

2015年度 アドバンスト研究会

# サービスサイエンス研究プロジェクト 活動報告

ITサービスにおける  
ユーザー企業とベンダーのあるべき共創関係

- 日本情報システム・ユーザー協会 アドバンスト研究会「サービスサイエンス研究プロジェクト」ではITサービスをサービスサイエンスの観点から研究することを目的に活動している研究会です。
- 2015年度からは「ITサービスにおけるユーザー企業とベンダーのあるべき共創関係」というテーマで研究を進めています。
- この資料は2015年度の活動結果をまとめたものです。

# 研究の背景



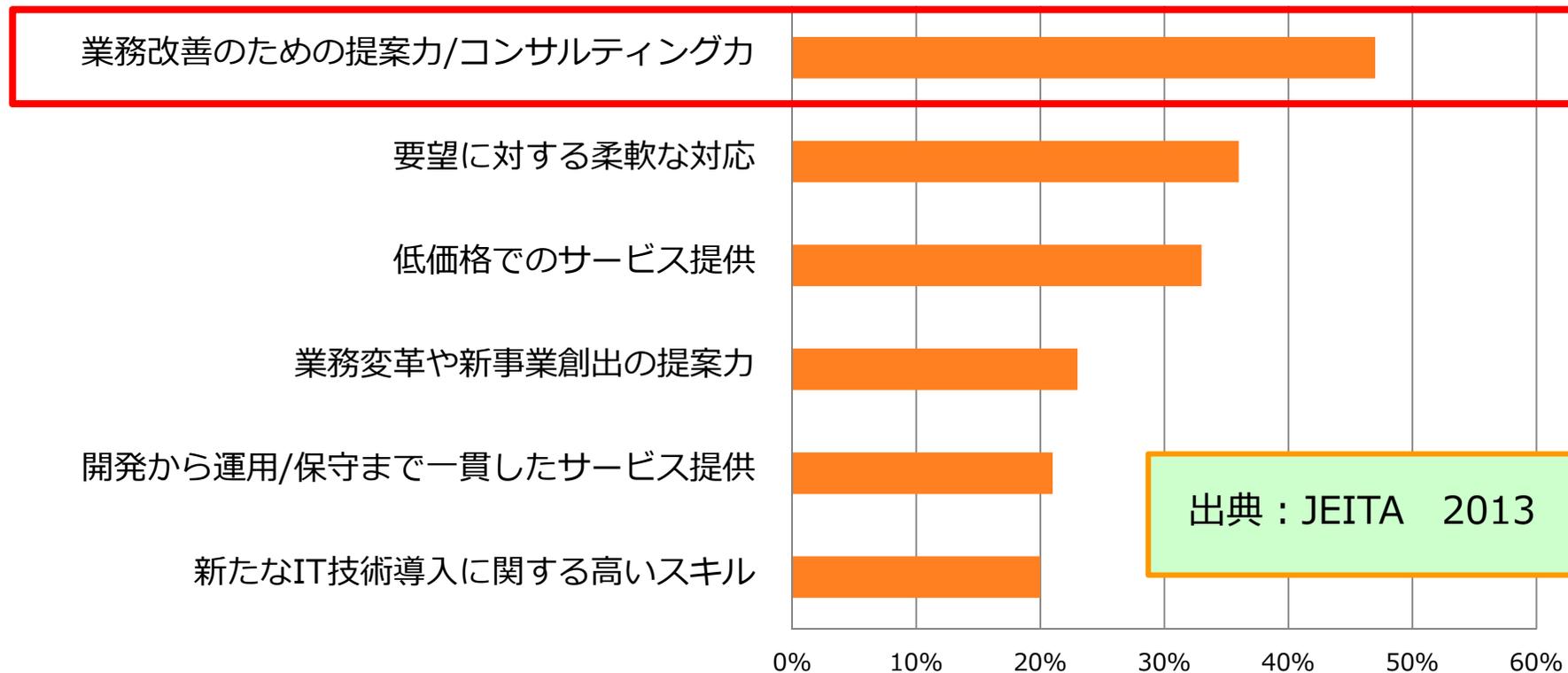
## 日本企業のITケイパビリティの低下に 対する懸念が年々増している

- 経営者のITに対する無理解
- ITを活用した製品・サービスのイノベーション不足
- IT部門の能力不足と“発注部門化”
- “ベンダー依存”、“ベンダーロックアウト”

