

ユニリタマガジン

UNIRITA Magazine

vol.
72



特集

お客様へのヒアリングから
見えるITトレンドの未来
～ITコンシェルジュ活動を通して～

データ活用
カスタマーサクセス
クラウド活用
帳票

データ活用人材の祭典
Waha! Day 2023
データを活かし、未来を創る。

お客様へのヒアリングから見えるITトレンドの未来 ～ITコンシェルジュ活動を通して～

ユニリタは、お客様に寄り添い、お客様から気軽にご相談いただけるパートナー、「ITコンシェルジュ」になることを目指しています。

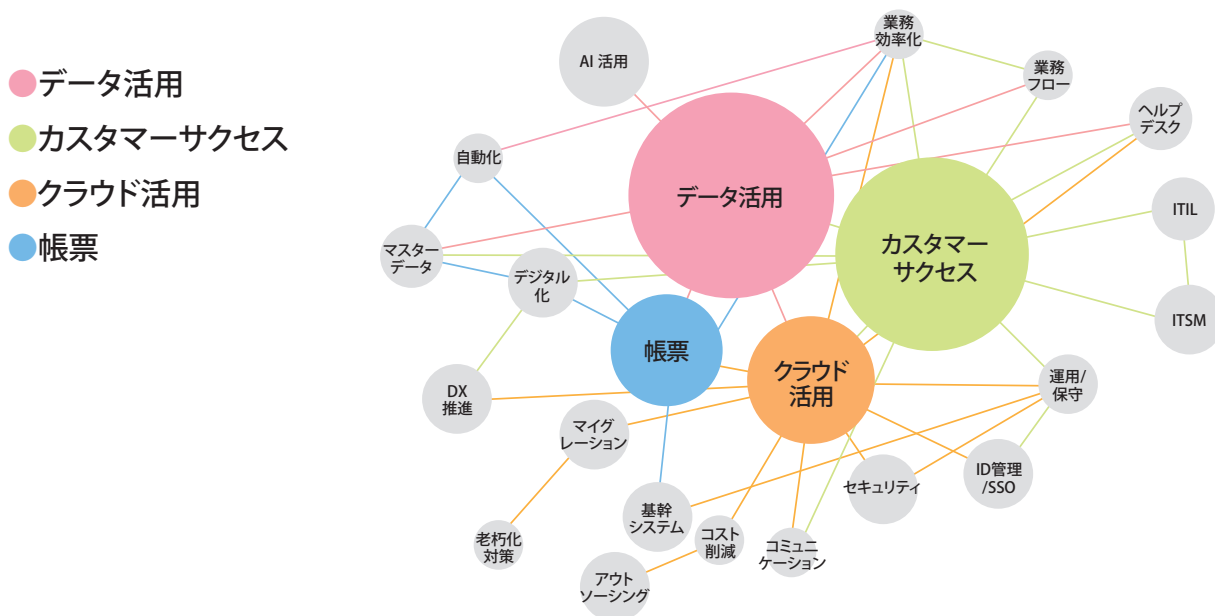
このため、定期的にお客様を訪問し、現在の課題や将来の投資計画、システム化の計画などをヒアリングし、状況を把握した上で、最適な解決策を提案する活動を行っています。

ユニリタマガジンではこれまでに、この活動を通じてお寄せいただいたお客様の生の声から、課題や投資動向などを把握し、世の中のトレンドと合わせたITトレンドをお伝えしてきました。

今号でも、お客様へのヒアリングから得た情報を元に、現在の課題やITトレンドについてご紹介します。

テキストマイニングによるトレンド分析

次の図は、2023年1月から6月までの半年間のITコンシェルジュ活動で蓄積した約2600件のヒアリングシートを分析し、テキストマイニングした結果です。ヒアリングの内容から課題やキーワードを抽出し、その出現回数を表した図になります。その結果から、大きく4つのトレンドが見えてきました。



データ活用

「データ活用」は、DXの中心的な要素として浮上しており、データの価値を最大限に引き出すことがビジネスの成功に不可欠であるとされています。企業はデータドリブン型の意思決定とビジネスプロセスの最適化に焦点を当て、競争力を維持・向上させるためにデータ活用を優先事項としています。

カスタマーサクセス

「カスタマーサクセス」というキーワードが増加していることは、顧客中心のアプローチがますます重要視されていることを示しています。企業は顧客の成功を支援し、長期的な関係を築くことに焦点を当て、顧客満足度の向上を追求しライフタイムバリュー(LTV)の向上を目指しています。

