

基幹業務の強化：
先進企業は競争優位性を高めるため
にどのように企業アプリケーション
を最新化しているのか

概要

現在のビジネスには、フロントエンド（顧客対応アプリ等）および運用（基幹業務アプリケーション）の両方の最新アプリケーションが必要です。顧客サービスの向上、事業成長、そして運用効果の向上を目指す企業は、主要な事業目標の実現に向けて現行のアプリケーションを精査して確実にモダナイズ（柔軟性が高く使いやすい、AIの活用を促進する等）する必要があります。

2020年8月、IBMはこのテーマに関する調査をForresterに委託しました。弊社は、企業のデジタル変革への取り組みの一環として、どのように基幹業務アプリケーションのモダナイゼーションに取り組んでいるのかを調べるため、IT部門および事業部門(LOB)のディレクター以上の意思決定者273名に世界的な調査を実施しました。本レポートでは、この調査の主な調査結果を紹介します（アンケート参加者に関する詳細は付録を参照）。

主な調査結果

No. 1 : 世界での新型コロナウイルス感染症（COVID-19、以下新型コロナウイルス）および変化する経済の影響により、最新の基幹システムを有することの重要性が高まった。

No. 2 : 企業アプリケーションと顧客対応アプリを統合することにより、顧客を維持し顧客体験を向上させながら収益向上が見込めると期待されている。

No. 3 : 先進企業は、他社が効果的にモダナイゼーションできるようなロードマップを提供する、主要戦略行動を優先している。

No. 4 : 先進企業の回答者は、企業アプリケーションのモダナイゼーションが財務価値および業務順応性の拡大をもたらし、それが競争優位性に貢献していると考えている。

No. 5 : 基幹システムのモダナイゼーション、クラウドの活用、およびパートナーの活用は、事業が直面する複数の主要なテクノロジー課題の緩和に役立つ。

主な調査結果：No. 1

世界での新型コロナウイルスの感染拡大および変化する経済の影響により、最新の基幹業務を有することの重要性が高まった。

調査を受けた意志決定者の76%は、パンデミックのためにデジタル変革の重要性が高まったと答えている。



73%は**基幹業務アプリの改善**の重要性が高まったと答えている。



72%は**アナリティクスおよび洞察の改善**の重要性が高まったと答えている。



66%は**コスト削減**の重要性が高まったと答えている。

平均して、回答者は基幹システムの現在のモダナイゼーションレベルを6/10（10は完全最適化）と評価している。

対象：各組織のITまたはLOBにおいて基幹業務アプリケーションを担当する、世界各地でディレクター以上の地位にある273名

出典：2020年9月にForrester ConsultingがIBMの委託により実施した調査

主な調査結果：No. 2

企業アプリケーションと顧客対応アプリを統合することにより、顧客を維持し顧客体験を向上させながら収益向上が見込めると期待されている。

顧客対応と基幹システムの統合を最適化するために企業が講じている措置



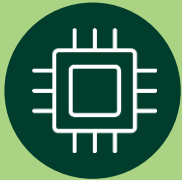
48%

の企業は顧客対応プロセスをサポートするための基幹業務機能の有効化をより重視している。



47%

の企業はプロセスとテクノロジーを統合している。



44%

の企業は総合的なデジタル変革にさらに戦略的焦点を当てている。

モダナイズされた顧客対応アプリケーションとモダナイズされた基幹業務アプリケーションを組み合わせることから期待されるメリット

顧客維持の向上

87%

収益向上

70%

顧客体験の改善

67%

ビジネスの俊敏性向上

54%

主な調査結果：No. 3

先進企業は、他社が効果的にモダナイゼーションできるようなロードマップを提供する、主要戦略行動を優先している。

基幹業務アプリケーションのモダナイゼーションの成熟度はどのような状況ですか？

考慮すべき質問

遅滞層（新しいテクノロジーの採用に消極的）

- 基幹業務アプリケーションと顧客対応システムの統合は限定的
- 現在は業務拡大に必要なテクノロジーの採用およびアップデートを重視していない
- 変化に素早く対応できない（俊敏性が限定的）
- 次世代インテリジェンス（AIを含む）を利用するための適切なテクノロジーを有していない

