企業 **Gartner** によると、今後 5 年のうちに電子的手段による B2B のやりとりが電子的手段以外によるやりとりの数を上回るとされています。¹
- **ビッグデータ分析:** 企業はビッグデータ分析を利用して、顧客行動の新たな洞察を獲得し、リアルタイムで機会に対応し始めています。バリュー・チェーンは、企業がビッグデータの無数の利点を得るために必要な能力、スピード、即応性をサポートするものでなければなりません。
- **規制要件:** 継続的に変更される規制要件により、企業の協業を推進する能力は大きな影響を受けています。データ交換フォーマットの標準化により、セキュリティと信頼性が強化され、企業間のビジネス取引が容易になります。しかし、新しい規則が施行されると、IT プロセスや IT システムへの適用が必要となります。適切なテクノロジー・プラットフォームが存在しない場合には、その適用に多大な費用と時間を消費することになります。
- **より広範なデプロイメント・モデル:** クラウド・コンピューティングや **Software as a Service (SaaS)** オプションが利用できることで、企業に高い柔軟性をもたらしています。企業はクラウド・プロバイダーを利用して特定のサービスやソリューションを迅速に稼働させ、サービス・プロバイダーを利用して社内ソリューションよりも大幅に安いコストで大規模なサービスを提供できます。また、プライベート、パブリック、ハイブリッドのクラウド・サービスを組み合わせることで、企業間コラボレーションの課題と機会に対応することにより、俊敏性を高め、コストを削減することもできます。

企業間連携の新時代

バリュー・チェーンへの期待のこの根本的な変化により、複数企業の業務プロセス連携やそれを促進するテクノロジーの重要性について、多数の企業が見直すようになってきました。企業は次第に、さまざまな業種や取引先から要求されるパフォーマンスの実現に必要なスピード、俊敏性、高可用性、弾力性を提供するソリューションに向かうようになってきました。

事実、世界で最も革新的な企業は、「複数企業の業務プロセスの統合を促進するテクノロジーが競争上の差別化要因となりえ、またそうあるべきである。それを、単なる IT インフラストラクチャーとして見るべきではない」という立場を取るようになってきました。

これらのソリューションを自社で構築するか、外部委託パートナーと連携するか、またはその両方の手法を利用するかに関わらず、そのような企業は生産性を劇的に高め、顧客サービスを向上させ、新たなレベルの収益性を促進し、大幅な競争優位を可能にする企業間連携ソリューションを導入しています。

Vanson Bourne の調査研究によると、基幹業務を担当する回答者の 36% が企業間統合を運用戦略として考え、先進的な考えを持つ企業は、企業間連携への取り組みの基本となるテクノロジーの価値を認識できると考えています。²

では、企業間連携の新時代とはいったいどのようなものなのでしょうか。そして、収益性を高めるだけでなく、取引先とお客様のパフォーマンスをチェーン全体で向上させるより新しい手法に転換するために、企業は何をすればよいのでしょうか。

本書では、企業間連携の未来を定義するための主な考慮事項と、企業のビジネスに影響を及ぼす基本テクノロジーについて検証します。

企業間連携

前述したとおり、グローバリゼーションは企業間連携の新時代において重大な役割を果たしています。ユビキタスな接続性や常時稼働を続ける今日のビジネスにより、パートナーやサプライヤーは、場所を問わず業務を 24 時間継続できます。地域のロジスティクスやタイム・ゾーンは、パートナーの選択において以前ほど重要な要素ではなくなっています。

これは、企業がより広範で多種多様な取引先ネットワークを利用でき、また利用すべきであるということです。つまり、かつてないほど多くの取引先と業務を行う可能性があり、さらに、電子的手段でやりとりする文書の種類や量が大幅に増えることにもなります。

この企業間連携への注目度が高まるにつれ、基幹業務マネージャーや IT 部門の意思決定者は、バリュー・チェーンの管理や導入で生じる課題に対応を迫られることとなります。そのような課題には以下が含まれます。

- **新規取引先の立ち上げの迅速化:** 価値実現の迅速化は基幹業務マネージャーにとって重要です。新規取引先の迅速な立ち上げは収益に明確な影響を与えます。IDC の調査によると、平均的な大企業では毎年 25 の新規取引先を立ち上げています。³

