



クラウド・モバイル・ビッグデータへのIT 投資で、自社の業績は向上したか？

これから始める、 本当のニッポン・ビジネス変革



クラウド・モバイル・ビッグデータへの IT 投資で、自社の業績は向上したか？

これから始める、本当のニッポン・ビジネス変革

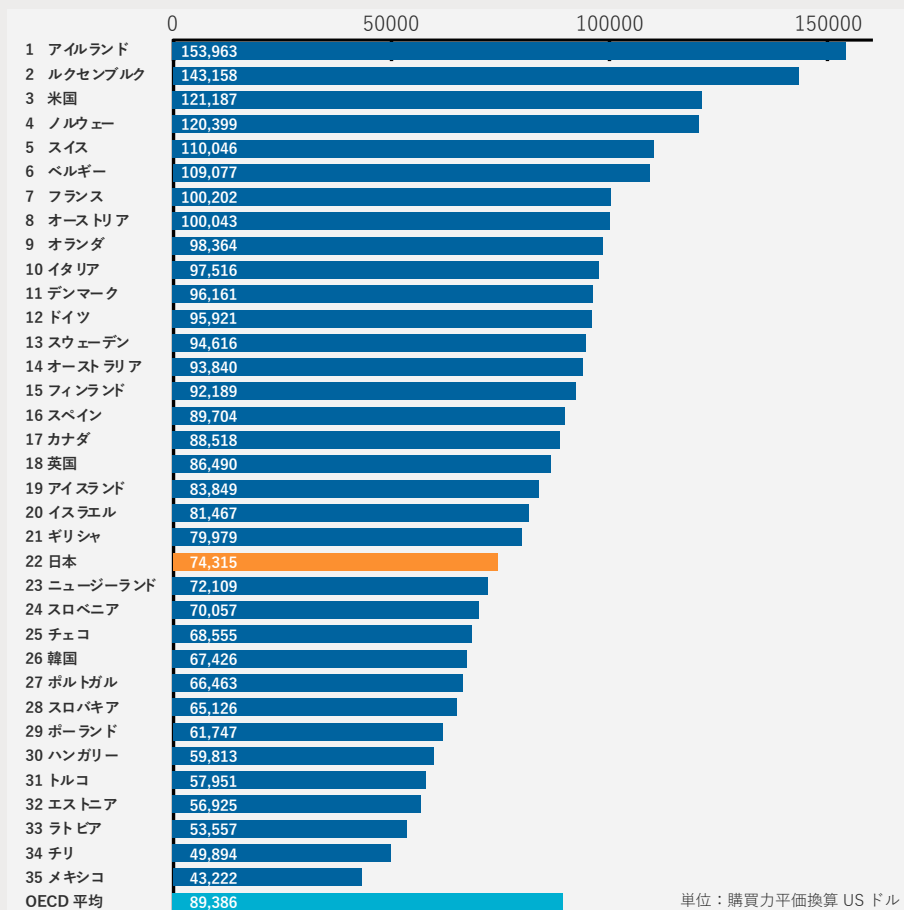


IT 投資が、ビジネスのパフォーマンスをどのように向上させるのか、明確に答えられる企業は少ない。多くの IT 投資は、その目的が不明確になっているように見受けられる。また、クラウドサービスの導入・管理の容易さが、部分最適を蔓延させている。だからこそ、企業 IT の活用に先立って、もっとグランドデザインについて語り合うことが重要かつ不可欠ではないだろうか。

IT 投資の目的が不明確になっている

毎年、日本生産性本部が発表している「労働生産性の国際比較」の 2016 年版によると、「日本の労働生産性は、統計で遡れる 1970 年以來、主要先進 7 カ国の中では最下位の状況が続いている」という (*1*)。

