

UNIRITA

vol.56

Magazine

ユニリタマガジン

特集

2021年度の ITトレンド

ユニリタ
イメージタレント
朝倉あき

特集

2020年度を振り返り、
2021年度の
ITトレンドを探る

お客様への
ヒアリング結果からみる
ITトレンド

ユニリタ今昔物語

ユニリタの強み



2020年度を振り返り、 2021年度のITトレンドを探る

2020年度はこれまで、われわれが体験したことのない異例の1年だったと思います。新型コロナウイルスの影響により、企業活動も生活様式も大きく変わりました。特に多くの企業において働き方が激変した年となりました。新型コロナウイルスの感染拡大を防ぐため、多くの企業はリモートワークを導入し、これにより多様で柔軟な働き方が可能になってきています。

そして、ビジネスを取り巻く環境も大きく変化し、これまで多少なからず進んでいたDX(デジタルトランスフォーメーション)が経験したことのないスピードで加速しました。このような激動の2020年度を経て、2021年度にどのようなITが求められているのかを予測していきたいと思います。

2020年度のITトレンドの振り返り

2020年4月に発行したユニリタマガジンVol.47 (<http://ebook.unirita.co.jp/unirita/MG47/>)にて、「2020年、ITの潮流はどうか」をテーマに2020年のITトレンドの予測を掲載しました。まずはそちらを振り返り、実際のトレンドとの比較してみましょう。

2020年の最大のイベントは東京オリンピックの開催となるはずでした。ユニリタが予測したITトレンドとしても、東京オリンピック開催をきっかけにITの技術革新が起これと予測していました。

その予測は大きくは、「デジタル通信網の発達」、「DXの本格化」、「働き方改革の推進」の3つに分けられますので、それぞれを簡単に振り返ってみましょう。

「デジタル通信網の発達」

これは、5G(第5世代移動通信システム)の実装元年ということもあり、より多くの情報を早く確実に送信できるということで、オリンピック中継放送をきっかけに、モバイル端末に向けたデジタル放送の発達や、自動運転や人物認証、ビッグデータの活用といった新しい技術の革新が生まれると考えていました。

5Gの商用利用は開始されましたが、ご存じのように東京オリンピックは延期となり、コンテンツの制作やインフラ整備もあまり進まなかったため、それほど広く普及しませんでした。とはいえ5Gの商用利用はまだ始まったばかりで、これから5Gの持つポテンシャルを十分に活かせる活用方法を模索しつつ、今後の発展に期待したいところです。

ソフトバンク社のCMのように近い将来には5Gがドラえもんのように今まで実現できなかった「未来」へと運んでくれるかもしれません。

「DXの本格化」

DXは、最先端のデジタル技術を活用し、新しい価値やビジネスを生み出し、企業や個人の生活をより豊かにしているものです。

2020年の予測では、AIやIoTなどのCITの進化に追随し、加えてシェアリングエコノミーの台頭といった人々の生活様式の変化によりDXへの促進が加速するだろうと考えていました。しかし、新型コロナウイルスの影響により、われわれの予測を大きく超えるスピードで生活様式が一変してしまいました。各企業はこのスピードに対応するため、改めてDX推進の重要性を理解しその推進に力を注いでいます。

「働き方改革の推進」

「働き方改革」は2019年4月に施行された政府の関連法案以降、徐々に推進されてきました。2020年も、オリンピック開催期間中の通勤困難時期に対応するために、リモートワークやサテライトオフィスの導入などで「働き方改革」が推進されると予測していました。こちらも実際には、新型コロナウイルスの影響による自宅待機や外出自粛要請により、各企業で対応せざるを得ない状況となり、導入が大きく進みました。特にWeb会議や、ペーパーレス化、業務のデジタル化(サービス化)といったリモートワークに必要な技術の需要が高まった1年となりました。