ITベンダーへの依存が日本企業のITケイパビリティの低下を引き起こしたのでは？という疑問。

- 電子情報技術産業協会のベンダーへの期待の調査でも日本企業の「ベンダー依存」傾向が見てとれる。

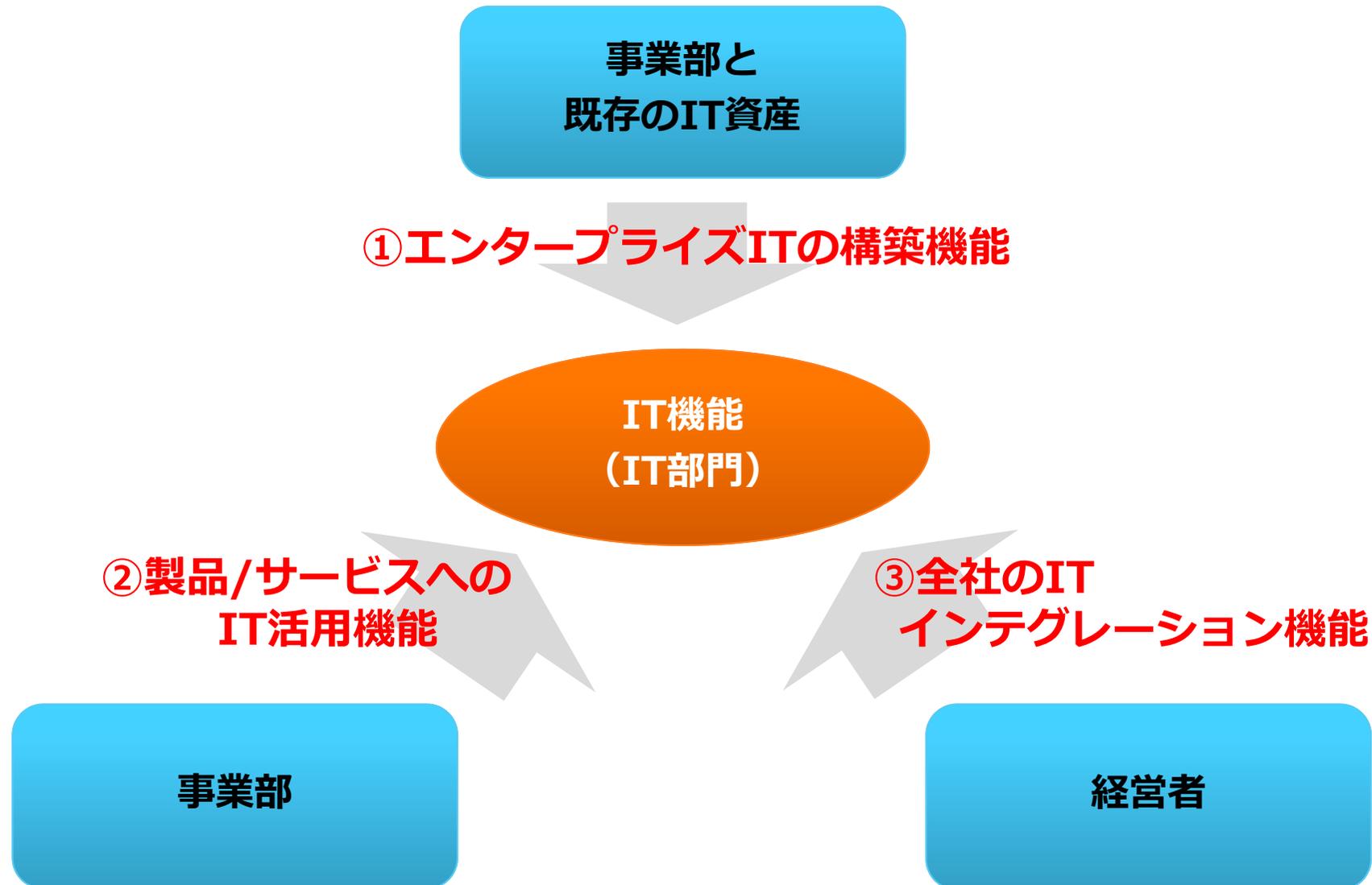
## 日本企業がベンダーに期待すること



## 【研究テーマ】

**ユーザー企業とITベンダーが互いに能力を  
高める関係 = 真の共創関係の在り方を探る**