2015 年の「OECD 加盟諸国の労働生産性」はギリシャとほぼ同じ順位になっているのだ。就業者数ひとり当たりの GDP が労働者の生産性を的確に反映しているかについては議論のあるところだが、日本人の働き方にまだまだ改善の余地があるという点では、読者の実感とも一致するのではないだろうか。



(図版) OECD 加盟諸国の労働生産性 (就業者 1 人当たり 2015 年 / 35 カ国比較) のグラフ
出典元: (財) 日本生産性本部「労働生産性の国際比較 2016 年版」



クラウド・モバイル・ビッグデータへの IT 投資で、自社の業績は向上したか？

これから始める、本当のニッポン・ビジネス変革

例えば、日本情報システム・ユーザー協会 (JUAS) が発表している企業 IT 動向調査では、例年、IT 投資で解決したい経営課題として「営業力の強化」や「業務プロセスの効率化」「迅速な業績把握・情報把握」が上位に上がってきた(*2*)。しかし、例年上がるということは、これまでの IT 投資は、本当に効果を発揮しているのだろうか。

本来、自社の IT 投資は、生産性や売上の向上といったパフォーマンスを上げることが目的になっているはずだ。しかし、そもそも何のために導入したのか、明確に答えることができる企業は少ない。答えられないということは、導入の目的が曖昧になっているということだ。つまり、会社として戦略を見失っているということになる。

導入しやすいクラウドサービスで部分最適が蔓延

一方で、IT の技術革新は続いており、新たな IT サービス/ソリューションが次々と登場している。クラウドの普及で、導入しやすさも管理のしやすさも向上している。しかし、それが IT システム活用の局所導入と部分最適化を加速している傾向がある。

ここ数年、ビジネスと日常生活のあらゆる場面にモバイルデバイスを持ち運び、そこからクラウドサービスを手軽に利用できるようになった。企業向けのクラ

ウドサービスも多数登場し、利用規模に応じて柔軟に活用できる。その結果、IT 部門が把握することなく、部門レベル・担当者レベルでサービスを導入できるシャドークラウドが蔓延してしまうのだ。このようなクラウドサービスは、サービス間のデータ連携にも優れている。その時、データのセキュリティや個人情報保護のようなガバナンスをどのように担保するのだろうか。

一方で、鳴り物入りで導入された SFA は、営業月報を効率よくまとめている清書ツールになっている。ビッグデータから引き出される知見は、曖昧であったり、人の感覚をなぞっていたりするに過ぎない。このような IT 投資は、企業戦略の一環として、本当にパフォーマンスの向上に寄与していると言えるだろうか。

結局のところ、クラウド導入もモバイル活用も、そしてビッグデータやソーシャル対応も、流行に乗っかって導入してみたものの部分最適化に過ぎないのではないだろうか。

IT 活用の前に、企業のグランドデザインが必要

10 年前、20 年前と比べたら、IT に関する知見を備えた企業人は数多く存在している。だが、ビジネスのグランドデザインを語る機会は少なくなった。流行の用語に惑わされて、自分たちの企業が進んでいるのか、遅れているのか。新しい技術が自分たちの会社に

1 労働生産性の国際比較 2016 年版 - 公益財団法人 日本生産性本部
<http://activity.jpc-net.jp/detail/01.data/activity001495.html>
http://www.jpc-net.jp/intl_comparison/intl_comparison_2016_press.pdf

2 日本情報システム・ユーザー協会 - 企業 IT 動向調査
http://www.juas.or.jp/library/research_rpt/it_trend/

クラウド・モバイル・ビッグデータへの IT 投資で、自社の業績は向上したか？

これから始める、本当のニッポン・ビジネス変革



とって本当に役に立つのか。これらかの企業を引っ張っていけるのか。そういった議論は、この 10 年ほとんど進んでいない。

だから、今こそ、企業のグランドデザインについて語る機会を増やすべきではないだろうか。本来のビジネスチャレンジを明確にして、そのゴールを目指すために、IT 投資以外の取り組みも含めてディスカッションすることで、そこからビジネス活動のあらたな姿が浮かび上がってくるはずだ。