改めて振り返ると、2020年のITトレンドとして予測したものは、おおそ間違いではありませんでしたが、その規模の大きさと推進のスピードは、われわれが今まで経験したことのない特別な1年となりました。これまでの常識が変わり、新しい日常(ニューノーマル)が作られました。

今後の企業活動はwithコロナ、ニューノーマルにどのように対応し、自らを変化させることで、新たな価値を創造し、ビジネスチャンスをつかみとっていくか、が重要になってきます。

2021年度の ITトレンド

「DXのさらなる 進化と浸透」



このような人類の歴史に残るような激動の1年を終え、2021年度にはどのような世界が待っているのでしょうか?予測不能な世界の中で、その変化に対応していくためにITの活用は必要不可欠なものになります。そこで2021年度に特に重要といわれているITのトレンドやキーワードを見ていきましょう。

大手シンクタンクのIDC Japanでは「2021年 国内IT市場の主要10項目」というレポートの中で、「**新型コロナウイルスの感染拡大によって加速されたDX(デジタルトランスフォーメーション)は、2021年以降の社会を大きく変えていくことになるだろう。ITサプライヤーは『ネクストノーマル』が顧客および自社にもたらすインパクトと、その中で勝ち抜いていくための方法を、顧客とともに考えていくべきだ**」(引用: <https://www.idc.com/getdoc.jsp?containerId=prJP47167220>)と提言しています。これはユニリタが日ごろからお客様に向けてお伝えしているユニリタグループのミッション

Create Your Business Value

ー 真のデジタル変革パートナーを目指して、お客様と共に ー

に通じるものがあります。ITコンシェルジュという活動を通じ、お客様の課題を聞き理解したうえで最適な解決策をお客様と一緒に考えることを行っています。詳細は次ページ「お客様へのヒアリング結果からみるITトレンド」に記載しているのでぜひご確認ください。

「クラウドシフト」

2021年はDX推進を支えるために、クラウドを中心に置いたIT活用が進むと考えています。新型コロナウイルスの影響により、働き方が多様化するなか、既存システムのクラウド化や新たに導入するシステムやサービスにおけるファーストチョイスとして「クラウド」が選択されています。当社の

このように今後も「DX」が企業の価値を高めていく手段として大きな役割を担っていくこととなります。先のIDC Japanレポートの中でもDXへの投資は2021年も増加していくという予測を立ており、各企業で「DX」の浸透が進むと考えます。2020年を振り返ってみると、「DX」の推進は進みましたが、緊急事態に対応するための、いわば最新のデジタルテクノロジーを利用するためのフェーズということが多かったのではないのでしょうか?

2021年度は、「DX」の利用シーンはさらに進化し、データ分析に利用したり、経営判断や製品開発、マーケティング戦略、顧客分析などに活用したり、新しい事業やビジネスのアイデアをいち早く実装・実現するためにサービスを活用したりといった、企業の新しい価値やビジネスを創造するための「DX」の本質的な活用がより増えていくと考えています。

2021年のITトレンドは、結論から述べると「DX」を中心にそれを支える、あるいは「DX」の推進を助長するテクノロジーに注目が集まっていると言えます。

お客様へのヒアリング結果などをみても、多くの企業が「DX」の推進を中計経営計画に掲げており、その手段として基幹システムのマイグレーションを含んだ社内システムの「クラウドシフト」を検討しているケースが多くみられます。

「AIによる自動化」

2020年、リモートワークや「3密」への対応するために、業務プロセスの自動化などが大きく進みました。2021年は、さらにAIや機械学習によるデータ分析といった企業の価値創造や意思決定の支援など、よりビジネスプロセスを自動化する動きが

活発化するとみられています。さらに、今後「5G」の普及が広まることで、IoTセンサーなどからより膨大なデータを効率よく収集することができ、結果の精度向上に貢献できます。

「5Gの本格化」

先に述べたように「5G」は2020年には大きな普及には至りませんでした。しかし今後は「DX」や「AI」などの新しいテクノロジーを大きく加速させていく要因のひとつとして「5G」をとらえていくべきです。「5G」が本格化する