- 効率的なワークフローを実現できるように、基幹システムと顧客対応システムが高いレベルで統合されているか？
- 企業は業務拡大に必要なテクノロジーの採用およびアップデートを重視しているか？
- 企業は、テクノロジーに対して俊敏で柔軟性の高い協力的なアプローチを取っているか？
- テクノロジー・ソリューションは柔軟性があり、変化する業務や顧客のニーズに素早く対応できるか？

リーダー層（新しいテクノロジーの採用に積極的）

- 基幹業務と顧客対応のテクノロジーの意志決定者が協力している
- 基幹業務アプリケーションのモダナイゼーションに積極的に取り組んでいる
- 柔軟性があり、変化する業務の変化や顧客のニーズに素早く対応できる
- 次世代インテリジェンス能力（AIを含む）を利用し始める正しい道歩んでいる

リーダー層は基幹システムのモダナイゼーションにより何を達成したいかについて幅広い展望を有している。

戦略的優先事項

AI、ブロックチェーン、機械学習(ML)等のテクノロジーを業務プロセスに組み込むことを望んでいる

さらに多くのアプリケーションをクラウドに移行し、最新バージョンのアプリを活用してシステムを最新の状態に維持する

最新バージョンのアプリケーションへのアップグレード

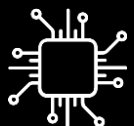
戦術的優先事項

スキル、帯域幅、サポート等のシステム管理の問題解決を重視する

コスト削減を重視する

成熟度

遅滞層（新しいテクノロジーの採用に消極的）	リーダー層（新しいテクノロジーの採用に積極的）
38%	63%
39%	63%
41%	60%
56%	37%
39%	30%



逆説的ではあるが、遅滞層が最新システムを有していた場合は、今日直面している問題を解決して戦略的優先事項に対処するために要員を解放すると思われる。

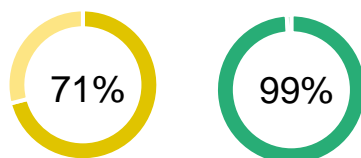
主な調査結果：No. 4

先進企業の回答者は、企業アプリケーションのモダナイゼーションが財務価値および業務順応性の拡大をもたらし、それが競争優位性に貢献していると考えている。

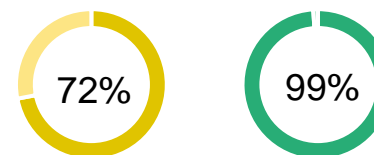
遅滞層に比べて、リーダー層はモダナイゼーションの努力の結果を肯定的に捉えている。