クラウド活用

「クラウド活用」もまた、柔軟性、拡張性、セキュリティなどの利点から、企業がシステム環境をクラウドサービスに移行し、効率的な運用とスケーラビリティの向上を実現する手段として重要視されています。

帳票

「帳票」に関しては、2024年1月に本格施行される電子取引書類保管の義務化への対応が影響して出現回数が増加している可能性があります。もちろん、DX推進の手段として帳票業務のデジタル化を検討している企業もありますし、ユニリタでも帳票の電子化やクラウド化などのDX推進を支援するソリューションを提供しています。

過去のトレンドとの比較

この結果について過去のトレンドとの比較を交えて考察してみたいと思います。

まず、過去のユニリタマガジンでお伝えした当時のトレンドを確認してみましょう。

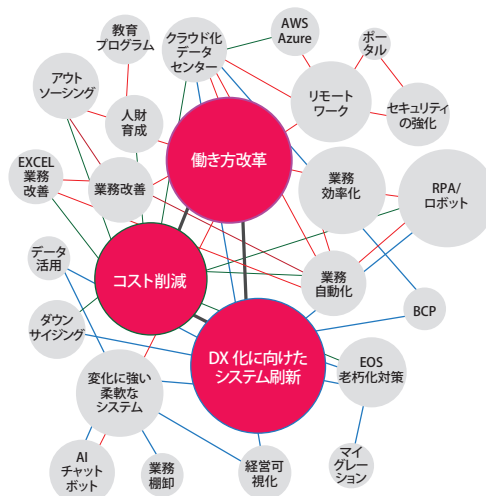
ユニリタマガジン vol.44 (2019年11月) では、今回同様にヒアリング結果から見えたITトレンドとして、右の図のように、

「DX化に向けたシステム刷新」

「働き方改革」

「コスト削減」

という3つの大きなキーワードがありました。



2019年当時は、特に「DX」に対する注目が高く、DX推進のためのシステム刷新、RPA/自動化、そしてDX関連のスキルや人材の確保について、多くの企業が関心を寄せ、ITトレンドとしてトップに位置していました。しかし、今回の分析結果では、興味深い変化が見られます。DXという言葉はほとんどなく、代わりに「データ活用」という言葉が台頭しています。

ただし、DX自体への関心が薄れたわけではありません。むしろ、今回の分析においては、DXを実際の業務に組み込む段階に移行していることが見受けられます。DXの推進手段として、データのデジタル化、システムとデータの連携、マスター統合など、具体的な手法が課題として増加しています。これは、DXが成熟し、ビジネスを促進するための一般的な手段として浸透してきた兆候といえるでしょう。

今回の分析結果から見えた「カスタマーサクセス」「データ活用」「クラウド活用」というトレンドは、DX推進の手段として特に優先度の高いものといえます。企業がDXの本質を理解し、それをより具体的かつ実践的なアクションに移行しようとしていることを示しています。

このDXという言葉が課題に上がらなくなっているという結果は、前号のユニリタマガジン vol.71で特集した「特別企画：座談会 DX推進の現在と未来～情報システム部・事業部・SIベンダーの立場から見た、課題と解決のヒント～」でお伝えした内容と、はからずも一致しています。座談会では、DX推進が目的ではなく、DXの本質を理解し必要な対応をとることで迅速な業務改善を実現することが重要とお話されています。まだご覧になっていない方はぜひ一読ください。



ユニリタマガジン
vol.71

また、同様に「働き方改革」という言葉も当時広く世間に浸透していました。2019年といえば、12月に新型コロナウイルスが発生し、世界中で外出を控える自粛生活を余儀なくされ、リモートワークやクラウド化が大きく進んだ時期です。それから3年以上が経ち、新しい働き方への適応が進み、変化に柔軟かつ迅速に対応できるインフラが整備されてきたということでしょう。今回の調査では、1件もこのキーワードは出てきませんでした。

同様に「コスト削減」に関しても、今回の調査ではほとんど出現しませんでした。

当時は、「DX」や「働き方改革」など待ったなしの重要な課題を抱えていました。運用や固定費などの守りのIT投資のコストを下げ、攻めのIT投資に向けた予算を確保するために「コスト削減」を課題として掲げている企業が多かったと記憶しています。

