

中堅企業のお客様に対する日本IBMの取り組み

お客様により身近な日本IBMを目指して、 中堅企業のお客様が抱える経営課題の解決をお手伝い

中堅企業のお客様を担当するゼネラル・ビジネス事業は、ハードウェア/ソフトウェア製品のご提供をはじめとして、コンサルティングや、ソリューションの導入、全社的なシステム構築までの幅広い分野で、お客様のビジネス成功への貢献を目指し活動してまいりました。

本稿では、ゼネラル・ビジネス事業の32年の歴史の中で、中堅企業のお客様のビジネス環境や市場ニーズがどのように変化してきたかについて述べ、現在、そして将来へ向けたIBMのご提供する新しいサービスなどをご紹介します。

わたしたちゼネラル・ビジネス事業は、これからも、お客様のビジネス課題への取り組み、イノベーション、そして成長へのお手伝いに積極的に取り組んでまいります。

32年の歴史を振り返る

ゼネラル・ビジネス事業は中堅企業のお客様を担当する営業組織です。担当する範囲は広く、地域としては北海道から沖縄までの日本全国、業種では一部業種(官公庁・学校・銀行・証券など)を除くすべての業種を担当しています。また、担当するお客様の企業規模も、社員数数十人から1,000人を超えるまでとさまざまであり、サーバーをはじめとするハードウェア/ソフトウェア製品の販売から、コンサルティング、ソリューションの導入や全社的なシステムの構築まで、幅広い分野でお客様のビジネスの成功に貢献すべく活動しています。

日本アイ・ビー・エム株式会社(以下、日本IBM)の70年の歴史において、中堅企業のお客様とのお付き合いは古くからありましたが、専門担当組織としての歴史は1975年にさかのぼります。同年7月、ゼネラル・ビジネス事業の前身であるゼネラル・ビジネス・グルー



日本アイ・ビー・エム株式会社
執行役員 ゼネラル・ビジネス事業担当

小原 琢哉 Takuya Kohara

[プロフィール]

1983年日本IBMゼネラル・ビジネス・グループ(名古屋)入社。IBMアジア・パシフィック社長補佐(出向)、ibm.comセールス・センター事業部長を経て、2002年理事IBMアジア・パシフィックeServer™ xSeries® and Intellistation事業部長着任。2006年執行役員 流通事業担当を経て、2007年7月より現職。

プが中小型システムと事務機の専任組織として1,500人で発足しました。以来、時代時代でお客様への貢献の仕方を常に追求し、それに合わせて組織の構造や社内外の協業関係を変化させてきました。表1にゼネラル・ビジネス事業の主な出来事を簡単にご紹介

表1. 中堅企業のお客様向け主要取り組み

年	取り組み内容
1978年	お客様のご要望にお応えするため、移動展示車(デモ・バン)で、各地を巡回し必要な場所でのシステムのデモンストレーション活動を開始
1982年	パートナー様との協業強化により、より広い地域のお客様にIBM製品・サービスをお届けするためにIBM特約店制度を導入
1985年	特約店様100社と営業拠点が全国200カ所と拡大し、2次特約店を加えた営業拠点は全国500カ所となる
1986年	お客様のご要望とニーズに応えるため組織が再編成され、産業別および地域別の営業体制となる
1994年	電話やWebを活用した営業の専属部隊であるダイレクト・マーケティング事業部(現在のibm.com事業)を設立
2000年	ゼネラル・ビジネス事業部が全国組織となり、お客様別の組織体制を確立し、対面、電話、ビジネス・パートナー様との協業を組み合わせた営業体制の再構築を図る。また、同年「日本経営品質賞(JQA)」を受賞
2004年	ゼネラル・ビジネス事業となり今日に至る

します。

市場とお客様のニーズ

近年、リサーチ会社のレポートでも300万社ともいわれる中堅市場が注目されることが増えています。これは、この市場におけるお客様のIT(情報技術)への投資が加速度的に増えてきているためです。

日本IBMの調査でも、中堅企業によるIT投資は日本のIT市場全体の約30%を占め、成長スピードも市場全体を上回る勢いであることが報告されています。投資の中身にも、近年は変化が見られるようになってきました。従来は、サーバーやソフトウェアなど製品単体での購入検討が主流でしたが、今日ではERP(Enterprise Resource Planning: 統合基幹業務システム)、CRM(Customer Relationship Management)、SCM(Supply Chain Management)といったビジネス・ソリューションやセキュリティ、IT環境の最適化といったインフラ・ソリューションを検討される割合が増え、全体の60%以上を占めています。また、お客様の業務が広範かつ複雑になるにつれて「自社の業務に最適なソリューションを広い選択肢から選びたい」というニーズが顕著になってきています。