過去5年間のコア企業アプリケーションのモダナイゼーションから得られたメリット

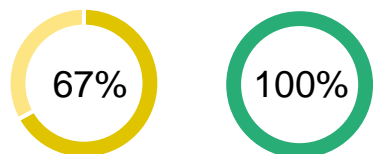
■ 初級 ■ 上級



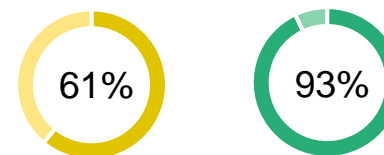
モダナイゼーションへの投資は、当企業に価値ある影響を与えた。



モダナイゼーションの努力は、競争優位性を得るまたは維持するために必要だった。



モダナイゼーションの結果、変化する市況に素早く適応できるようになった。



基幹業務システムのモダナイゼーションにより、企業の財務状況は好転した。

主な調査結果：No. 5

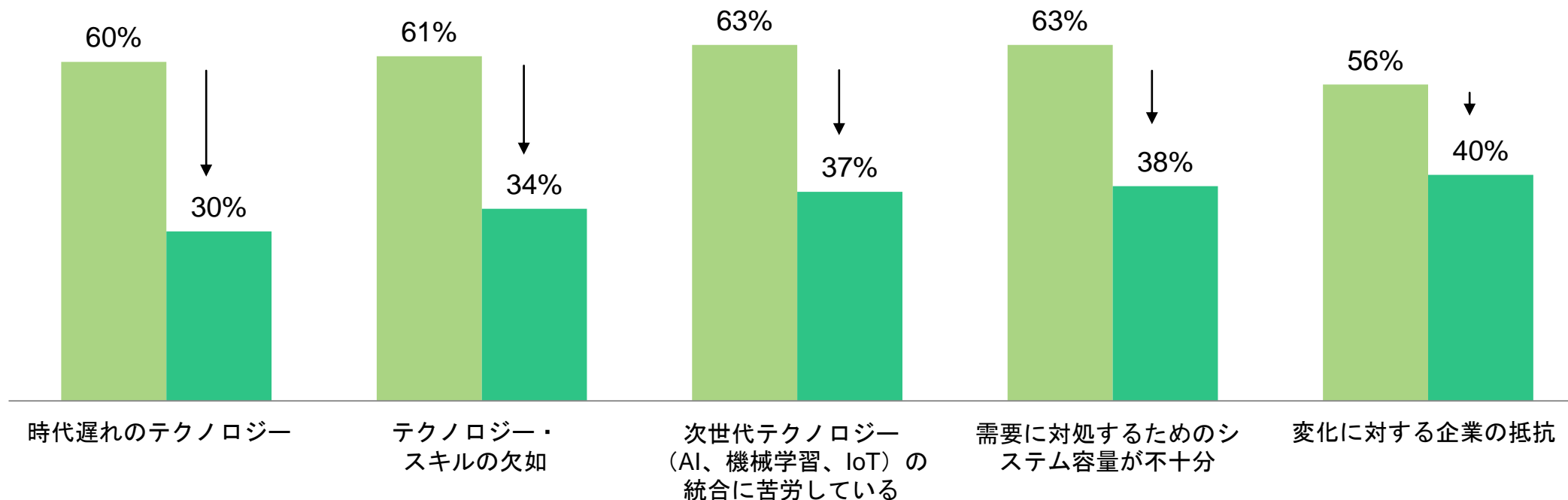
基幹システムのモダナイゼーション、クラウドの活用、およびパートナーの活用は、事業が直面する複数の主要なテクノロジー課題の緩和に役立つ。

リーダー層は、遅滞層が直面するよりもはるかに少ない課題に直面している。

成熟度

■ 遅滞層 ■ リーダー層

(大きな問題を示した回答者の割合)



リーダー層は、基幹業務システムのサポートにおいてクラウドおよびパートナーに依存している。



リーダー層はクラウドを使用することが多い

- リーダー層では74%が基幹システムの半分以上をクラウドに配しているのに対し、遅滞層では58%。
- このクラウドアプローチでは、システム容量、柔軟性、セキュリティ、およびサポートの向上が提供される。



リーダー層はパートナーを使用することが多い

- 平均して、リーダー層では50%が基幹システムの管理にパートナーを活用しているのに対し、遅滞層では35%。
- パートナーを活用すると、多くの企業が社内に有していない必要な専門知識およびスキルによりアクセスできるようになる。この専門知識は、企業がクラウドの活用に順応していくと特に価値あるものとなる。

Key Recommendations



ビジネスの俊敏性目標を前面に、また中心に置く。 大きな変革には多くの選択および代償が伴います。テクノロジー、プロセス、統治、および予算編成に関する意思決定の指針としてビジネスの俊敏性を活用しましょう。クラウドを優先させると、俊敏性が拡大します。



最新の統合に投資して、データサイロ問題を解決する。 クラウドにより可能となるオープン標準や生態系ベースモデルを検討して、企業全体での統合および顧客対応システムを簡素化し、改善します。



革新、洞察、および専門知識をもたらすことのできるパートナーに頼る。 優れたパートナーは、事前作成されたソリューション（ソフトウェア、統合、データモデル、プロセスモデル等）をもたらし、変革に必要な新しいアイデアや企業文化の変革を促進して、価値実現までの時間を短縮します。