この変化も、企業が攻めのIT投資に対する必要性を高め、効果的なIT戦略を追求し、競争力を維持・向上させるために、必要な予算配分を行い、新たな課題への対応を進めていることを示しているのだと考えます。

過去と現在の結果を比較すると、ユニリタのお客様は環境の変化に迅速に適応し、新たな課題に対処するための進化を続ける健全な企業が多いことが分かります。ユニリタも、このようなお客様に負けないよう、お客様とのコミュニケーションを深めながら、課題解決の提案を強化し、ともに進化し続ける「ITコンシェルジュ」になることを目指します。

それでは、次ページより今回の4つのトレンドについて、それぞれ詳細に解説していきます。

データ活用

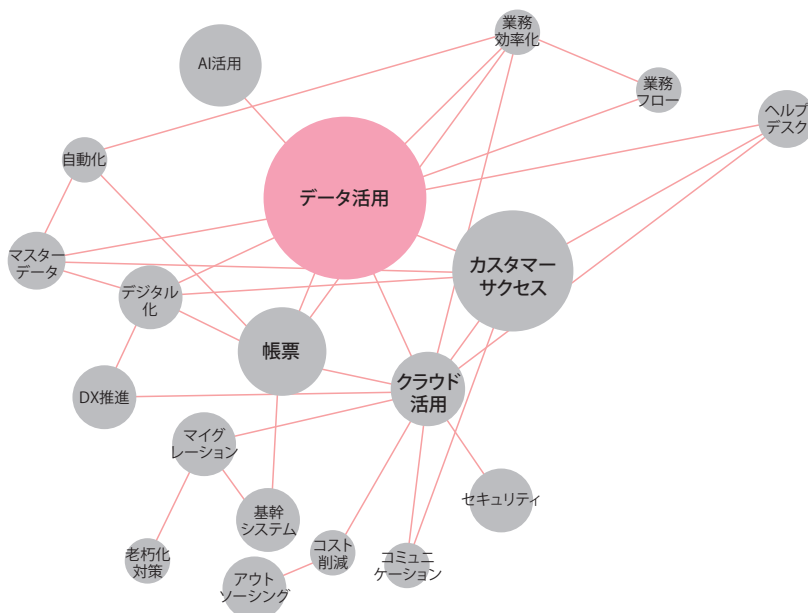
DXは企業の中で急速に広がり、ビジネスをデジタル化し、業務を効率的にし、新しい価値を生み出しています。この変化の過程で、データ活用は現代のビジネスにおいて不可欠な要素となりました。データ活用の重要性、最新のトレンド、そしてDX推進の具体的な手段など、ユニリタのお客様が直面している課題や取り組みなどを分析結果から見ていきます。

右の図がデータ活用に関するキーワードの相関図になります。

キーワードとしては、「カスタマーサクセス」や「クラウド活用」「帳票」の出現回数が多いのですが、これはそもそもの母数が多いためであり、データ活用の特徴的なトレンドは非常に多くのキーワードに紐づいている点であると考えています。これは世間的にDX推進が進み、より具体的にデータをデジタル化し、ビジネスに活用していくという取り組みへと課題が変化していることを示しています。

このような背景から、データ活用に関連する課題や取り組みは、今後も幅広く多様化し、その重要性も一層高まるといえます。

マイニング結果のなかからデータ活用に関するトレンドを見ていきましょう。



データドリブンな意思決定

データ活用は、データドリブンな意思決定を行うために欠かせません。現代のビジネス環境では、意思決定プロセスにデータを活用することが競争力の源となっています。リアルタイムにデータを収集し、それを閲覧・分析することでビジネス状況の変化に即座に対応できる意思決定の実現を目指しています。

AIと機械学習

業務の自動化の実現だけでなく、チャットボットなどのAIを活用し顧客対応を自動化することで、デジタルログを取得できます。このデータを分析することで顧客の要望や課題を把握し、製品やサービスの改善に活かすことができます。

その他にも、いまトレンドとなっているChatGPTなどのGenerative AIの話題も多く含まれます。

顧客中心のアプローチ

顧客中心のアプローチを実現するために、データ活用は不可欠です。今回のトレンドにもある「カスタマーサクセス」が1番の大きなキーワードになっているという事実がそれを顕著に表しているといえます。「カスタマーサクセス」を実施し、顧客満足度をあげ、ひいてはLTVの向上を実現するためには、データを活用した顧客情報の分析と業務の自動化が不可欠です。