また「世界はフラットになった」といわれるように、グローバル化が進む中、国境を越えて押し寄せるM&A(Mergers and Acquisitions: 企業合併/買収)は決して対岸の火事ではなく、身近な脅威として認識されるようになってきました。特に高い技術力を持つ日本の中堅企業はその標的となりやすく、このような状況下で存続していくには、大企業と同様に持続的な成長が必要という認識が広まってきています。

そのために部分的な改善ではなく、全体的な改革を実現するソリューションを求められており、その手段としてITの活用を検討されていることがうかがえます。また、いわゆる日本版SOX法や新会社法、環境保護法などに代表される社会・規制の変化や、少子化・高齢化、あるいはお客様の嗜好^{しこう}の変化・多様化は、企業規模にかかわることのない外的要因といえるのではないのでしょうか。加えて、実際にお客様を訪問すると「限られた資金やITの専門要員」「短期ROI(Return on Investment: 投資収益率)の実現」といっ

た点で経営課題をお持ちのトップ・マネジメントのお話をよく耳にします。

ゼネラル・ビジネス事業ではこれらのお客様のニーズを踏まえ、個々のお客様の状況に応じて経営課題を解決する最適なソリューションをご提供できるように努めるとともに、コンサルティングやシステムの構築、パートナー様の提供する幅広いソリューションから、お求めいただきやすい製品・サービスまでを、中堅企業のお客様に採用いただきやすい形でご提供しています。

お客様自社開発からパッケージへ

ゼネラル・ビジネス事業におけるサービスは、パッケージの提供とともにスタートしました。1980年代に、System i™の前身であるSystem/38™やSystem/36™というミッドレンジ・サーバーで稼働する経理や給与のパッケージ・ソフトウェアの提供を開始したのです。

1988年には、IBM AS/400®の発表に合わせて、X-PACK/経理・給与、流通業向けのD-PACKなどをPACKシリーズとして正式に発表しました。さらに製造業向けのP-PACKを発表し、またD-PACKにおいては電機・電子、食品、アパレル、鉄鋼と特化業種版を発表するとともに、専門学校、LPQ(液化石油ガス)、不動産、建設などの特化業種パッケージを発表、従来のお客様自社開発を日本IBMのSE(システムズ・エンジニア)がサポートするという形態から、本格的なパッケージ・ベースのSI(System Integrations: システム統合)事業へと展開しました。

1992年にNEW-PACKシリーズとして機能強化および統合化を実現し、「経理」「給与」「人事」「販売管理」「生産管理」などを発表しました。また1995年には、GUI-PACKシリーズとして、GUI(Graphical User Interface)化してマウスが使えるように機能アップした「経理」「給与」「人事」「販売管理」「生産管理」などを発表し、ミッドレンジ・サーバーで稼働するソリューション・パッケージとしては異例の7,000本を超える導入実績を達成すると同時に、新規のお客様を中心に日本IBMのSIをご利用いただくようになりました。多くのお客様にご採用いただいた理由として、このパッケージのプラットフォームが堅牢^{けんろう}で信頼性、拡張性に

【IT化の現状】

- ・日本のIT投資は、大企業では増加傾向にあるが、中小企業では横ばい。
- ・8割程度の中小企業は既にITを導入しているが、小規模企業の約3割強はPCも導入していない。
- ・利用されているITシステムはパッケージ・ソフトウェアが6割以上であるが、SaaS、ASPなどの新たなサービスも1～2割程度利用されている。

