

# 「特集 グローバル経営を加速



日本アイ・ビー・エム株式会社  
代表取締役社長

マーティン・イエッター  
Martin Jetter

グローバル市場への展開を中心に、多くの日本企業が新たな成長に向けた変革を推進しています。これまでにお会いした日本企業のお客様やパートナー様のほとんどが「グローバル化」について言及され、日本企業にとってグローバル化が喫緊の経営課題となっていることを実感しております。

IBM では 2004 年から世界の CEO の方々にインタビュー調査を行い、その結果を IBM Global CEO Study (以下、CEO Study) として発表しています。5 回目となる 2012 年の調査では、日本の CEO175 名を含む約 1,700 名の企業経営者、公共機関のリーダーを対象にインタビューを実施し、組織、市場、社会や行政が世界規模でますます複雑につながっている中、わたしたちが「コネクテッド・エコノミー」と呼ぶこの環境にいかに対応しているかについて伺いました。

今回の調査からは、世界の CEO は、今後 3～5 年の間に自社に最も影響を与える外部要因は「テクノロジー」(71%) であると考えていることが明らかになりました。2004 年に行った最初の CEO Study ではテクノロジーは 6 位でしたが、その後、次第に CEO に重要視されるようになり、現在は最重要課題として認識されているのです。

実際に、テクノロジーの進化はビジネスに大きな影響を与えています。ソーシャル・メディアやモバイル・デバイスの普及はもちろんのこと、ビッグデータを蓄積し分析する技術の進化も見逃すことはできません。また、企業内での IT 活用は、バック・オフィスから営業現場などのフロント・オフィスに拡大し、その目的もコスト削減だけではなく、生産性向上も視野に入れたものになってきています。

世界の企業がテクノロジーに焦点を当て、その活用に投資しているのに対して、CEO Study の結果では、日本ではテクノロジーは最も影響を与える外部要因の 4 位にとどまり、このような見解は共有されていません。わたしは 2012 年 5 月に日本アイ・ビー・エム株式会社(以下、日本 IBM) の代表取締役社長に就任しましたが、



# するテクノロジー」によせて

日本のお客様にテクノロジーの重要性を認識していただき、グローバルな競合他社に先んじていただくことが、わたしに託された大きな役割だと考えています。その具体的な内容として、日本のお客様に対する3つのコミットメントをお伝えいたします。

1つ目は、グローバル市場におけるお客様の新たな成長機会創出を支援するということです。

日本のお客様は、規模の大小や所在地にかかわらず、海外に成長の可能性を見いだそうと考えられています。一例として、日本の製造業のお客様において海外における生産率がこの10年で約10ポイント高まっていることが挙げられます。また、国を越えたM&Aの案件数は、2012年の上期に史上最高を記録しています。

IBMは2006年から、真に統合されたグローバル企業（Globally Integrated Enterprise: GIE）を目指して企業変革を推進し、グローバル・ビジネスの経験を豊富に積み重ねてきました。現在IBMは、新興国も含め約170カ国でビジネスを展開しています。GIE推進のためのビジネス・モデルを確立し変革を続けてきた経験やノウハウを活用し、日本のお客様のグローバル化をどの企業よりも強力にご支援できると考えております。

2つ目は、お客様の成功をご支援するために、世界中のIBMから最適ナリソース（専門知識、人財、ソリューションなど）を統合して提供するということです。

GIEへの変革をはじめとして、IBMはこれまで数々の変革を遂げてきました。IBMにはこの変革を経験した40万人を超えるエキスパートが在籍しています。これらの人財が海外拠点において現地で直接お客様をサポートすることはもちろん、グローバルIBMのメンバーが日本IBMのチームと協業することも日本のお客様の支援につながります。このようにグローバルのIBMが有する最も優れた人財、専門知識、そしてソリューションをご提供し、お客様のグローバル市場での成功を強

かにサポートいたします。

また、わたし自身もこれまでのIBMにおけるキャリアの中で、さまざまなグローバルな職責を果たしてきました。そうした経験を通じて築いてきた多様な人的ネットワークも、お客様の成功のご支援に向けて最大限にお役立てしていきたいと考えています。

3つ目は、お客様中心の経営を推進し、お客様起点で物事を考え、行動するということです。

市場の変化に応じて、お客様のニーズは今後も複雑さを増し続けるでしょう。IBMはこれまでもお客様のニーズを見据えながら、革新的なコンピューティング技術をけん引してきました。第1世代のコンピューターは、迅速で正確な計算機能を実現するために開発されました。第2世代は、プログラミングが可能なコンピューティング・システムで、ソフトウェアを使い分けることで1台の機械をさまざまな用途に活用することを実現しました。そして世界は今、コンピューティングの第3世代である学習するシステム、すなわち認識力を持ち、情報と洞察に基づくシステムの時代に突入しています。IBM基礎研究所が開発した質問応答システムWatson（PROVISION 70号69ページ以下：特別寄稿②参照）はその代表例といえるでしょう。膨大なデータを処理・分析できるこのような先進的なシステムを活用することが、よりお客様のニーズに即したソリューションの提供につながると確信しています。

お客様起点で考え行動するということは、これまで以上にお客様との協業を深めていくことだと考えています。より深く、きめ細かなコミュニケーションを図りながら、最善のご提案と最適なサービスのご提供を通じて、日本中のお客様のご支援をしていきたいと考えています。

以上の3点が、日本IBMの社長としてのわたしのコミットメントです。お客様の国内外のビジネスの成功に貢献し、お客様に最も必要とされる企業となるために尽力してまいる所存ですので、今後ともよろしくお願い申し上げます。