- **テクノロジー・プラットフォームとのシームレスな統合:** 企業間のテクノロジー統合は、IT 組織の最大の課題の 1 つです。テクノロジー・パートナーの選択時には、複数プラットフォームと複数企業間の統合を実現できるだけでなく、オープン・スタンダードもサポートしている企業を検討する必要があります。
- **自動化された安全な文書交換プロセス/テクノロジー:** バリュー・チェーンを効率的に稼働させるには、データ交換を迅速かつ安全に行う必要があります。ビジネス・ユーザーが文書を迅速に転送できるのに加え、IT 組織が企業間統合のガバナンス、セキュリティ、信頼性の最良事例を適用できるようにするソリューションを使用していることを確認する必要があります。安全な文書交換の重要性は、いくら誇張しても誇張しすぎることはありません。Vanson Bourne の調査では、基幹業務マネージャーが取引先と交換する文書や取引のセキュリティと機密性を第 1 の課題に挙げていました。⁴

常時接続の取引先ネットワーク

今日企業は常時接続されており、切断されることはありません。これは、お客様、パートナー、サプライヤーとのやりとり（販売や顧客サポートなど）が常に発生し、それにより取引先ネットワークが常に稼働し、常に使用可能で、常に応答可能であることが求められることを意味します。この企業間連携の新時代のテクノロジー基盤は、以下の特長を念頭に置いて構築する必要があります。

- **スピード:** 忍耐は美德ですが、企業間連携には当てはまりません。お客様はタイムラグのない迅速な応答を求めており、システムはそのようなタスクを実行できるものでなくてはなりません。つまり、オンプレミスの企業間統合機能に投資すること、または

バリュー・チェーン・オペレーションの大部分を外部委託業者やクラウド・サービス・プロバイダーに転換することが必要になります。

- **リアルタイムの即応性:** 今日ビジネスはリアルタイムで発生するため、機会に迅速に対応するだけでなく、複数企業間のリアルタイムの情報を収集し、ソーシャル・メディア、セールス・コラボレーション、カスタマー・リレーションシップ・マネジメント、その他の情報源を通してもたらされる新しい機会を活用することが重要です。
- **リアルタイムの可視性:** この企業間連携の新時代には、内部プロセスへの可視性だけでは十分とは言えません。バリュー・チェーンは企業間の可視性を可能にし、実現するものである必要があります。例えば受注時には、パートナーから従業員、ビジネス・マネージャー、お客様に至るバリュー・チェーン内の関連するすべての当事者に対し、以下の幅広い情報が可視化されている必要があります。
 - 注文は確認されたか。
 - どのフルフィルメント・センターで、いつ受け取られたか。
 - 在庫はあるか。
 - いつ出荷されるか。
 - いつ配送されるか。
 - 混乱の原因となるような問題はないか。

もちろんその後、注文が履行され、顧客体験がモニターされると、あらゆるフォローアップ情報が発生します。このような可視性は絶対的な要件です。顧客、サプライヤー、パートナーが必要とするため、基幹業務でも必要となります。リアルタイムの可視性は、このバリュー・チェーン管理の新時代の中核となります。

- 弾力的なスケラビリティ:** インフラストラクチャーは、ビジネス・サイクルのピークとオフピークを混乱なく処理できる必要があります。分かりやすい例としては、クリスマス・シーズンの小売業の例があります。能力を需要に合わせて迅速に拡大し、可能であれば、需要が減少したら縮小して、コストやリソースを節約する必要があります。小売業は、クラウド・プロバイダーとの連携の有効性が高い領域の 1 つです。小売業者は能力を拡大/縮小でき、需要のピークに対応するために将来に備えて貴重な技術リソースを過剰に供給する必要がないためです。
- ビジネス・アナリティクスのサポート:** ビッグデータは今日のビジネスやテクノロジーにおける最大のトレンドの 1 つです。IDC によると、クラウド・コンピューティング、ソーシャル・ネットワーク、ビッグデータ分析、モビリティをすべて合わせると、今後 10 年間の IT 支出の増加の 80% を占めると予測されています。⁵ 分析は企業間連携の成功の鍵です。分析により、バリュー・チェーン全体の現状に関する洞察が企業や基幹業務マネージャーにもたらされます。適切なプラットフォームにより、そのような洞察にリアルタイムに対応するための適切なツールを提供することができます。
- 常時接続の可用性:** 今後、ダウン時間は絶対に受け入れられません。あるレポートによると、2013 年 Amazon は 1 分のダウン時間で 66,240 ドルを失いました。⁶ この新時代に適した企業間連携プラットフォームを構築する場合には、自社のプラットフォーム（またはパートナーのプラットフォーム）が堅固で弾力性があることを確認する必要があります。前述したとおり、パートナーの取引ネットワークをダウンさせることは理由を問わず受け入れられません。

