

クラウドによるビジネス革新

— 最新テクノロジーを活用し、顧客価値の共創を実現する —



日本アイ・ビー・エム 株式会社
グローバル・ビジネス・サービス事業
クラウド・アドバイザー・コンサルティング
シニア・マネージング・コンサルタント

倉持 俊之 Toshiyuki Kuramochi

【プロフィール】

テクノロジー活用による新規事業立案を中心とする戦略コンサルティングを活動領域とする。クラウド戦略オフィシングのリード・コンサルタントとして方法論開発や実プロジェクト推進のほか、多数の講演活動を実施している。



日本アイ・ビー・エム 株式会社
グローバル・ビジネス・サービス事業
クラウド・アドバイザー・コンサルティング
マネージング・コンサルタント

田村 昌也 Masaya Tamura

【プロフィール】

先進技術を活用した新規事業戦略、グローバルITガバナンスのコンサルティングを専門領域とし、クラウドを活用した新規事業の戦略および実行支援、グローバルIT戦略プロジェクトを多数リードしている。

CEOはテクノロジーのビジネス価値に着目している

世界中の人やモノがインターネットでつながり、いつでもどこでも情報にアクセスできる時代が到来しました。そして、デジタル情報の量が爆発的に増加しています。企業の経営層は従来にも増してテクノロジーの重要性を理解し、自社ビジネスの成長エンジンとして期待を寄せています。

このことは、IBMが世界70カ国、20以上の業種にわたる4,183人のエグゼクティブにインタビューを実施し、その結果をとりまとめた「C-Suite Study [1]」からも見てとれます(図1)。当調査においてCEOは、自社に影響を及ぼす外部要因のうち、テクノロジーを最も重要な要因だと回答しており、CEOはテクノロジーを活用したビジネス・イノベーションを志向しています。さらに、CEOはビジネス・エコシ

テムでのコラボレーションの重要性を理解しており、パートナーや顧客との積極的な関わりを目指しています。これらの傾向は高業績企業ほど高いのです。

企業と顧客の関係に変化が到来する

クラウド、アナリティクス、モバイル、ソーシャルの技術進展に伴い、世界の企業は個人・顧客中心のサービスへの投資を高めています。しかし、これらの技術の活用は初期段階であり、今後の本格的な進展がさらなるパラダイム・シフトを起こすことになるでしょう。IBMの最新の調査は、現在の企業中心の経済から個人中心経済への変化、さらに個人間や個人と企業が織り成す経済(everyone-to-everyone [E2E] economy)へのパラダイム・シフトが、これから到来すると予測しています(図2)[2]。

次世代ビジネス・プラットフォームとしてのクラウド

このような状況においてクラウドは、企業がデジタル化の潮流によって顧客ニーズを一層満たし将来の成長を実現するための手段を提供します。クラウドには、ビジネスモデルのイノベーション促進に寄与する6つの重要な特性が存在します。その特性とは、「コストの柔軟性」「ビジネスの拡張性」「市場への適応性」「複雑さの内包」「コンテキスト依存の可変性」「エコシステムとの連結性」です(図3)。各特性は、IBMレポート「クラウドの真価～ビジネスモデル・イノベーションの推進～」に詳しく記載されています[3]。