るまで、もう少し時間が必要かもしれませんが、デジタル社会の重要なインフラとして今後の活用方法や新たなビジネスモデルの確立を目指し、準備をしておくべきです。

「サイバーセキュリティ の強化」



リモートワークの増加により、VPN 接続や社外に分散するデータやクラウドサービスなどにアクセスする認証強度、自宅に設置したPCのセキュリティ対策など、従来のセキュリティポリシーや社内ルールでは対応や対策が不十分なケースも多く、セキュリティ強化が求められています。特に2021年は「ゼロトラストネットワーク」が注目を集めています。これは簡単

に説明するとすべてのネットワークを危険と見なし、利用者がどこにいてもアクセスのたびに厳しくチェックするという考え方です。ユニリタも「ゼロトラストネットワーク」を導入しています。導入の様子は「情報システム部のコロナ奮闘記」(<https://www.sysadmingroup.jp/col/p21011/>)というコラムの中で紹介していますので、興味がある方は、ぜひご覧ください。

「IT人材不足」

新しい技術分野を取り入れてDXを推進するうえでは、新しい技術分野を自社に合わせて適応させ強力に推進するIT人材が不可欠です。IT人材不足は業界共通の課題でもあり人材確保に多くの企業が悩みを抱えています。この傾向はしばらく続くことになるでしょう。この課題の解決には社員教育という地道な努力と時間が必要になります。しかし、「DX」推進の波

は待ってられません。これらの問題を解決するには、外部のスペシャリストを活用する方法があります。ユニリタも「DX」導入におけるコンサルティングや、導入支援、教育プログラムといった、さまざまな支援サービスを提供しています。以前のユニリタマガジン Vol.55 (<http://ebook.unirita.co.jp/unirita/MG55/>)でご紹介していますので、ぜひご覧ください。

まとめ

以上、2020年のITトレンドを振り返り、2021年のトレンドについてご紹介してきました。新型コロナウイルスの出現により、世の中もITトレンドもこれまで以上にものすごい速さで変化しています。一寸先のことすら誰も予

想しなかったことが起こりうる世界です、そのような変化の激しい業界で生き残るためには、常に新しい技術にアンテナを張り、業界の動向を把握していくことが大切です。この記事が少しでも皆様の参考になれば幸いです。

お客様へのヒアリング結果からみるITトレンド



これまでユニリタの営業部では、「アカウントプラン」をはじめとするITコンシェルジュ活動を通じお客様の事業課題を把握し、より上位にある課題から仮説提案できる体制を作り、活動を進めてきました。そして、お客様の課題を本質的・総合的な観点で解決するために、お客様と協働する顧客提案型組織を目指してきました。