新たなビジネスモデルの創造

DXは新たなビジネスモデルの創造を奨励しており、データ活用とシステム連携を通じて、新たな市場や顧客層にアプローチできる可能性が広がっています。データをもとに市場のトレンドや競合情報を把握し、顧客ニーズや要望を理解することで、新たなビジネスモデルの創造を検討する必要があります。データに基づくビジネスモデルの創造は、革新的な成果を生み出すための重要な要素となります。

ユニリタのサービス紹介

Waha! Transformer



データ変換・加工
CLOUD SERVICE

各種プロフェッショナルサービス※1

データ活用ソリューションについて詳細を知りたい場合や、データ活用やDX推進について課題をお持ちの方は、どうぞお気軽にお問い合わせください。

※1 ユニリタグループは、DXの推進やデータ活用、ダウンサイジングをはじめとした多岐にわたるコンサルティングや、各種業務のアウトソーシングといったプロフェッショナルサービスを提供しています。

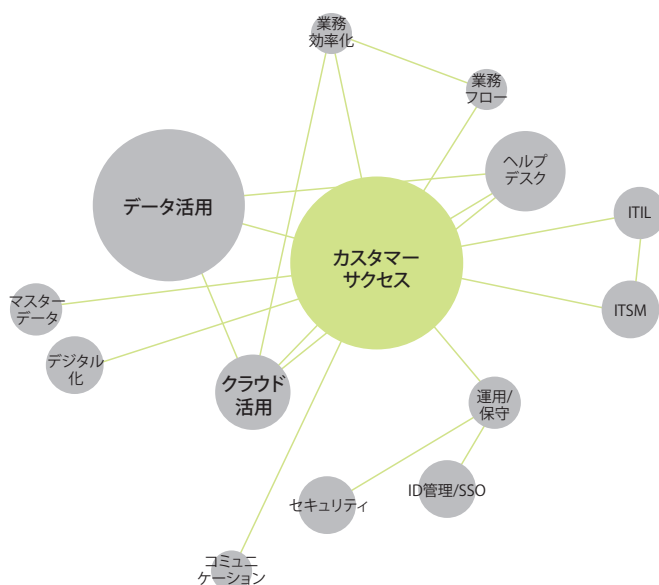
カスタマーサクセス

DXの本質の1つは、企業の競争力を高め、持続可能な成長を達成することです。その一環として多くの企業が「カスタマーサクセス」に取り組み、顧客中心のアプローチを強化しています。そのことは今回の分析結果で「カスタマーサクセス」というキーワードが多く出現したことからも見てとれます。ここでは、分析結果を踏まえて、その重要性和実際の課題などを見ていきます。

右にある「カスタマーサクセス」の相関図を見ると、「データ活用」「クラウド活用」「ヘルプデスク」というキーワードが大きな相関性を持っています。

「カスタマーサクセス」というキーワードが今回の調査での出現回数の多さから、その重要性や関心の高さが際立っています。しかし、この結果には、ユニリタが「Growwwing(グロウウィング)」というカスタマーサクセスプラットフォームを提供しているため、セールスメンバーがお客様にヒアリングする際に、一定の影響を与えている可能性があると考えられます。

このような背景を踏まえつつ、カスタマーサクセスに関するトレンドを見ていきましょう。



データ活用

カスタマーサクセスを実施するためには、さまざまなデータの活用が欠かせません。まず、必要な情報にアクセスできるようにデータを整理しデジタル化し、そのうえで顧客のニーズや課題にあわせて最適化された解決策を提供することが重要です。そして、その結果をデータ分析することで評価し、改善を図ることが必要となります。そのため、データ活用はカスタマーサクセスの中心的な戦略の一部といえるでしょう。

ヘルプデスク

ヘルプデスク、サポートデスクもまた、カスタマーサクセスと大きな相関性を持っています。カスタマーサクセス活動は、顧客が利用している製品やサービスを最大限に活用し、ビジネスの成功をサポートすることも目的の1つとしています。顧客の成功を支え、顧客満足度を高めるためには、効果的で迅速なサポートが欠かせません。そのため、カスタマーサクセスの活動にはヘルプデスクなどのサポート業務との連携が必要になります。この一連の業務がLTVの向上につながります。