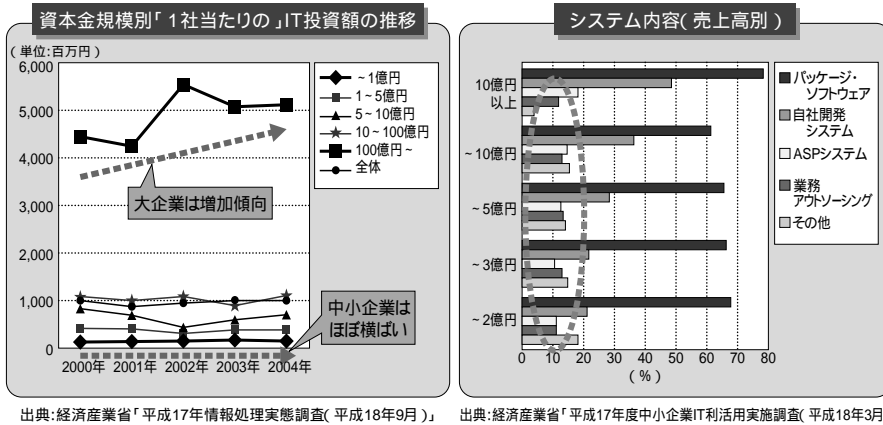


図1. 中小企業のIT化の現状と課題

出典: 経済産業省「中小企業のIT化の現状と課題及び対応の方向性について(平成19年6月)」

優れるAS/400であること、プログラミング言語の生産性の良さ、ソース・プログラムが提供されることによる将来の拡張・変更の容易性、そして品質の高さなどが挙げられます。

経済産業省による調査では(図1)近年では大手企業を含めパッケージ利用が50%を超えています。ゼネラル・ビジネス事業では、1980年代のSI事業の開始時からパッケージを主軸として短工期・低コスト・高品質なサービスをご提供してきました。

コンサルティングからシステム構築 / 運用まで

その後、パッケージについてはWeb機能の追加やさまざまな機能強化も続ける一方で、2000年を境にお客様を取り巻く経営環境にも大きな変化があり、その対応にも取り組んできました。

例えば製造業における生産拠点の海外進出や、効率経営のための全体最適、BPR(Business Process Reengineering)への関心などです。システム構築においても増大した業務処理への対応や効率、生産性という観点から、より戦略的な経営へと主目的が変化してきています。特にグローバル化やトレーサビリティへの対応からERPを検討されるお客様が増えました。ゼネラル・ビジネス事業では、そうした動きに先駆けてERP営業部を設置し、導入体制を強化

しましたが、そのころから、お客様の視点もビジネス戦略とIT戦略の融合に向き始めました。

2003年には、日本IBMのビジネス・イノベーション・サービスとプライスウォーターハウスクーパースのコンサルティング事業部門が統合し、2,600人のコンサルタントを擁するアイ・ビー・エム ビジネスコンサルティング サービス株式会社として事業をスタートしました。これにより、上流のビジネス・コンサルティングからITコンサルティング、システム構築 / 運用までのフルコースのサービスをお客様に提供することが可能になりました。

お客様の経営環境は、M&Aや企業価値の追求、グローバル化、コンプライアンス順守やガバナンス、経営の可視化などと、その後も激しく変化しています。「この変化に企業を対応させるのがトップの仕事」と認識されているCEO(最高経営責任者)の方も多くいらっしゃいます。

ゼネラル・ビジネス事業では、お客様のさまざまな経営課題の解決に貢献するために、2006年にはコンサルティングを中心としたIBM EX ソリューション for SAP Best Practicesを発表しました。これはIBMの豊富なSAP導入実績を基に、厳選された業界共通 / 固有のビジネス・プロセスを事前に設定してご提供するソリューションです。業種別かつ受注・出荷などの業務領域別に、ビジネス・シナリオが細分化されているため、自社に最低限必要な部分に限定してERPを導入でき、中堅企業のお客様にとって安心して適切な投資で業務改革を推進いただけるものです。今後もビジネス戦略から運用までのフルコースで皆様にご利用いただきやすいサービスをご提供していく方針です。

またIBMは、全社において、非常に多岐にわたる多くの資産を保有しています。単なるツールやソリューション・コアのみならず、半導体部門における製造ラインのシステムや、製品開発の支援システム、グローバルの購買の仕組み、管理職育成のプログラムなどさ

まざまです。今後、これらを積極的にお客様にご紹介していきたいと考えています。

例えば、SAP BWを使った在庫最適化ツール EXIMは、最適化エンジンをIBMコーポレーションのワトソン研究所が開発し、システム環境を日本へ移植して、日本語化・機能拡張を実施しました。このように、パッケージとIBM資産の組み合わせをうまくご提供することで、お客様の投資に対する効果の最大化に貢献していきたいと考えています。

IBM資産を活用したERP導入

ビジネス・コンサルティングからITコンサルティング、システム構築 / 運用までのフルコースのサービスの中で、構築と運用においても中堅企業のお客様によりご利用いただきやすいように、2007年5月よりAoD (Applications on Demand)の提供を始めました(図2)。AoDでは、ソリューションの導入および稼働に必要なハードウェア / ソフトウェアなどの資産をお客様ご自身で保有いただく必要がなく、IBMの豊富な経験を基にアウトソーシング・サービスをメニュー化し、多数のオプションから選択いただくことを可能にしました。