当社ではお客様の中期経営計画などから会社の経営方針を理解した上で、全社的な取り組み、さらにIT部門としての取り組みを確認しています。

今号では、その活動を通して得られた課題と、その傾向からみえた取り組みをご紹介します。お客様の課題解決の一助となれば幸いです。



1

既存事業の収益改善/強化
既存事業の成長/拡大
生産性向上/効率化

既存事業の収益改善

事業ポートフォリオの全体最適化

コア事業競争力の追求

より一層のグループ貢献に向けた収益力強化

既存コア事業の収益性の向上と成長機会の確保

企業体質の強化

事業拡大と基盤強化

選ばれるブランドづくり

財務基盤の強化

ロス・ムダ・コスト削減

生産性の向上

筋肉質な経費体質への転換

収益力向上に向けた競争力の強化

既存事業のお客様満足・収益力向上

2

経営基盤強化/
変革

経営・事業インフラの高度化

経営基盤の変革

環境変化に強い経営基盤の確立

環境変化に対応した各事業戦略

3

組織改革
人材育成

ESG経営への進化

組織・風土改革

「ものづくり」と「人づくり」

事業を通じた社会貢献

人材の確保と育成

組織改革

意識改革

4

既存事業の構造改革
価値創造

DXの継続的実施、デジタル化による新たな価値提案

ビジネスモデルの変革

新たな価値創造

事業構造改革

事業戦略 既存事業価値の最大化と新たな価値創造

保守事業基盤の再構築



5

成長市場・
分野の拡大

成長市場の拡大

成長分野へのリソース傾注

新規事業拡大

守りから攻めの経営へ

将来に向けた成長ドライバーの強化

事業成長への挑戦

カスタマーソリューションの進化

6

グローバル経営
グローバルな
事業展開

グローバル展開の加速

海外事業の拡大、加速

グローバル企業文化の育成

グローバル経営人材の育成

グローバル経営体制の整備

グローバルアライアンスによるビジネスの強化・拡大

グローバルでモノづくり強化

グローバルな事業展開の加速

7

新規ビジネス、
事業の創出
投資

次世代事業の創出

将来の製品化

事業領域の拡大

新規ビジネスの展開

新規事業の模索

世の中のニーズ・変化を先読みし新価値を創造する取り組みの加速

「未来」に向けたシナリオへの積極的な投資

新規事業の創出

新事業・新市場の創出

消費者価値創造のBtoBtoCビジネスの創出



お客様へのヒアリング結果からみるITトレンド

以下の図は、ITコンシェルジュ活動を通してヒアリングした100社ほどのお客様が掲げられている中期経営計画の一部となります。そのなかで多く掲げられているキーワードは、

- ①既存事業の収益改善/強化、既存事業の成長/拡大、生産性向上/効率化などに代表されるように既存事業を伸ばす取り組み
- ②経営基盤強化/変革など企業環境を取り巻く環境変化に対応できる経営基盤
- ③組織改革、人材育成など目まぐるしく変化する社会、企業環境に対応し変化し続ける企業文化、人材の育成

- ④既存事業の構造改革、価値創造など構造改革を進め新たな価値を創造しさらに伸ばす取り組み
- ⑤成長市場・分野の拡大など新たな市場への事業展開、拡大を進める取り組み
- ⑥グローバルを意識した経営体制、事業展開、人材育成
- ⑦新規ビジネス、事業の創出、投資を始めとした新たな事業を立ち上げ、さらなる成長に向けた取り組みなどの7つに分類されました。



経済産業省では「企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に、製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや、組織、企業文化、風土を変革し、競争上の優位性を確立すること」をDX(デジタルトランスフォーメーション)と定義しています。

今回、直接お客様からヒアリングした中計経営課題と戦略においてもDXを意識したものが多くを占めています。コロナ禍以前よりDX実践への取り組みは増加している傾向がありましたが、コロナ禍以降は、よりDX推進を加速させ、環境の変化に柔軟に対応し、さらなる成長に向けた新たなチャレンジや変革に取り組む企業が多くなっていることが見て取れます。このことはDXが、一部のIT企業に限らず、あらゆる企業の経営課題として認識され、企業成長に欠かせない要素となったことを示しています。今後、デジタル化を推進する担い手を支援し、人がその場にいらなくても、働く場所を選ばずに業務を遂行できる新しい働き方を実現する必要があります。

ヒアリング結果の7つの分類から、今回は特に重要で対応が急がれる以下の3つの視点から、IT戦略や具体的な取り組みについて、事例を交えてご紹介します。

1. 既存事業の構造改革、価値創造
2. 生産性向上/効率化
3. 成長市場・分野の拡大など新たな市場への事業展開

1. 既存事業の構造改革、価値創造

今回紹介する企業での取り組みでは、中期経営計画において攻めの経営を目指し、積極的な投資や経営(収益)基盤の強化を図るとともにクロスセルの強化を掲げています。

さまざまな商品、サービスがあるなかでワンストップでのサービス提供やグループ企業横断で取り組みを推進すること、既存の顧客基盤に対するクロスセルを推進する取り組みを目指してきました。