クラウドの6つの特性のなかで最初に支持を得たのはコストの柔軟性で、固定費から変動費への移行や、必要なときに必要な分だけを支払うモデルが注目を集めまし

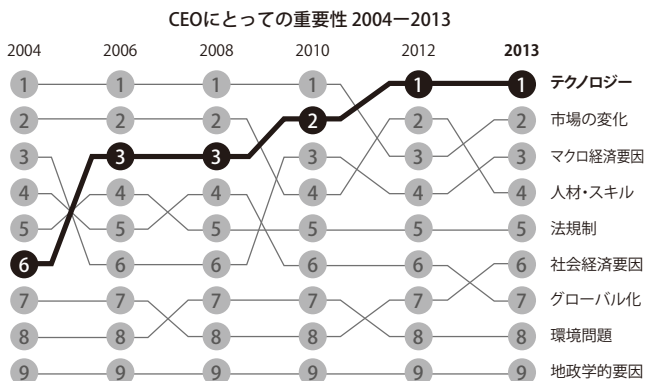


図1. 経営に資するテクノロジーのビジネス価値は年々高まっている

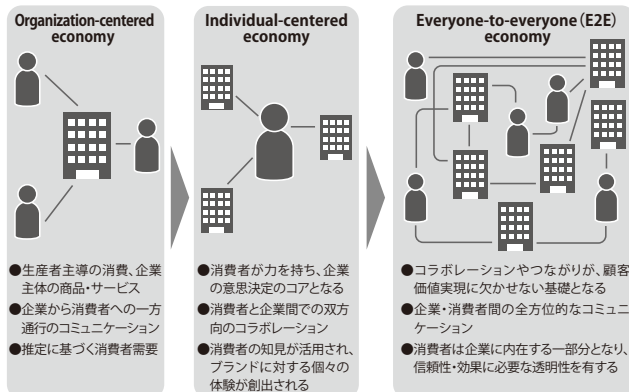


図2. Individual-centered economy、everyone-to-everyone (E2E) economyへの進展

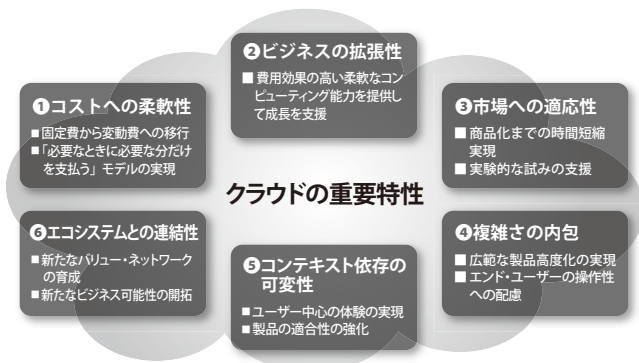


図3. ビジネス変革を支援するクラウドの6つの重要特性

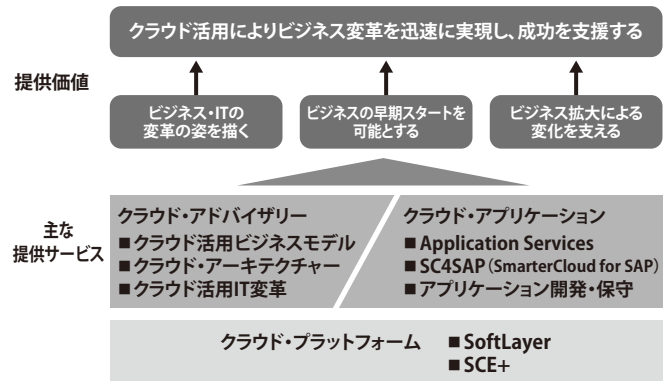


図4. IBMはクラウドを用いた顧客のビジネス・イノベーションの達成を支援

た。この特性はITコストの効率化に寄与し、現在も企業のクラウド採用の重要な視点となっています。他の5つの特性は、ビジネスの成長に資するもので、今後より注目が高まっていくと考えられます。

クラウド活用によるビジネス価値創出の先行企業は、活用に劣る企業との業績比較において、2009年から2012年の年平均成長率（CAGR）が2倍前後上回るということがIBM調査で明らかになっています [4]。先行企業は競争優位の創出に向けてクラウド活用に取り組んでおり、その特徴的な傾向として、顧客との関わり方の革新や、パートナー企業とのコラボレーションの深化にクラウドを活用しています。加えて、顧客のニーズに沿った新たな商品サービスをいち早く投入するために、各種の外部パートナーが提供する機能を組み合わせるなど、クラウドをビジネス・プラットフォームと捉えた取り組みに積極的です。

クラウド活用先行企業の動向

昨今注目が集まるAPI Economy [5] の勃興は、ビジネス・プラットフォームとしてのクラウドの進化と関連しています。APIはApplication Programming Interfaceの略で、コンピューター・プログラムを他のプログラムから呼び出すための規約ですが、API Economyは「ビジネス用語」として捉えることが適切です。

競争力のある自社機能をクラウド上にビジネス・サービスとして公開し、API経由でアクセス可能とする仕組み（Business as a Service）に取り組む企業は、公開によるビジネス上のメリットの追求を主眼と

しています。APIを公開する企業は拡大し、例えば米国のProgrammableWebというサイトには多数企業のAPIが登録されており、その数は2013年12月の時点で1万件を超えています。コラボレーションの必要性が従来に増して高まる中、より多くの企業がAPIを用いて自社サービスを公開するようになるでしょう。

また、企業のコラボレーションの対象は、パートナー企業にとどまらず、B2Cにおける顧客や見込み客といった消費者である場合もあります。ソーシャル・ネットワーキング・サービスが提供するAPIを組み合わせることで、消費者とのコラボレーションを推進する先行企業も既に出現してきています。

「顧客開発モデル」により、戦略を即実行し事業を創造

先に述べた、企業と顧客の関係の変化やAPI Economyの潮流を背景として、「顧客開発モデル」の考え方をベースとした新規事業開発手法が注目されています。

エリック・リースによる書籍「リーン・スタートアップ [6]」などを契機に広く知られるようになったこの事業開発手法は、ベンチャー企業に限らず大企業においても注目されており、日本企業においても採用の動きが見られます。

IBMでは、「戦略即実行」のコンセプトのもと、クラウド活用による事業アイデアを立案し顧客開発モデルを踏まえ実践を支援するコンサルティング・サービスを実施しています。新規事業はその性質上、既存事業と異なり不確実性が高く、事業立案・システム開発・顧客フィードバックを細かいサイクルで素早く調整しながら立ち上げることが有効で

す。そのためには、投資決定・意思決定プロセス、メンバーのマインド変革、導入方法論や、アジャイル開発手法におけるスキルセットなどさまざまな挑戦があり、これらを解決し、クラウドのビジネス価値を迅速かつ最大限に発揮しながら、新規事業の成功に向けたご支援をしています。

IBMのビジネス・クラウド・オフリング

上記を一例として、IBMのグローバル・ビジネス・サービス事業では、クラウド活用による事業戦略とその実行、および事業拡大を支援する多様なオフリングを提供しています (図4)。顧客価値の創出に向けた取り組みは一過性のものではなく、繰り返し恒常的に実践されるものです。それぞれの過程において、適切なIBMのオフリングによるご支援を通じて、企業および社会の進化に貢献したいと考えています。

[参考文献]

- [1] IBM Institute for Business Value Study, The Customer -activated Enterprise - 顧客価値の共創 グローバル経営層スタディーからの洞察, 2013年
- [2] IBM Institute for Business Value Study, Digital disruption - Reinventing a very different tomorrow, 2013年
- [3] IBM Institute for Business Value Study, クラウドの真価 - ビジネスモデル・イノベーションの推進, 2012年
- [4] IBM Center for Applied Insights, Under cloud cover - How leaders are accelerating competitive differentiation, 2013年
- [5] API Economy, 榎原 彰: API Economyー有機的なつながりを持ち、新たな市場を作り出すAPIの未来ー, ProVISION No.80, 2014年
- [6] Eric Ries, The Lean Startup, Crown Business, 2011年