クラウド活用

現在、クラウド活用はシステムやアプリケーションを導入する上で、検討すべき重要な選択肢とされています。その理由は、クラウドを利用することで、スクラップアンドビルドのように迅速に新しいプロジェクトを開始し、必要に応じて改修や停止、また他のサービスへの移行をスムーズに実現できるからです。クラウドは、その柔軟性、拡張性、およびコスト効率などで、企業が迅速な変化に適応し、競争力を維持するのに貢献しています。そのため、カスタマーサクセスという取り組みを始める上でクラウドサービスの利用を検討している企業が多いということの表れだと考えます。

ユニリタの サービス紹介



データ変換・加工
CLOUD SERVICE



各種プロフェッショナルサービス



カスタマーサクセスのソリューションについて詳細を知りたい場合や、カスタマーサクセスについて課題をお持ちの方は、どうぞお気軽にお問い合わせください。

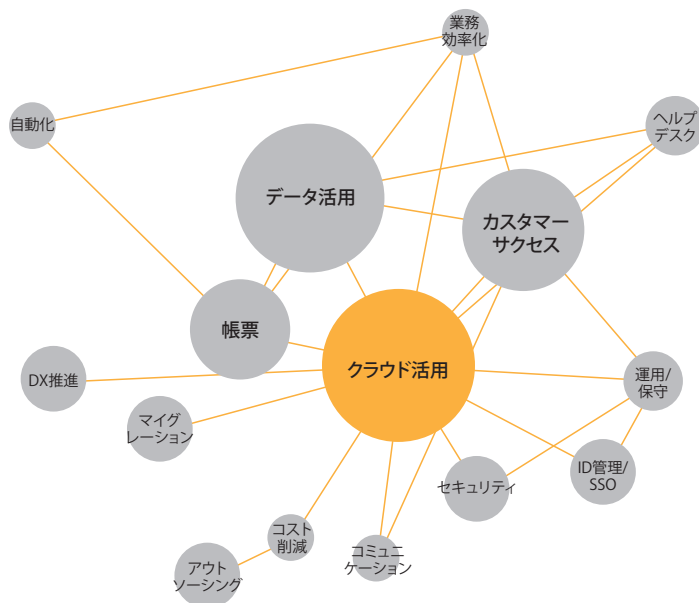
クラウド活用

クラウド活用は、その柔軟性や拡張性、コスト効率などのメリットにより、システムやアプリケーションを導入する上で検討すべき重要な選択肢となっています。現在のビジネス環境は、日々変化し続けており、競争が激化しています。この環境を勝ち抜くためには、クラウドをうまく活用することが必要です。企業はクラウドを戦略的に活用し、競争力を高め、変化の激しいビジネス環境に適応するための基盤として位置づけています。

右の図がクラウド活用に関するキーワードの相関図になります。

キーワードとしては、データ活用と同様にビッグワードの「カスタマーサクセス」や「データ活用」「帳票」の出現回数が多くなっています。その他のトレンドは、「セキュリティ」や「ID管理/SSO」「コスト削減」「業務効率化」といったクラウド環境に特化したキーワードが多くなっています。さらに、DXの本質は、テクノロジーを活用してビジネスモデルや業務プロセスを変革することにあります。この変革を遂行するためには、クラウドサービスの活用が効果的だと考えられます。

マイニング結果のなかからクラウド活用に関するトレンドを見ていきましょう。



システムやデータとの連携

企業が積極的にクラウドを活用することで、多様なクラウドサービス間でのデータ連携や統合に関連する課題が増えてきています。データの流れや保存場所が分散されるクラウド環境では、データの統合的な管理が重要となります。これにより、データの整合性や一貫性を保ちながら、適切なセキュリティを確保することが求められます。加えて、リアルタイムでのデータ連携や異なるフォーマットのデータ変換、異なるサービス間連携など、テクニカルな課題も増えてきています。

ダウンサイジングの移行先

ダウンサイジングの移行先としてクラウドを選択する企業が増えている背景には、コスト効率とスケーラビリティの利点があります。物理的なインフラの維持・運用にかかるコストを削減できるだけでなく、使用中のクラウドサービスのニーズに合わせて瞬時にリソースを調整できるメリットがあります。この柔軟性により、従来IT部門にかかっていたシステムの維持やメンテナンスの工数も大幅に軽減されます。