そのような背景のなか、IT戦略として各グループ企業がそれぞれ提供していたさまざまなサービスをトータルで顧客とデジタル的につながりを持てるコミュニティ基盤の構築に着手しています。

それによりグループ商材のマッチング化も期待でき、お客様にも多面的にメリットのあるさまざまな情報提供を目指しています。

さらに社外だけでなく、社内のコミュニケーション基盤を整備することでテレワークの環境下においても社員同士のコミュニケーション・コラボレーションを図る基盤も合わせて目指しています。

課題と取り組み	
中計 (一部抜粋)	攻めの経営を目指し、積極的な投資 経営(収益)基盤の強化を図るとともにクロスセルの強化
IT戦略	さまざまなサービスをトータルで顧客とデジタルにつながりを持てるコミュニティ基盤の構築 社内のコミュニケーション基盤を整備する事でのコミュニケーション・コラボレーション活性化

2. 生産性向上/効率化

新型コロナウイルスの影響により表出された紙書類についての取り組みは、多くの企業が着目している内容かと思えます。

このお客様での取り組みは、中計としてスマート経営を目的に、労働生産性で業界No1を目指し、新型コロナウイルスの影響以前より働き方改革を取り組んできました。

これまで当たり前に行われていた紙を中心とした業務フローを見直し、デジタル化による間接的なコスト削減を進めるため、IT部門としては紙を前提とした業務フローを見直し、無駄な業務の洗い出しを進め次の内容を実現されました。

- ・請求書配信のリードタイムを短縮した結果、キャッシュインの早期化も実現
- ・社内で行っていた封入封緘(ふうかん)作業をアウトソーシングし、業務効率化を実現

また、昨今デジタル化された情報の共有、デリバリーをセキュアな環境で展開する必要が求められている事への対応も行っています。

課題と取り組み	
中計 (一部抜粋)	ビジネスの次世代化:ビジネスモデルの改革・戦略的パートナーシップ スマート経営:労働生産性で業界No1、働き方改革
IT戦略	紙を中心とした業務フローを見直し、無駄な業務の洗い出しを進める 洗い出された対象業務のアウトソーシング化やデジタル化(電子化)を推進していく

3. 成長市場・分野の拡大など新たな市場への事業展開

企業にはさまざまなデータが存在し、デジタル化が進むにつれ、さらに多くのデータが日々生成されています。そのデータを有効に活用し製品やサービス、ビジネスモデルの変革を進める事はどの企業も取り組んでいます。

今回紹介するお客様では、ハードウェアを中心とした販売からより付加価値の高い事業への進出を中計に掲げ、その実現に取り組まれています。そのためにスピードのある意思決定と事業遂行の実現が必要になり、その判断材料となるデータの活用を行い売上・損益をリアルタイムに可視化できる事、付加価値のある事業を進めるために精密な顧客情報の活用が求められていました。

そのような背景においてIT戦略として、サービス事業化するために必要不可欠な、外部のパートナー会社とも、データをセキュアな環境で活用できる基盤が必要となりました。その基盤は、変化の激しい事業戦略に追従し、柔軟、拡張することが求められました。

課題と取り組み	
中計 (一部抜粋)	ハードウェアを中心とした販売からより付加価値の高い事業への進出 経営の透明性と健全性の確保
IT戦略	外部/パートナーも含めて活用可能なデータ活用基盤 変化の激しい事業環境に対応できる拡張可能なシステム構築

ユニリタのお客様、100社の中期経営計画の傾向から、3つの観点で事例をご紹介しました。ユニリタが集めたこの傾向は、いみじくも2020年12月28日に経済産業省より発表された「DXレポート2」でコロナ禍でも従業員・顧客の安全を守りながら事業継続を可能とするにあたり、直ちに取組まなければならない4つのカテゴリとつながります。