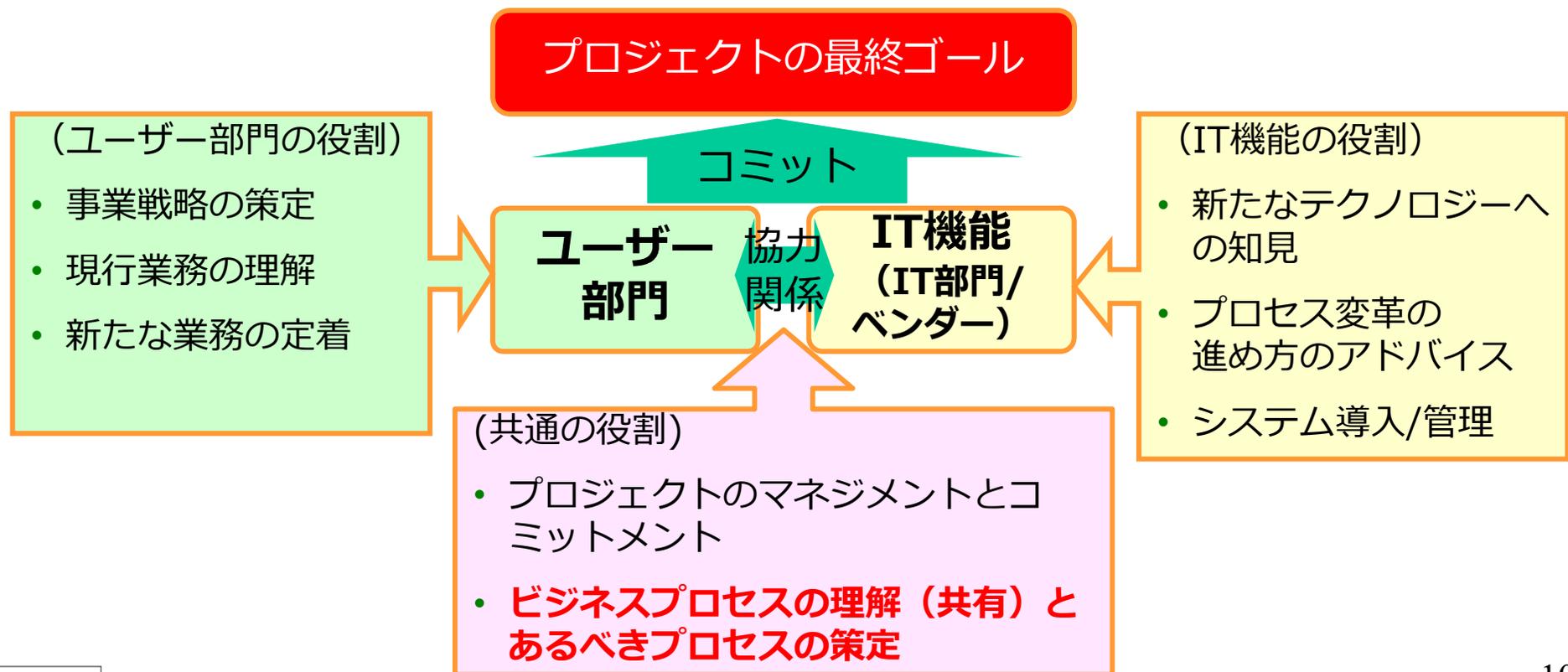
# 企業ITを取り巻く状況



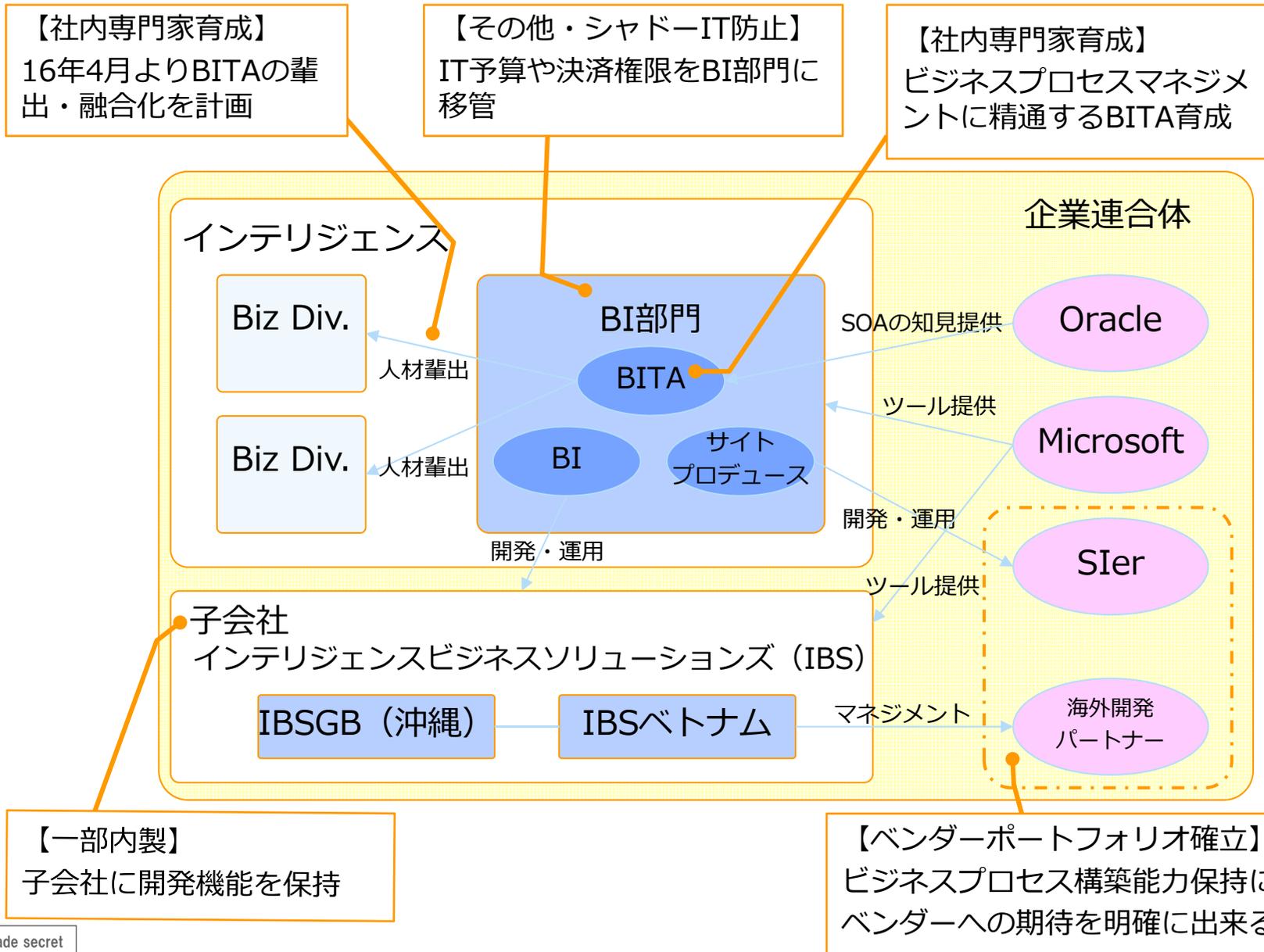