モビリティとコンシューマライゼーションの拡大

モビリティは今日、ビジネスやテクノロジーで圧倒的な力となっています。バリュー・チェーン全体でモビリティをサポートする必要があります。例えば、

マシン間コラボレーション、お客様やパートナーがどこにいても実行可能な顧客サービスやリアルタイム情報の提供、問題を警告し、従業員による必要な処置を可能にするためのモビリティ活用などです。

ビジネスにおける別の圧倒的な力は、いわゆる「IT のコンシューマライゼーション」と言われるものです。前提として、取引先、お客様、従業員のすべてが個人としてテクノロジーの消費者となります。そしてテクノロジーの消費者として、体験から以下のようなある種の特性を期待するようになります。

- 使いやすさと簡素さ。研修が不要であることが求められる場合もあります。
- モビリティ向けのモバイル・アプリケーション。例えば、マウスのクリックやスクリーンのスワイプによる容易なナビゲーションが可能なものなど。
- 新規アプリケーションへのより迅速なアクセス。
- 十分テストされて準備の整ったアプリケーション。不具合がなく最初から適切なもの。
- 広範なデバイスのサポート。

ビジネスの新しい現実では、バリュー・チェーン内部のすべての個人がビジネス・アプリケーションにこれと同じような体験を期待します。次世代企業間連携プラットフォームを設計する場合には、モビリティとコンシューマライゼーションに重点が置かれていることを確認する必要があります。

新しいデプロイメント・モデルと文化的な課題

デプロイメント・モデルと文化的な課題は両立します。それはこれらが相互に影響しあうことが多いためです。過去 10 年間の仮想 IT の劇的な成長は、とりわけクラウド・コンピューティング、SaaS、Platform as a Service などのモデルによって代表される共有リソース環境という新たなモデルに取って代わられています。

このような新規モデルにより、企業間連携プラットフォームの導入方法の選択で、さらに高い柔軟性が企業にもたらされます。例えば、マネージド・サービス・プロバイダーと連携すると、企業はたいがいコストを大幅に削減し、価値実現を迅速化することができます。

事実、よりスマートで即応性の高い、企業間連携を促進するバリュー・チェーンの構築により、多大なる経済的恩恵を受けることができます。IDC によると、IBM Sterling B2B Integration Services のお客様は、1 ドルの投資につき 3.57 ドルのコスト削減や生産性の向上をはじめとするビジネス・メリットを実現できました。⁷

IDC は、平均的な大企業のお客様が 175 のロケーションに 90 の B2B の取引先を保有し、中堅企業が平均で 51 のロケーションに 51 の B2B 取引先を保有していることを報告しています。IDC の調査では、お客様が IBM Sterling B2B Integration Services への移行の副産物として、信頼性や災害復旧機能、および企業間オペレーションのビジネス準備度全体を向上させることができた結論付けています。

ただし、新規デプロイメント・モデルの実装を成功させるには、コラボレーション促進の阻害要因となりうるいくつかの文化的課題を克服することも必要となります。多くの企業は依然として電子データ交換プロセスを、パートナーやお客様とのファイルのやりとりで使用するプロセスとは別に実行しています。そのため、非効率でコストのかかる個別の企業間統合プラットフォームにすべてを統合しようとしています。