DXレポート2

直ちに取組まなければならない4つのカテゴリとは？

「業務環境のオンライン化」

- ・社内外とのコミュニケーションのオンライン化
- ・テレワークシステムによる執務環境のリモートワーク対応

「業務プロセスのデジタル化」

- ・営業活動のデジタル化、ペーパーレス
- ・既存システムと各種SaaSとのデータ連携によるデジタル化推進

「顧客接点のデジタル化」

- ・電子商取引プラットフォーム、コミュニティ基盤の構築
- ・チャットボットなどによる電話対応業務の自動化・オンライン化

「従業員の安全・健康管理のデジタル化」

- ・データを用いた従業員の安全・健康管理、心身不調の早期発見
- ・人流の可視化による安心・安全かつ効率的な労働環境の整備

ユニリタの提供するDX実践を支援するサービス

DX推進のためには、先の4つのカテゴリに取り組む必要があります。ユニリタでは、4つのカテゴリのうち、今回、お客様からお聞きした中期経営と戦略実現に不可欠な、「業務環境のオンライン化」、「業務プロセスのデジタル化」、「顧客接点のデジタル化」の3つに注目しました。この3つの取り組むべきアクションの持つ具体的な課題を「コミュニティ」、「ペーパーレス」、「データ連携」と整理し、DX推進を加速させる三大要素として定義しました。

3つの事例にありましたように、デジタル化は、ビジネス上やり取りさ

	お客様からの 中期経営計画テーマ	中間経営計画を実現するために必要な DXレポート2で取り上げられたアクション	DXレポートアクションを実現するための ユニリタが考える三大要素
1	既存事業の構造改革 価値創造	業務環境のオンライン化 業務プロセスのデジタル化 顧客接点のデジタル化	コミュニティ基盤の構築・活用
2	生産性向上/効率化		ペーパーレス基盤の構築・活用
3	顧成長市場・分野の拡大など 新たな市場への事業展開		データ連携基盤の構築・活用

DX推進の具体的な課題を解決するために、エンタープライズ企業向けの新たなサービス「まるっとコミュニティクラウドサービス」「まるっと帳票クラウドサービス」「データ変換・加工まるっとクラウドサービス」を「まるっとシリーズ」としてリリースしました。

本シリーズは、数多くの実績を誇るオンプレミス製品のなかから、DX推進の三大要素である「コミュニティ」「ペーパーレス」「データ連携」の汎用的な機能をサービスとして提供するものです。

「まるっと」シリーズの特長

- 特長 1** 累積1200社の実績を誇るオンプレミス製品をクラウド上で稼働させサービス提供
- 特長 2** 初期の導入費を大幅に削減できるサブスクリプション形式
- 特長 3** エンタープライズ企業の要件にも耐えうる運用サービスもついた手厚いサポート

	サービス名	こんな課題に適用	特徴
コミュニティ	まるっと コミュニティ 	- グループ企業、支店・店舗、代理店・取引先とのやり取りをメールではなく、共通のインターフェースでやりたい - レガシーシステムとクラウドサービスを融合し、社内資産を有効活用したい - 高度なセキュリティと容易なアクセスを両立したい	- 拠点間コミュニケーション - 社内コミュニケーション - 取引先・代理店コミュニケーション - それぞれに応じたコミュニティ基盤展開が可能
ペーパーレス	まるっと帳票 	- 紙での出力をペーパーレス化したい - 請求書の発送業務の工数を削減したい - 帳票出力用のプリンタの維持コストを軽減したい - 帳票システムの保守にかかる要員不足を解消したい	- 帳票の電子化、Web配信 - 紙への印刷から配送までアウトソーシング - 現行システムをクラウド上に簡単に移行
データ連携	データ変換・ 加工まるっと 	- データ連携基盤の構築、運用・保守の工数削減をしたい - データ変換・処理対応の要員不足を解消したい - データ連携基盤の運用・保守工数削減をしたい	- 幅広い業務に適用 - 大量データも高速実行 - 一気通貫でサービス提供