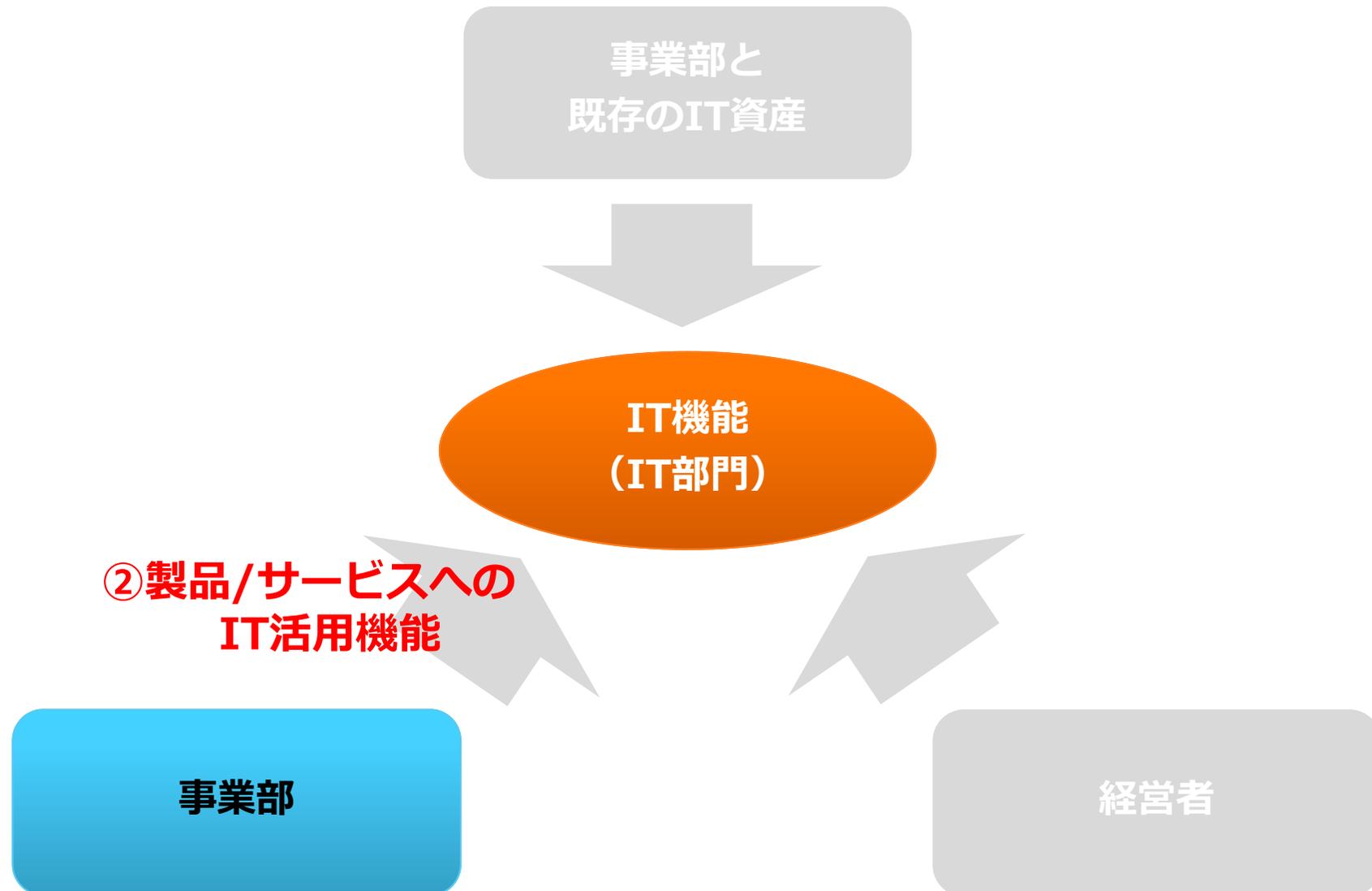
企業のITを支える機能はこれまでの**自社システムの構築**

・ **管理**に加え、プロとして**知見や技術をユーザー部門に提供し、協力関係を築くこと**が求められる。