トライアンドエラーの容易性

クラウドの大きな特長として、即座に環境を構築・変更することが可能で、新しいアイデアや戦略を試す際のハードルが大幅に低くなります。物理的なインフラを購入・設置することなく、必要なリソースをオンデマンドで利用することができるため、DX推進や業務効率化といった新しいプロジェクトやトライアルを迅速に実施でき、結果をすぐに検証することができます。これにより、ビジネス環境の変化にも素早く対応することができます。これらのメリットから多くの企業がシステム導入の際のファーストチョイスとしてクラウドを活用することを検討しています。

クラウド運用

ハイブリッドクラウドやマルチクラウド環境が増える中、クラウドを含む複数のサービスを利用することでIDやアクセス管理が煩雑となり、新たなリスクとなっています。各サービス間での認証やアクセス権の連携をスムーズにするため、セキュリティポリシーの統一化やID・アクセス管理、SSOなどの対応を検討しています。加えて、ガバナンスの確保も非常に重要であり、その点も考慮に入れた戦略の練り直しをはかっているようです。

ユニリタのサービス紹介

Waha! Transformer

データ変換・加工
CLOUD SERVICE

帳票
CLOUD SERVICE

コミュニティ
CLOUD SERVICE

ユニリタクラウドサービス

Digital Workforce

各種プロフェッショナルサービス

クラウド活用に関する各種ソリューションについて詳細を知りたい場合や、クラウド活用について課題をお持ちの方は、どうぞお気軽にお問い合わせください。

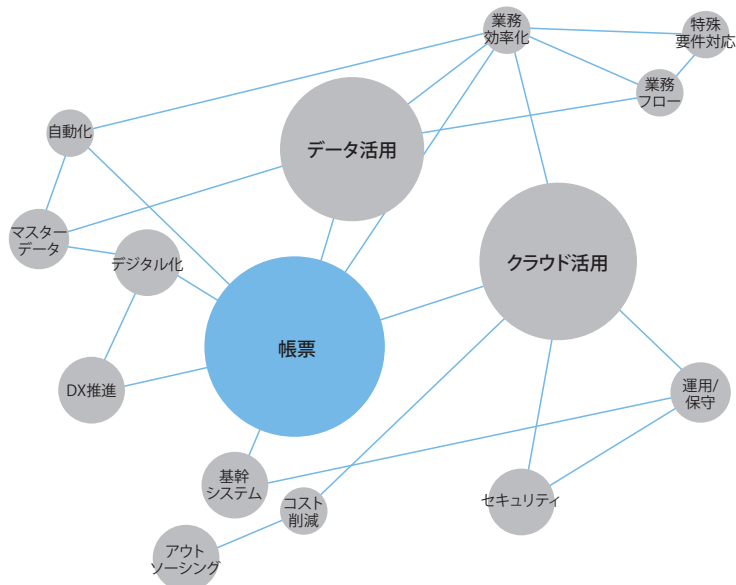
帳票

2ページの特集記事でも触れている通り、「帳票」というキーワードの出現が増加している背景には、2024年1月に本格施行される「電子帳簿保存法」の改正と、それに伴う企業の対応課題の増加が影響していると考えられます。この改正は、企業が紙ベースの帳票から電子ベースへの移行を加速させることを意図しており、結果として多くの企業が現行のシステムや運用方法を再検討し、新しい保存や管理基準を導入する動きを見せています。

右の図が帳票に関するキーワードの相関図になります。

キーワードとしては、「データ活用」や「デジタル化」「マスターデータ」など、データのデジタル変換に関するキーワードが挙げられています。一方で、「クラウド活用」「自動化」「業務効率化」「業務フロー」といったキーワードは、業務の効率化や改善に関連しています。これらのキーワードから、「データのデジタル化」と「業務の最適化・効率化」という、2つの明確なトレンドが浮かび上がってきます。

マイニング結果のなかから帳票に関するトレンドを見ていきましょう。



データのデジタル化

電子帳票を効率よく運用するために、帳票生成のもとになるデータの整備と電子化が欠かせません。今回の対応を機にデータの統合やマスター化を行い、デジタル化されたデータを整理することで、検索、分析が容易となり、迅速な意思決定やビジネスプロセスの自動化など、データの二次利用への促進も検討しているといった声が多くありました。

業務の最適化・効率化

帳票を紙から電子化することにより、システム環境の刷新や業務フローの見直しなど、さまざまな対応が必要になります。業務全体のDX推進の一環として位置づけ、企業の成長や競争力向上に直結する取り組みと捉えている企業が多くあります。業務プロセスを見直し自動化を図ることで人為的なミスを排除しデータの正確性を高め、正確なデータを共有することで、意思決定や分析などの二次利用に活用できます。