これらのサービスは、お客様のDX実現をスピード感をもってお手伝いさせていただくものです。

ユニリタでは、お客様にお聞きした課題を解決するために、ユニリタ

れる社内外のやり取りが「コミュニティ」基盤を通して行われ、必要な時に必要な情報にすぐアクセスできる基盤を使って仕事が進みます。ビジネスプロセスを進める見積書、契約書に代表される紙帳票が「ペーパーレス」化され、デジタルで活用、蓄積されます。そして、既存基幹システムとクラウドサービスをはじめとする新システムとをシームレスに「データ連携」することで、会社全体のデータ資産を有効活用し、データに基づいたビジネス展開が可能となります。つまり、この三大要素への取り組みなくしてDX推進は進まないといふユニリタは考えます。

各サービスの紹介

「まるっとコミュニティクラウドサービス」

情報の共有・一元化と双方向コミュニティを実現するクラウドサービスです。企業と顧客だけではなく、社内のプロジェクトや、チーム間、部門間でのやり取りなど、さまざまなシーンで人と人のコラボレーションを促進し、仕事の生産性を向上することができます。

「まるっと帳票クラウドサービス」

帳票の電子化によるWeb配信に加え、プリンタによる紙への印刷〜封入封緘〜配送業務まで、帳票の出力業務を「まるっと」お手伝いできるクラウドサービスです。大規模なシステム改修は不要で、短時間・低コスト、かつ、簡単な設定変更でサービスの移行が可能です。

「データ変換・加工まるっとクラウドサービス」

データ変換・加工処理から運用保守業務までをクラウドインフラにアウトソーシングできるサービスです。用意するのはデータの連携・加工要件のみ、利用者はデータ変換・連携のロジックを構築する必要なく、構築から運用まで、ユニリタが一気通貫で実施します。

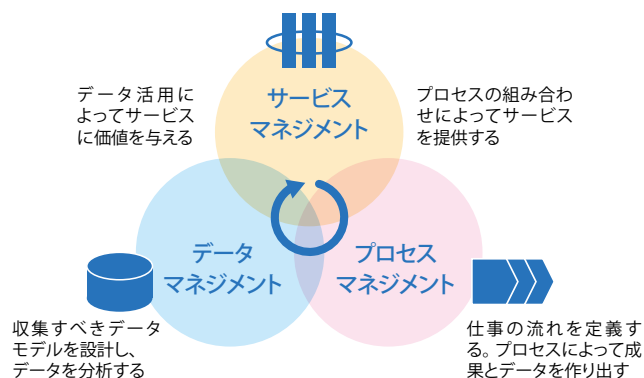
の持つ製品やサービスを活用し、そのお客様に合った最適な解決策をご提案させていただきます。ぜひ、ユニリタが誇るITコンシェルジュにお気軽にご相談ください。



ユニリタ 今昔物語

ユニリタの強み

ユニリタには、3つのマネジメントの連携モデルがあります。その中で、今回はサービスマネジメントについて今昔物語を書いてみました。



今の時代、DX(デジタルトランスフォーメーション)で市場に切り込むには、企業目線のサービス提供ではなく、利用者の視点でサービスなどの体験の質を向上できるかが重要な指標になってきています。UI(ユーザーインターフェース)やUX(ユーザ体験)という評価軸で操作方法や使った際に抱く感情などを可視化するサービスも登場してきています。

DX領域を意識したITIL 4[®]、VeriSM[™]などのサービスマネジメント手法も、ここ20年で大きく変化してきました。実際にサービスを利用し、DX推進の担い手となる部門も、IT部門から事業部門へと変化してきています。

2000年前後は、大手企業ではまだメインフレーム(MF)が全盛でした。クライアント/サーバ型のシステムやERPパッケージのリリリースも始まり、ダウンサイジングやオープン化の始まりの時期でした。

