

デジタル時代の ビジネス・トランスフォーメーション



日本アイ・ビー・エム株式会社
取締役専務執行役員
グローバル・ビジネス・サービス担当

Cameron Art

デジタル時代の到来

これまで企業のビジネス・リーダーは、主に企業内のITシステムによる業務やサプライチェーンの効率化を目指してきました。ところが、日本の80%の人がスマートフォンなどのモバイル端末を保持していると言われる現在、企業を取り巻くITシステム環境も大きく変化しています。このデジタル化された時代では、人々は常にソーシャル・ネットワークに接続でき、レストランを探したり、ショッピングをしたり、友人の情報を参照したりできます。この大きな変化に呼応して、多くの人

が今あらためてITで何が可能になるかを模索しています。私はこの流れを、ITにおけるルネサンスと捉えています。

近年IBMが実施した「グローバル経営層スタディー」*においても、世界中の企業のCEOの最大の関心事は、「テクノロジーをどうビジネスに生かすか」ということでした。これほどテクノロジーが注目される時代は、これまでなかったと言えるでしょう。

デジタル化により、人々は常にモバイルから情報を得るだけでなく、契約したり、購入したり、他の人と情報を共有したりできるようになりました。企業はそういった人々とのビジネス接点としてモバイルに期待を寄せ、Webサイトやモバイル・アプリを充実させ、それを利用してもらうことがビジネスにおける最重要施策の一つとなっています。そのため企業は、こうした接点でユーザーがより魅力的な体験ができるように、頻繁に更新したり、新しいキャンペーンを実施したり、他社の動向に応じて迅速に変更する必要が生じています。つまり、デジタル化によりビジネス・スピードが飛躍的に速くなっているのです。

このことは同時に、ワークスタイルの変化をもたらしています。パソコンやインターネットが企業の中に浸透していったときと似ていますが、そのときよりも時間や場所、年齢を問わず情報にアクセスできるようになっています。私はこの流れを「デジタルの実現」と呼んでいます。

スピードが勝負

— 新しいアプリケーションの開発スピードが課題

速さを増すビジネス・スピードに対応するためには、アプリケーション開発も従来の方式では追いつきません。特に、Systems of Engagement (SoE) と呼ばれるデジタル化されたユーザーとの接点では、新しい業務要件を考え始めてからサー

ビスを提供するまでに年単位の時間がかかってしまうと、当初の業務要件が無意味なものになる可能性が高くなります。スマートフォン・アプリで、画面が半年間変わらないものがあるでしょうか？スピードが求められるため、アプリケーション開発のスピードも向上させる必要があるのです。

この傾向は、モバイルへの対応だけではありません。IoT(Internet of Things:モノのインターネット)においては、車やデバイスのデータを集めて分析しビジネスに生かしますが、その分析のやり方やデータの活用に関しては頻繁にアップデートが求められます。

シンプルがベスト

— それが使われるための秘訣

このようなデジタル時代のアプリケーションでは、迅速に更新を繰り返してもビジネス効果が出ない場合があります。同様のシステムやアプリケーションが多数あり、差別化することが難しいためです。既に多くの企業から、どのような方法でアプリケーションを構築すればビジネス効果につながるかというご相談をいただいています。

IBMは、「デザイン思考」(Design Thinking)の考え方を活用し、アプリケーションを使うユーザーの立場に立って、共感できる顧客体験を提供できるシステムの構築を実践しています。デザイン思考を活用することで、ユーザーがより直感的に使えるインターフェースはもちろん、ユーザーが本当に必要とする機能を提供することが可能になります。通常のデザイン思考に、グローバル、大企業、アジャイル開発で活用するためのさまざまな改善を加え、「IBM デザイン思考」として確立し、社内はもとよりお客様にも展開しています。この動きをさらに加速するために、「IBM Studio」を日本にも開設し、多くのお客様のイノベーションのお手伝いをさせていただきます。

アナリティクスが勝者を生む

— データは持つだけでなく、どう使うか

デジタル化された時代のビジネスでもう一つ重要なことは、データの活用です。特にクラウドやIoTの分野では、いかにデータを活用し、そこからインサイト(洞察)を得るかが重要です。IBMではお客様の社内のデータはもちろん、ソーシャル・ネットワークなどの外部のデータから得られる知見の有効活用も推進しています。さまざまなソーシャル・ネットワークと連携し、そこに蓄積された過去の情報やリアルタイムで交わされる情報を分析し、ビジネスに生かすことが重要となります。世の中を見ずに、自分たちの内部情報だけでディシジョンできる時代ではないからです。また、蓄積された膨大なデータを「IBM Watson」で分析することで、より多くの情報から新たな知見を見だし、ビジネスに生かすことも可能です。こういったデータを活用することで、次のアクションのための予測をしたり、余分な出資を防ぐことが可能になります。

われわれの役目は、お客様にこのデジタル時代の勝者になっていただくことです。お客様のビジネスが成功するか否かで、われわれの価値が決まります。われわれが有言実行であることを、皆さんご存知でしょう。だからこそ私は、今回皆さんとこのPROVISIONを共有できることを誇りに思っています。この新しいデジタル時代のテクノロジーとその活用方法によって、「世界」「社会」「環境」「ビジネス」を皆さんと一緒により良くできると、心から信じています。

※グローバル経営層スタディー(C-suite Study)
<http://www-935.ibm.com/services/jp/ja/c-suite/csuitestudy2013/>