アプリケーションの稼働に必要なインフラおよび運用を米国にあるIBMのデータ・センターからご提供します。その第1弾として、多くの中堅企業のお客様が導入をご検討されているSAP社のソフトウェア・ソリューションを対象にサービスの提供を始めました。

このサービスには三つの特長があります。第1に、IBMが保有する資産・ノウハウを世界レベルで最適

化してご提供します。具体的には、堅牢なデータ・センターを、災害の比較的少ない米国の都市に設置し、そこにあらかじめ準備された資産をご活用いただきます。お客様は、国内のIBMデータ・センターにネットワーク接続するだけで、この資産を活用できます。また、システム運用を担当するのは日本・米国・インドに分散する技術者です。必要なときに必要なスキルを持つ技術者が、物理的な壁を越えて24時間365日、ネットワーク上から問題判別や必要なサポートに当たります。さらにお客様窓口としては、日本でのお客様担当(プロジェクトマネージャー)に加え、オーストラリアに日本語ヘルプ・デスクを設置し、電話でのコンタクトが可能な体制を整えています。

第2に、IBMが保有するデータ・センター、資産、国際回線、さらに運用に必要なメソッド、テンプレート、プロセス、ツールなどをご利用いただくことが可能です。これらをお客様ご自身でご準備いただくには莫大な初期投資が必要となりますが、AoDでは、必要な分を月額料金でご利用いただくことが可能です。さらに、既に多くの実績を持つ資産を活用することにより、迅速かつ安心なシステムの構築・運用が可能となります。

第3に、AoDは米国で既に6年以上の実績があり、200社以上のお客様でご利用いただいています。米国では、SAPシステムのアウトソーシングを多数受託しており、複雑な運用についてもスキルが十分蓄積されています。このサービスを利用することによりそのベスト・プラクティスを享受いただけます。

これらの特長により、ご契約後、迅速に必要なインフラを準備することが可能になりました。例えば、ERPインフラ環境の構築には、一般的に3~6カ月程度が必要ですが、AoDを活用すると従来の30%程度の3~12週間で導入できます。また、作業依頼などは、お客様専用準備させていただくポータル・サイトから可能であり、オンデマンドで対応します。

コストの観点からは、お客様ご自身でのインフラ確保 / 運用に比べて、最大で約50%のコスト削減が可能です。この費用をほかのソリューション開発 / 維持といった戦略的分野へ投資をシフトいただくこともできるでしょう。また、中堅企業における課題の一つである継続的な人材確保のためのコスト負担の心配も不要です。

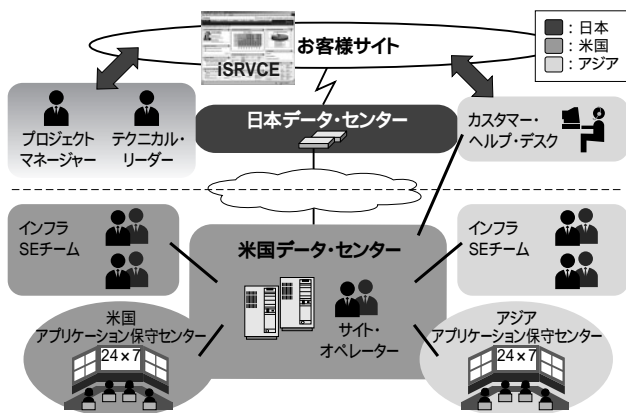


図2. AoD サービス提供形態

表2. AoDサービス・メニュー

デベロップメント・サービス
<ul style="list-style-type: none"> ・お客様のSAP導入における開発環境を最短15労働日でご準備 ・月額利用料金のみで利用可能
フルサービス
<ul style="list-style-type: none"> ・SAPの安全かつ安定した運用サービスをご提供 ・最先端のテクノロジーとプロセスを駆使し、共有 / 自動化された運用環境を利用 ・オプションとしてディザスター・リカバリーを用意し、災害対策も強化
インフラ・サービス
<ul style="list-style-type: none"> ・お客様ご自身のアプリケーションを管理する上で必要となるITインフラをデータ・センター設備から提供 ・フルサービスでサポートされないアプリケーションについても、統合化した運用モデルが実現可能