付録：調査回答者の企業特性

地域



NA (北米)
=38%

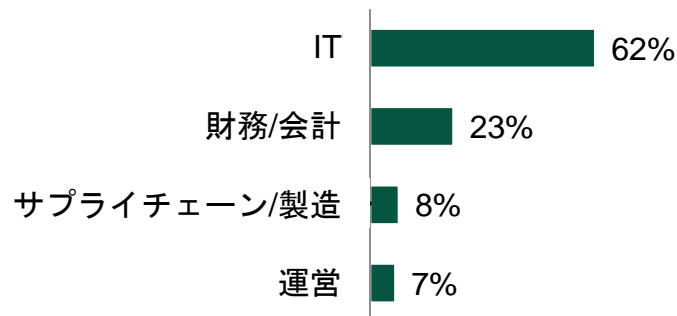


EMEA (欧州、
中東、アフリカ)
=28%

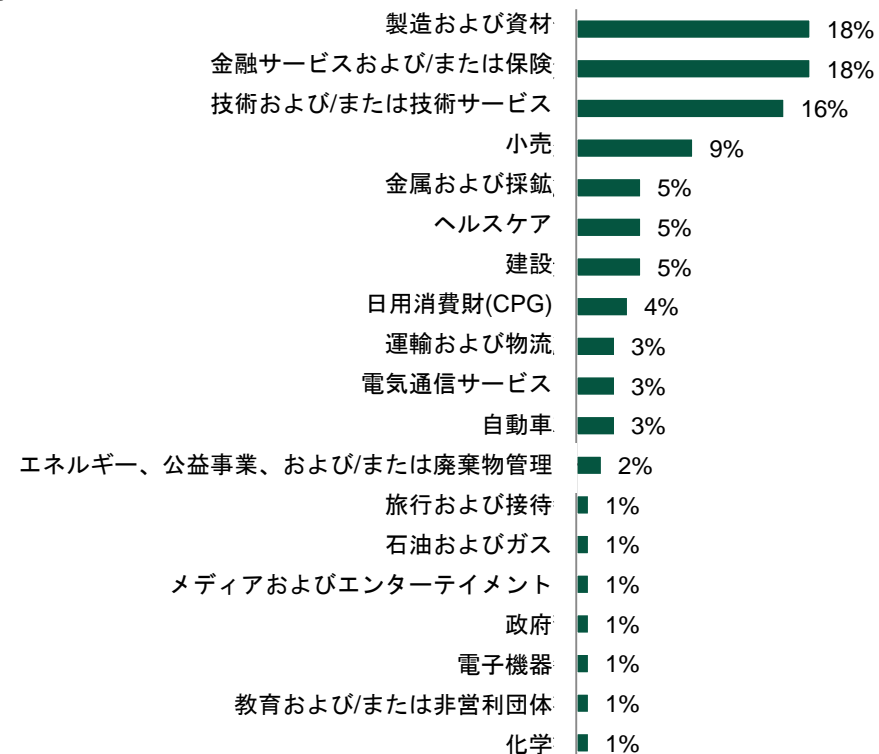


APAC (アジア
太平洋地域)
=32%

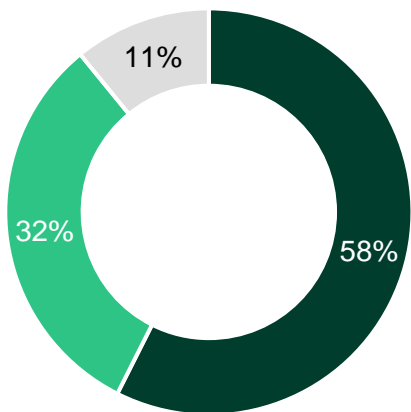
職務/部門



業種



企業規模



- 社員1000~4999人
- 社員5000~19999人
- 社員20000人以上

企業の収益

