

日本IBM

ビジネス成果から逆算した製品を提供 時代の先を見据えた取り組みを推進

「メインフレーム」部門と、前回までの「UNIXサーバー」と「ミッドレンジサーバー」を再編した「エンタープライズサーバー」部門の2部門で首位を獲得したのが日本IBMだ。ハードウェアに対する顧客満足度という点、とくに性能や仕様が目が行きがちになる。しかし、同社ではやみくもに性能を向上させるのではなく、顧客のビジネスの成果を想定し、そこから逆算して製品・サービスを提供している。この点が高く評価された結果といえるだろう。また、常に時代の潮流を見据え、その先に必要となる研究開発や人材の底上げも継続して行っている。

ビジネスの成果から逆算して 製品・サービスを開発

前年に続き、企業のコア業務を支えるシステム領域を制覇した日本IBM。メインフレームでは世界初の汎用コンピュータである「System/360」の流れをくむ「IBM z Systems」と、UNIXサーバー「RS/6000」とミッドレンジサーバー「AS/400」の系譜を統合した「IBM Power Systems」を提供しており、両システムとも、Linuxが稼働するオープンサーバーである。

これらの最大の特長は、顧客のニーズを先回りして性能や機能を進化させてきた点にある。「単にスペックアップしてもお客様の満足度は得られません。近

年はお客様のビジネスの成果を想定し、そこから逆算して必要な性能や機能を実装しています」と同社の朝海 孝氏は語る。

例えばビッグデータの分析と活用が顧客企業のビジネスに大きな影響を与えると判断し、「データ・セントリック・コンピューティング」というアーキテクチャーを打ち出したこともその1つ。データの移動を最小限にして、データの近くで処理を実行する。インメモリー技術を最大限に生かすために主記憶容量を極端に大きくしたモデルを提供したり、大量データの処理を高速化するためにCPUと主記憶の間のレイテンシー（遅延）を小さくしたりと、その考え方は製品の設計・開発レベルにしっかりと反映されている。

顧客企業のデジタル変革を 全方位で強力にサポート

現在、デジタル変革が新たな潮流となりつつある中、同社が重要なキーワードとして挙げるのが「コグニティブ」と「ハイブリッド・クラウド」だ。前者は非構造化データを含む膨大なデータを理解し、論理的に推論し、継続的に学習する技術で、同社の質疑応答システム「Watson」にも実装。今後、アナリティクスにおいて重要な役割を担う技術になっていくと見る。

一方のハイブリッド・クラウドは、オンプレミスやプライベート・クラウドとパブリック・クラウドを連携させる技術を総称したもの。現在、新しいビジネスを立ち上げる際にパブリック・クラウドを選択する企業が増えつつあるが、新たなビジネスモデルでも、そのバリューチェーンの中には物流や決済、受発注、ものづくりなど既に確立している業務プロセスが含まれるケースがほとんど。これらはオンプレミスやプライベート・クラウドの上で稼働しているのが一般的だ。

「デジタル変革が進展すると、既に確立している業務プロセスと新しいシステム基盤を連携させることが重要になってきます」と朝海氏は指摘し「APIエコノミー」

の時代が到来すると予測する。
新たなビジネスモデルを展開するパブリック・クラウド、既存の業務プロセスを支えるハードウェアとソフトウェア、これらをAPIで結びつける連携技術とそのライフサイクル管理——これらを全方位に支援できるのが日本IBMの強みだ。

例えば、IBM Power Systemsで稼働するOS「IBM i」では、スマートデバイスからもアプリケーションを利用可能にする機能が充実している。IBM iはデータベースなどのミドルウェアを一体化しており、本来はそれだけでアプリケーションまでの環境が完結する。しかし、クラウドやモバイルとの連携が必要となるAPIエコノミーを見据え、外部と連携する機能を強化しているわけだ。

さらに、オープン・ソース・ソフトウェアをベースとしたシステムにも注力している。「デジタル変革の実現に向け、オープンテクノロジーの実装に取り組む企業が増えれば、オープンソースのエコシステム

がますます重要になってきます。そこで2000年頃からLinuxをはじめとするオープンソースのコミュニティに多大な投資を行っています」（朝海氏）。この成果の1つが、Power SystemsのLinux専用機に加えて、昨年投入した「IBM LinuxONE」である。これは、メインフレームとオープンシステムを融合させた、エンタープライズ向けの新しいLinux専用システム。メインフレーム・ハードウェアの特長である信頼性や可用性、高度なセキュリティ機能やスケラビリティを生かしながら、オープンソースの経済性やスピード感を併せ持つことで、ITの可能性を大きく広げている。

このほかにも、顧客からのニーズが大きくなると見越して「HPDA（ハイ・パフォーマンス・データ・アナリティクス）」と「ブロックチェーン」の研究開発にも積極的に取り組んでいるという。

社長をトップとした委員会 CS向上のPDCAサイクルを回す

製品開発だけでなく、顧客満足度（CS）の向上を目的とした取り組みも全社を挙げて行っている。その中核としての役割を果たすのが「お客様満足度向上委員会（CSMC=Customer Satisfaction Management Committee）」である。

CSMCには、委員長を務める社長をはじめ

め、ハードウェアやソフトウェア、セールス、サポートなどの各事業領域の役員が参画。顧客満足度の調査結果や様々なチャネルから吸い上げた顧客の声を基に、製品やサービスにおける課題とその根本原因を明確にし、組織横断での改善策・再発防止策を立案、その進捗や結果は全社で共有する。CS向上を目的として、PDCA（計画・実行・検証・改善）サイクルを回す仕組みだ。「どんなに優れた製品を提供していても、営業や保守などお客様と接する社員の対応が悪ければCSは下がってしまう。CSMCのミーティングのたびに『CS向上の取り組みは、人に始まり、人に終わる』と伝えています」と朝海氏は語る。

こうした観点から「スキルプログラム」という教育プログラムも推進する。これは、自分の担当製品とは異なったソリューションのスキルを社員に取得してもらうための研修制度。例えば、ハードウェアのセールスを担当している社員が、アナリティクスのスキルを身に付けるといった具合だ。「お客様の経営環境が変化するとともに、当社の社員に求められるスキルセットも変わります。それに追従するために新しいスキルを身に付けることができれば、お客様から、担当外の製品・サービスに対する問い合わせがあった際にも、適切な回答ができるようになります」と朝海氏は述べる。

ビジネス視点での顧客ニーズの把握、それに基づいた製品・サービスの企画・開発、組織横断でのPDCAサイクル、経営環境の変化に追従した研修プログラム——こうした多岐に渡った施策が、同社のCS向上を支えている。

デジタル変革をリードするIBMのエンタープライズ・コンピューティング

コグニティブ・ビジネスを見据えた設計
イノベーションの連携による構築
セキュアなハイブリッド・クラウド・プラットフォーム

ゼロダウンタイムの「IBM z Systems」、Linuxの可能性を最大限に引き出す「IBM LinuxONE」、基幹業務からビッグデータ分析まで支える「IBM Power Systems」を中核に企業のデジタル変革を支援している



日本アイ・ビー・エム株式会社
ハイエンド・システム事業部長 執行役員

朝海 孝氏

お問い合わせ先

日本アイ・ビー・エム株式会社
URL : <http://www.ibm.com/it-infrastructure/jp-ja/>