# ユーザー事例：インテリジェンス





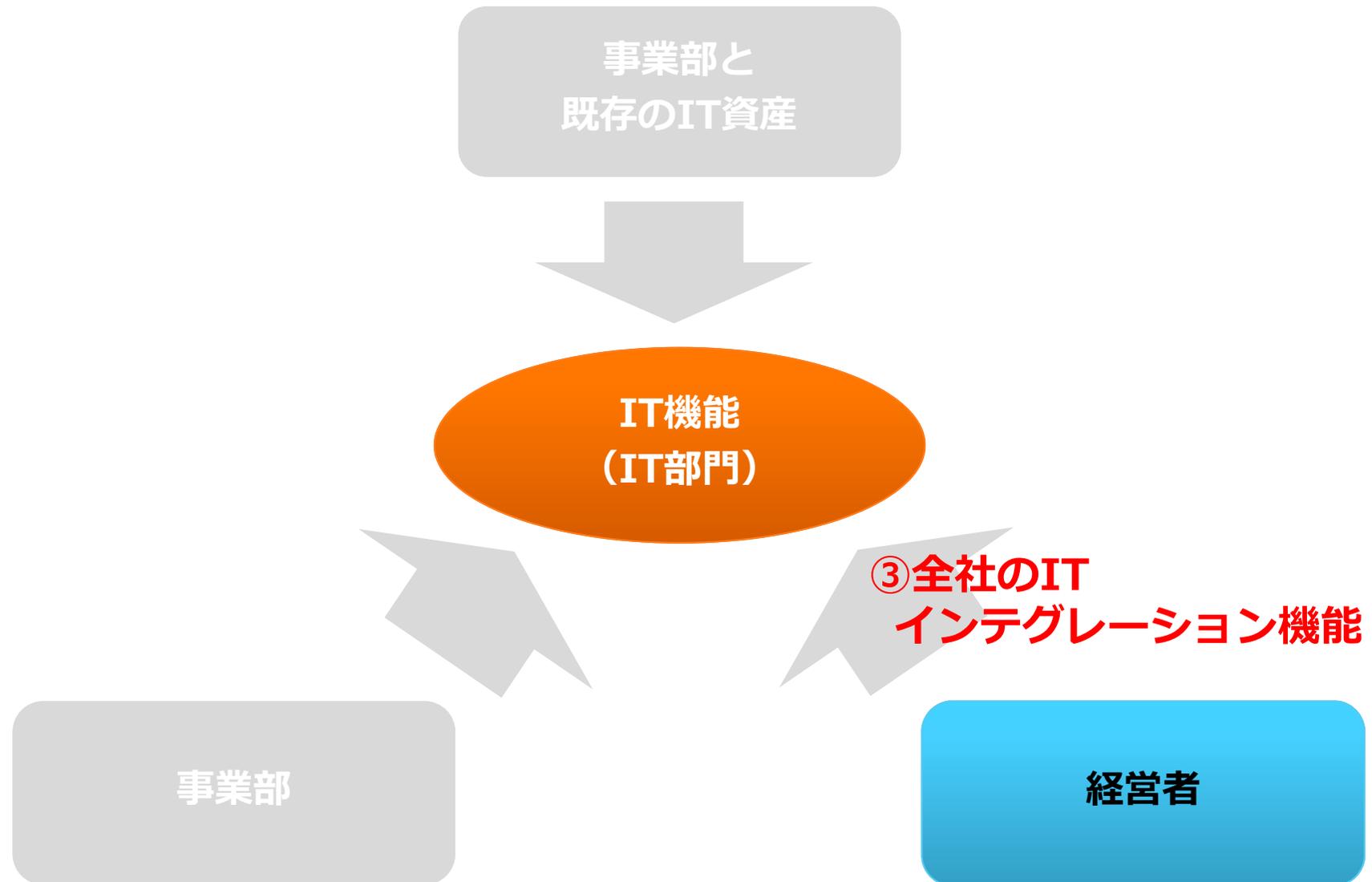
- **製品やサービスにおけるITの活用が進み**、これらに対する貢献も求められている。