特殊要件の対応

マイニング結果には大きく現れていないのですが、ヒアリング内容のなかで特徴的なキーワードがありました。それは「業務効率化」や「業務フロー」に関連する「特殊要件」というキーワードです。「特殊要件」、すなわち企業固有の独自のニーズに起因する要件は、一般的なシステムやソリューションでの対応が難しいことが多く、その結果、システムを検討する際の大きなボトルネックとなることがあります。この課題の対応には、業務フローを標準化し特殊要件を排除するか、さまざま特殊要件に対応することができる柔軟なシステムを導入するしかありません。このような課題のお持ちの企業はその対応に苦慮をしていることが見てとれます。

実はユニリタも同じ課題を抱えていました。ユニリタでは、帳票に関わる特殊要件に対応することができるソリューションを持っていますので、それを自社利用し課題を解決しました。

ユニリタの サービス紹介



Waha! Transformer



各種プロフェッショナルサービス

「特殊要件の対応」でお伝えしたサービスは「まるっと帳票クラウドサービス」になります。そのほか、帳票に関する各種ソリューションについて詳細を知りたい場合や、帳票について課題をお持ちの方は、どうぞお気軽にお問い合わせください。

データ活用人材
の祭典

Waha! Day 2023

データを活かし、未来を創る。

～成功事例から学ぶデータ活用の鍵～

特典あり

Zoom開催

2023

10.20 Fri.

10:00～16:30



開催概要

日程

2023年10月20日(金)
10:00～16:30(受付開始 9:40 ～)

開催場所

オンライン(Zoomオンライン)

参加費

無料

「Waha! Day 2023」とは、ETLツール「Waha! Transformer」を活用することで、「Waha!= Wakuwaku と aha!体験」をお届けする、ビジネスカンファレンス:データ活用人材の祭典です。

ビジネスや社会のさまざまな分野でデータ活用が進む中、今後ますますデータ加工やデータの二次利用の重要性が高まることが予想されます。当イベントでは、「Waha! Transformer」の効果的な利用方法の提案やデータ活用の成功事例など、実践的な知識やノウハウをお伝えします。

データ活用を実践することによって、共に新しい未来を創りましょう。

「Waha! Day 2023」で、ビジネスの成功への鍵をお伝えします。当イベントが、皆様のイノベーション創出の気づきになれば幸いです。

皆様のご参加をお待ちしています。

当日の主なプログラム

ゲスト講演

デジタルマーケティングのトレンドと AWS/Amazonによるアプローチ

アマゾンウェブサービスジャパン合同会社
事業開発本部 Digital Marketing Solution
シニア事業開発マネージャー

松本 鋼治 様



ユーザー講演

オンプレからハイブリッドクラウドへ

Waha! Transformerの活用
上新電機株式会社 様

実践!! Waha! Transformer

～アイディア次第で色々デキル実装例～
KDDI株式会社 様

パートナーセッション

Waha! TransformerではじめるDX

業務効率化と経営データ分析

～自動化と分析によるデータマネジメント～

CTCシステムマネジメント株式会社 様

ユニリタセッション

ユニリタグループシナジーの実現に向けて

～新業務改革プロジェクトの取り組み～

次世代デジタル変革への一歩

～ ETL: Waha! Transformerと生成AI連携の取り組みと実証実験～

アンケート 回答特典

イベント終了時のアンケートに回答いただくと、
抽選で豪華賞品をプレゼント!



- 1等 旅行カタログギフト EXETIME (1名様)
- 2等 有名テーマパークペアチケット (3名様)
- 3等 TOHOシネマズギフトカード (5名様)

イベントの詳細やお申し込みはこちら

<https://waha-transformer.com/seminar/wahaday2023.html>



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 名古屋市中区名駅3-9-37 合人社名駅3ビル

ユニリタグループ

株式会社ヒューアップテクノロジー / 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 / 株式会社ビーエスソリューションズ / 株式会社ユニ・ランド /
株式会社ユニリタプラス / 株式会社無限 / 株式会社ユニリタエスアール

※ 本誌掲載の会社名、製品名は各社の登録商標または商標です。

※ 掲載されている内容については、改善などのため予告なく変更する場合がありますので、ご了承ください。

© 2023 UNIRITA Inc. MG72-2310-800-1