日本でもITIL[®]の団体ができた時期でもあり、サービスマネジメントの考え方が普及し始めていました。

とはいえ、サービスはMFのおまけのような扱いが続いていたため、サービスの価格はサービス提供者の人月単価でした。また、IT部門の組織は、開発部門と運用部門に分かれ、運用サービスはオペレータの作業範囲に含まれ、サービスが作業化してしまい、サービス品質は後回しにされていました。

昔から、一般的な日本人はサービスに特別な思いを抱いています。

『おもてなし』などはその最たるもので、Japanese hospitalityとして称賛されますが、日本では値段をつけたりはしません。チップを払う必要もありません。

サービスの価値は受け手の感じ方によって、サービスの内容・品質が異なるため、均一な価格をつけたサービスの標準化が難しく、ITにおける運用サービスもサービスに対する価格ではなく、そのサービスを実施する人の値段(人月単価)での設定が長く続きました。

日本でサービスの自動化や無人化・ロボット化が進まない要因は、こう

いった日本人のサービスに対する考え方が起因しているのではないかと私は思っています。

お客様満足度はどの企業も重要だと言いますが、本気で取り組むことや取り組んでも継続しないことが多いと感じています。ものづくり第一主義があり、品質の良いものを作れば、お客様は満足してくれるものという考えがあり、満足度は利用していく過程で変化していくことがなかなか理解されません。一度サービスを作り提供してしまうと、利用者の声を反映して良くしていこうという日々の改善が難しい。顧客ごとの個別最適とサービスの全体最適を見極めることが難しいこともあり、数年後には陳腐化してしまうサービスも見受けられます。

上記の課題に対して、ユニリタの前進であるビーエスピー(BSP)では、2000年ごろからサービスマネジメント研修を全社で実施してきました。この活動からお客様視点でものを考えることが定着し始め、お客様満足度を上げる日々の活動や企業理念の変更、現在のユニークで利他の精神を大事にする『ユニリタ』の社名のもととなる行動指針が作られました。

クラウドサービスは、個人レベルで簡単に使用できるサービスも増えてきていますが、企業(特にIT部門)ではまだまだ普及が遅れ、システムを所有する文化が残っているように感じます。

従来型システム(SoR)では、システムを資産計上しており、償却期間を設定しています。償却期間前にシステムを止めると、その時点で資産の除却が発生し、企業の懐を痛めることになります。

事業部門システム(SoE)では、スモールスタートが望まれるので、クラウドサービスを使うことが一般的になりつつありますが、業務開始時に年間にかかる経費が予算化しづらいという欠点もあります。利用者が増加することで経費も増える構造になるので、ビジネスの採算性を測る難しさも発生します。また、運用面をクラウド基盤の提供事業者に依存してしまうので、期待した品質のサービスを提供できず、利用者が安心・安全に利用できない恐れもあります。

しかし、DXの環境下では、所有から利用の文化へと企業も変わっていかざるを得ません。最終的に利用者が満足するサービスを提供し続けるためにはサービスマネジメントは重要な取り組みの一つになります。

ユニリタグループでは、20年以上前からITIL[®]準拠に取り組み、サービスマネジメントを事業の一つの柱として推進しており、これから多くのサービスを提供してまいります。

ご期待ください!!

担当者紹介



(株)データ総研 専務取締役
(株)ユニリタプラス 取締役
増田 栄治



株式会社ユニリタ www.unirita.co.jp

本社 〒108-6029 東京都港区港南2-15-1 品川インターシティA棟
名古屋営業所 〒451-0045 名古屋市西区名駅3-9-37 合人社名駅3ビル

ユニリタグループ

株式会社アスベックス / 株式会社ビーティス / 株式会社データ総研
備実必(上海)軟件科技有限公司 / 株式会社ビーエスピーソリューションズ
株式会社ユニートランド / 株式会社ユニリタプラス / 株式会社無限