組織は、組織全体に固定化されたこのようなサイロを取り除く必要があり、この企業間連携の新時代から最も恩恵を受ける人たちと、堅固なテクノロジー基盤の維持に責任を持つ人たちとの会話を始める必要があります。

幸いなことに、企業間統合への全体的アプローチをサポートするテクノロジーが収束され、組織はこのようなサイロ化されたプロセスを運用する必要がなくなりました。

この企業間連携の新時代の実現に関して言えば、基幹業務マネージャー、IT 部門の意思決定者、ロジスティクス担当者のすべてが関係者です。つまり、彼らは連携して、バリュー・チェーン全体で良好な企業間連携を実現しなくてはなりません。

まとめ

この企業間連携の新時代はすぐそこにあります。より包括的で良好なリアルタイム連携を可能にするテクノロジーが、企業によって日々提供開始され、導入されています。クラウドや SaaS などの新規モデルにより、企業はビジネス戦略や競争上の差別化を革新的かつ創造的に促進することができます。このグローバリゼーション、モビリティ、コンシューマライゼーションの新時代の最前線にあるトレンドは、今では私たちの日常生活や体験のかなめとなっています。

企業にとって、これは興味深い機会であると同時に挑戦的な機会でもあります。この企業間連携の新時代に適した基盤の構築にすぐさま着手できた企業が、迅速に結果を出し、長期的にも結果を出し続けることができます。一方で、要求されるすべての要件を満たすソリューションを持つ適切な企業と連携していることも重要です。その要件には、ここで説明したスピード、モビリティ、リアルタイムの可視性、弾力性あるスケラビリティ、ビジネス・アナリティクス、常時接続の可用性が含まれます。

企業間連携の新時代への次のステップに進む準備はできていますか？ 詳細は以下をご覧ください。

1. IBM.com の「IBM B2B Integration」ページ (<https://ibm.biz/BdRKw5>) にアクセスして、企業間連携の新時代への対応を IBM がどのように支援できるかについてご覧ください。
2. 企業間統合に関する最新の IBM Web セミナー (<https://ibm.biz/BdRKTr>) をご覧ください。
3. 進化する B2B コラボレーション戦略に関する Twitter の会話 (#rethinkb2bintegration) にご参加ください。



© Copyright IBM Corporation 2014

IBM Systems and Technology Group
Route 100
Somers, New York 10589

Produced in Japan
March 2014

IBM、IBM ロゴおよび ibm.com は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corporation の商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれ IBM または各社の商標である場合があります。現時点での IBM の商標リストについては、ibm.com/legal/copytrade.shtml をご覧ください。

本書の情報は最初の発行日の時点で得られるものであり、予告なしに変更される場合があります。すべての製品が、IBM が営業を行っているすべての国において利用可能なものではありません。

IBM 以外の製品とプログラムの操作またはサービスの評価および検証は、お客様の責任で行っていただきます。

本書に掲載されている情報は特定物として現存するままの状態を提供され、第三者の権利の不侵害の保証、商品性の保証、特定目的適合性の保証および法律上の瑕疵担保責任を含むすべての明示もしくは黙示の保証責任なしで提供されています。IBM 製品は、IBM 所定の契約書の条項に基づき保証されます。

IBM の将来の方向性および指針に関する記述は、予告なく変更または撤回される場合があります。これらは目標および目的を提示するためにも使用しています。

参考文献

- 1 「Predicts 2014: Nexus of Forces Drives Evolution of Integration Strategy」 Gartner 社、2013 年 11 月 26 日
- 2 「IBM Line of Business Priorities on the Importance of B2B Integration」 Vanson Bourne 社、2014 年 6 月 8 日
- 3 「Business Value of IBM Sterling B2B Integration Services」 IDC 社、2012 年 3 月
- 4 Ibid、脚注 2
- 5 「IDC Predicts 2012 Will Be The Year of Mobile and Cloud Wars as IT Vendors Vie For Leadership While the Industry Redefines Itself」 IDC 社、2011 年 12 月 1 日
- 6 「Amazon.com Goes Down, Loses \$66,240 Per Minute」 Forbes 社、2013 年 8 月 19 日
- 7 Ibid、脚注 3



Please Recycle