そして、サービス・レベルをお約束し、高品質なサービスをご提供します。コンプライアンスの観点からも、米国での各種認定の実績があり、安心してご利用いただけます。

このようにAoDは、お客様の経営に不可欠なシステム構築 / 運用を効率的に支援させていただくサービスです(表2)。このサービスは中堅企業のお客様のみならず、スピードやコストを重視するお客様や、海外展開をご検討のお客様にも適しています。今後は、他ソリューション・パッケージへの対応も予定しています。

パートナー様との協業で ソリューションの選択肢を広げる

ゼネラル・ビジネス事業におけるパートナー様との連携は1982年の特約店制度発足のころにさかのぼります。以来、パートナー様との協業を通じて、中堅企業のお客様の経営 / 業務課題の解決に貢献すべく取り組んできましたが、近年、中堅企業のお客様のニーズに大きな変化が出始めていると感じています。

従来は自社の業務に合わせて、いわゆる自社開発の業務システムを構築し、企業の独自性を出していくというものでした。それが昨今では、世の中のベスト・プラクティスをできるだけ安く、早く、安定して稼働させ、法規制・コンプライアンスの順守などを意識した企業経営の標準にしたいという考え方に変わってきています。

それに伴って、パッケージの持つ標準的な業務モデルに合わせて、業務効率・経営効率を高めたいという経営者の方々の声も増えています。複雑多岐に

わたる経営課題を解決するために、従来の自社開発ではなく、企業の独自性・方向性を意識して、必要なISV(Independent Software Vendor: 独立ソフトウェア・ベンダー)様のソリューション・パッケージと製品・サービスを組み合わせるという考え方です。

しかしながら、お客様の求められる課題解決のためのソリューションを単独で提供できるベンダーは数少なく、選択肢は限られます。そこで、お客様の業務の仕組みや経営課題の解決に最適なソリューションの選択肢を広げるために、市場で評価の高いISV様のソリューションと販売パートナー様との協業を活動の中心とした専属の営業部を、2002年にゼネラル・ビジネス事業内に発足させました。

さらに2003年からは、パートナー様との協業をより促進させるためのエコシステムの構築に力を注いでいます(図3)。エコシステムとは、お客様の多岐にわたる経営 / 業務課題にお応えすべく、IBMがハブとなって、ISV様と販売パートナー様を結び付け、お客様に幅広い解決策をご提案する取り組みです。例えば、会計システムの再構築であれば、さまざまな特長を持つ幅広い会計パッケージを比較検討し、納得した上で選択いただけるようになります。

また、どんなに優れたソリューション・パッケージであってもお客様に物理的にお届けできなくては意味がありません。そこで2006年より販売パートナー様との組み合わせを拡大する支援を「ソリューション協会会議」というイベントとして継続的に開催しています。2007年前半にも600人を超えるパートナー様の販売担当者が参加しました。これにより、お客様へ最適なソリューションをタイムリーにお届けする新たなスキームが構築され、選択肢が増える形となります。

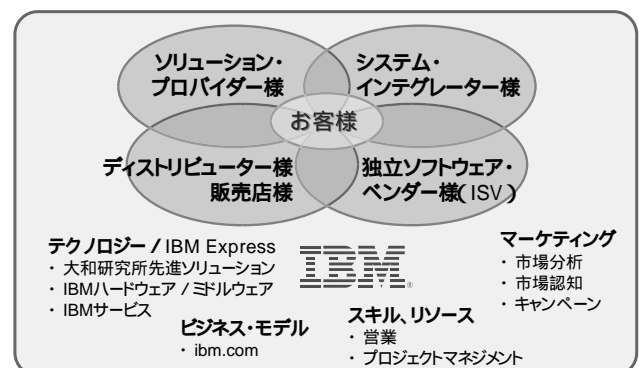


図3. エコシステム・イメージ

今後は、さらにこれらの取り組みを強化すべく、全国にソリューションの切り口でパートナー様と協業する営業員を増員して、ソリューション・パートナー様との連携をより拡大すると同時に、お客様に安心してお届けできるようにパートナー様との協業を進め、お客様のご要求に迅速に応えられるようにしていきます。

よりお客様に身近な日本IBMを目指しての取り組み

IBMは一般的に「先進性」「テクノロジー」「信頼性」という面で高い評価をいただいておりますが、「価格を上回る価値の提供」や「アクセスのしやすさ/身近さ」という点で改善の余地があると認識しています。