もちろんグランドデザインがあったとしても、パーツの寄せ集めでバラバラに導入すれば、またしても部分最適化になってしまいうだろう。クラウドサービスであれば、ベンダーが勝手にバージョンアップして、ユーザー企業側でライフサイクルをコントロールすることが難しくなる。グランドデザインに沿った形で、一貫したポリシー上で運営することが重要になるだろう。

企業活動を支えるデジタルテクノロジーの充実

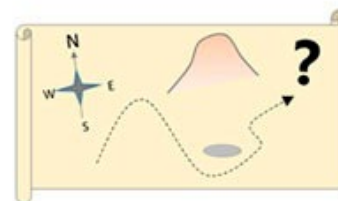
このような活動を支えるデジタルテクノロジーと、それを活用したビジネスアプリケーションは、かつてないほど充実している。

先ほどの SFA の例で言えば、商談の日報・月報を清書するだけでなく、もっと深くお客様との絆（エンゲージメント）の強さ・弱さを把握することができる。お客様とのやり取りは、ほとんどデジタル化されているし、音声や紙でのやり取りがあったとしても自動認識技術の発達で簡単に電子化が可能だ。BI や AI など、分析のためのツールも、人間の能力を凌駕しはじめている。グローバルなビジネスや組織を超えたコラボレーションのため、多言語・多通貨に対応できるツールも登場している。だから、調査・商談・受注・納入・請求・アフターサービスといったお客様との全ての接点をもっと緻密に掌握することが可能なのだ。

IT活用の前に、企業のグランドデザインが必要

▶IT投資の目的が不明確になっている

- IT投資で解決したい経営課題は同じまま。
- 労働生産性は長年にわたり停滞。



▶クラウドサービスで部分最適が蔓延

- 導入しやすいクラウドサービス。
- 部門レベル・担当者レベルで導入できる。
- ガバナンスをどう担保するか。



クラウド・モバイル・ビッグデータへの IT 投資で、自社の業績は向上したか？

これから始める、本当のニッポン・ビジネス変革



企業の基幹領域については、これまでビジネスプロセスがさほど変わらない財務・会計分野が主流だった。だが、現在であれば、ダイナミックに状況やプロセスが変わっている領域まで含めて、企業活動を把握できる。取引を含めたトランザクションの全て、メール、ソーシャルも分析対象にできる。システムの裏側に AI があれば、担当者レベルでも気付くことが難しい細かな兆しも抽出できるはずだ。

インフラ面でも、その全てを、統合されたクラウドプラットフォーム上で稼働させることもできる。クラウドテクノロジーにより、ツールのデプロイやアップデートは極めて容易になっている。

このようなソリューションのため、必要なパーツは

相当充実してきた。一昔前の SF のような光景が、今や実現可能になっているのだ。

もちろん、このようなソリューションを部分的に解決できるソリューションは数多く存在しているが、グローバルで利用できて、多言語・多通貨に対応して、企業の基幹領域までカバーできるアプリケーションのベンダーは、決して多くない。

だから、企業のグランドデザインについて、もっと語り合うことが重要かつ不可欠だ。企業の新たな未来像を実現するには、まずは自社のビジネスチャレンジがどのようなものか、もっとディスカッションしよう。語り合うことで刺激を与え合い、そこから、限られたソリューションによる具体的な姿が浮かび上がるはずだ。

企業を支えるデジタルテクノロジーの充実

情報系

お客様のエンゲージメントを的確に掌握

- メール、ソーシャル、音声・紙の自動認識
- かつてない認識・分析力を提供(BI、AI)
- グローバル対応(多言語、多通貨)

基幹系

財務・会計だけでなく、

取引を含めた全てのトランザクションを対象に

インフラ系

統合されたクラウドプラットフォーム

効率的な管理、容易なデプロイ・アップデート