高評価をいただいている点や、良いイメージはその期待にさらに応えていくように今後も継続的に努力する一方で、改善に向けての努力も行ってきました。この取り組みは2003年から段階的に展開し、2007年4月にはその集大成としてIBM Express Advantageを発表しました(図4)。従来の「IBM=大企業向け」というイメージを払拭し、これまで日本IBMとお取引のなかつた中堅企業のお客様にも安心してお付き合いいただけるための取り組みであり、「製品・サービス」「パートナー様との連携」「お客様との接点」を三つの柱としています。

また、より多くの中堅企業のお客様にIBMの製品・サービスをご利用いただくために、IBMが世界レベルで蓄積している高い技術力と経験をベースに、IBM Express ポートフォリオとして2003年10月より提供を始めました。必要な規模や機能に絞って価格をお求めやすく設定することで、より広いお客様に採用いただくことを目指しています。2007年4月にはさらに品ぞろえを増やし、Express Advantage オファリングとして体系化し、現在ではほぼすべてのブランドを網羅する100を超える品ぞろえとなっています。

さらに、お客様の資金計画をご支援するために、日本IBMのパートナー様によるリースの見積もりから契約書作成までを最短2時間で可能にするFinancing Advantageの提供も開始しました。今後も、お客様のニーズにお応えできるような製品・サービスを充実させていきます。

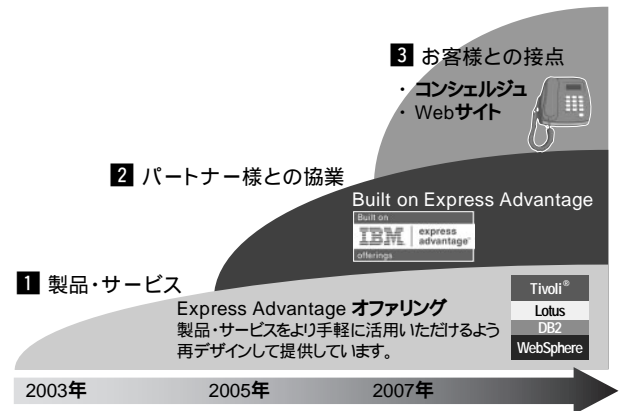


図4. Express Advantage

ただ、ますます多様化するお客様のニーズに対して、日本IBMが単独で提供することは難しいという現実があることも事実です。市場に数多く存在するプレーヤーが得意分野を持ち寄り、連携することでお客様に最適なトータル・ソリューションを提供できるというエコシステムを考えています。

その代表例が、Built on Express Advantageです。お客様が、幅広い選択肢から自社の課題に最適なソリューションを選択いただけるように、IBMのExpress Advantage製品での稼働実績のあるパートナー様のソリューションをBuilt on Express Advantageとして認定しています。認定されたソリューションは、IBM認定であることを示す専用ロゴマークを使用することができ、現在、110を超える品ぞろえとなっています。

また、中堅市場には300万社もの企業が存在し、日本IBMからすべてのお客様に定期的に情報提供をすることはなかなか困難です。その一方で、IBMのソリューションにご興味をお持ちいただいても、どこに連絡すればいいのか今まで分かりにくかったということもあります。そこで中堅企業様向け専任チームを新設し、専用のフリーダイヤルとE-mailアドレスを用意して、気軽にコンタクトいただける窓口として、IBM Express Advantage コンシェルジュというサービスを始めました。これは、お客様の課題に対して適切な担当部署をご紹介します、情報を提供するサービスです。問い合わせをいただいたお客様には数日後に確認コールを行い、回答に対する満足度を確認、さらなる満足度の向上とアクセス・ポイントとしての完成度を高めていきます。

御社の課題は
コンシェルジュにご相談ください。



0120-03-9966

受付時間 月～金 9:30-17:30
(祝日・弊社設立記念日6/17/12/30-1/3除く)

2007年4月末のサービス開始からお問い合わせ件数も徐々に増加してきており、ソフトウェアのアップグレードのご相談から、全社的なシステムの入れ替えのご相談まで、さまざまなお問い合わせをいただいています。事後の満足度の確認でも高い評価をいただいています。今後とも、より多くのお客様にこのサービスを知っていただき、お気軽にご相談をいただけるように努めていきます。

これからも中堅企業のお客様のために

わたしたちは、今後もお客様のビジネス課題への取り組み、イノベーション、そして成長へのお手伝いに積極的に取り組んでまいります。

経済統合や、新規参入障壁の崩落および競合の進出が進む今日のグローバル市場において、企業が持続的に成長を続けるために最も効果的なことは何なのか。お客様の成功のお役に立てるようこれからも、ますます充実した価値をお届けしていく所存です。