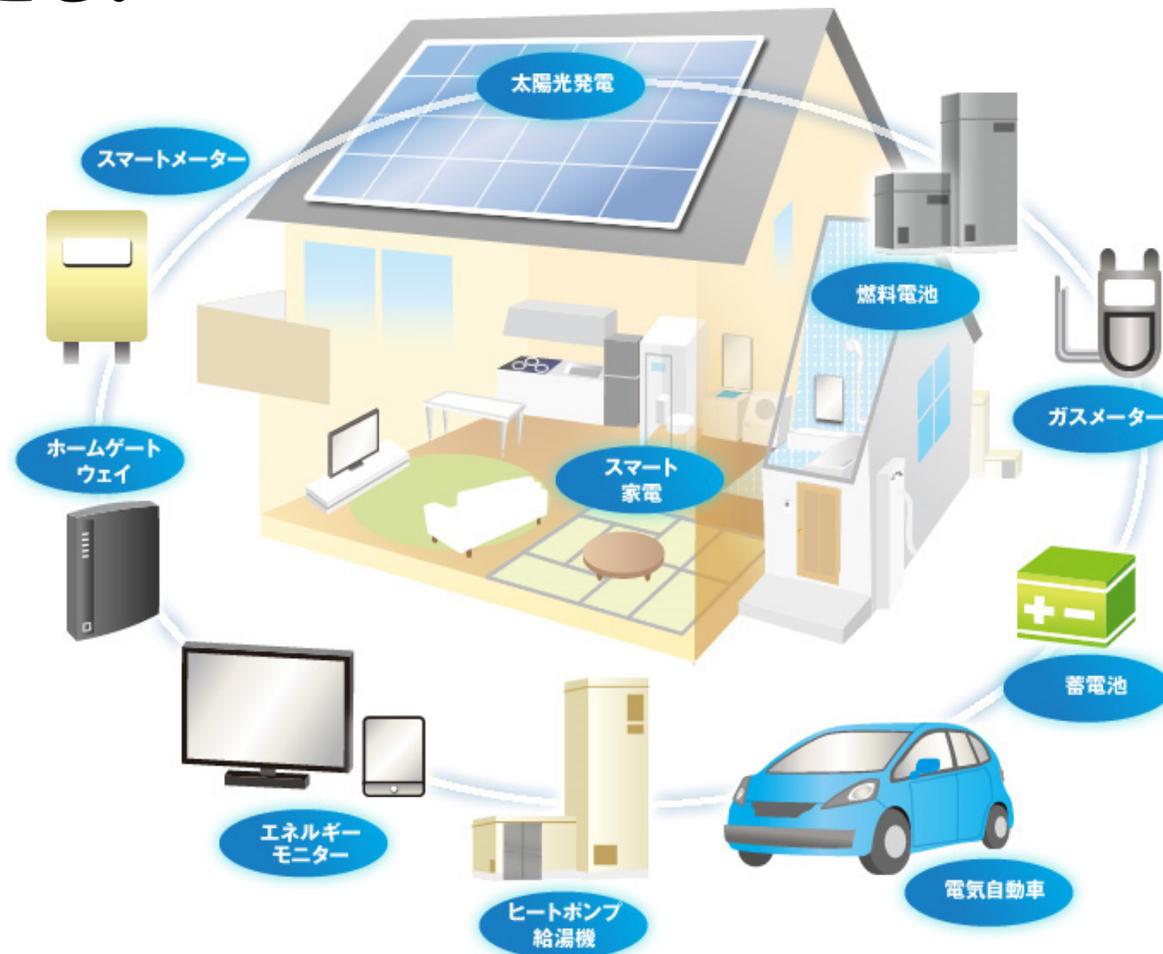
出典：<http://panasonic.jp/>

出典：<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h26/html/nc141330.html>

出典：<http://response.jp/article/2015/10/26/262813.html>



- 個別の事業に閉じた製品/サービスにとどまらず、**ITを軸に 全社横断の製品・サービス連携**によって顧客への提供価値を向上させる。



# KOMTRAX

# KOMATSU



出典：IT Leaders (<http://response.jp/article/2015/10/26/262813.html>)

(出展)[http://www.komatsu.co.jp/CompanyInfo/profile/product\\_supports/](http://www.komatsu.co.jp/CompanyInfo/profile/product_supports/)

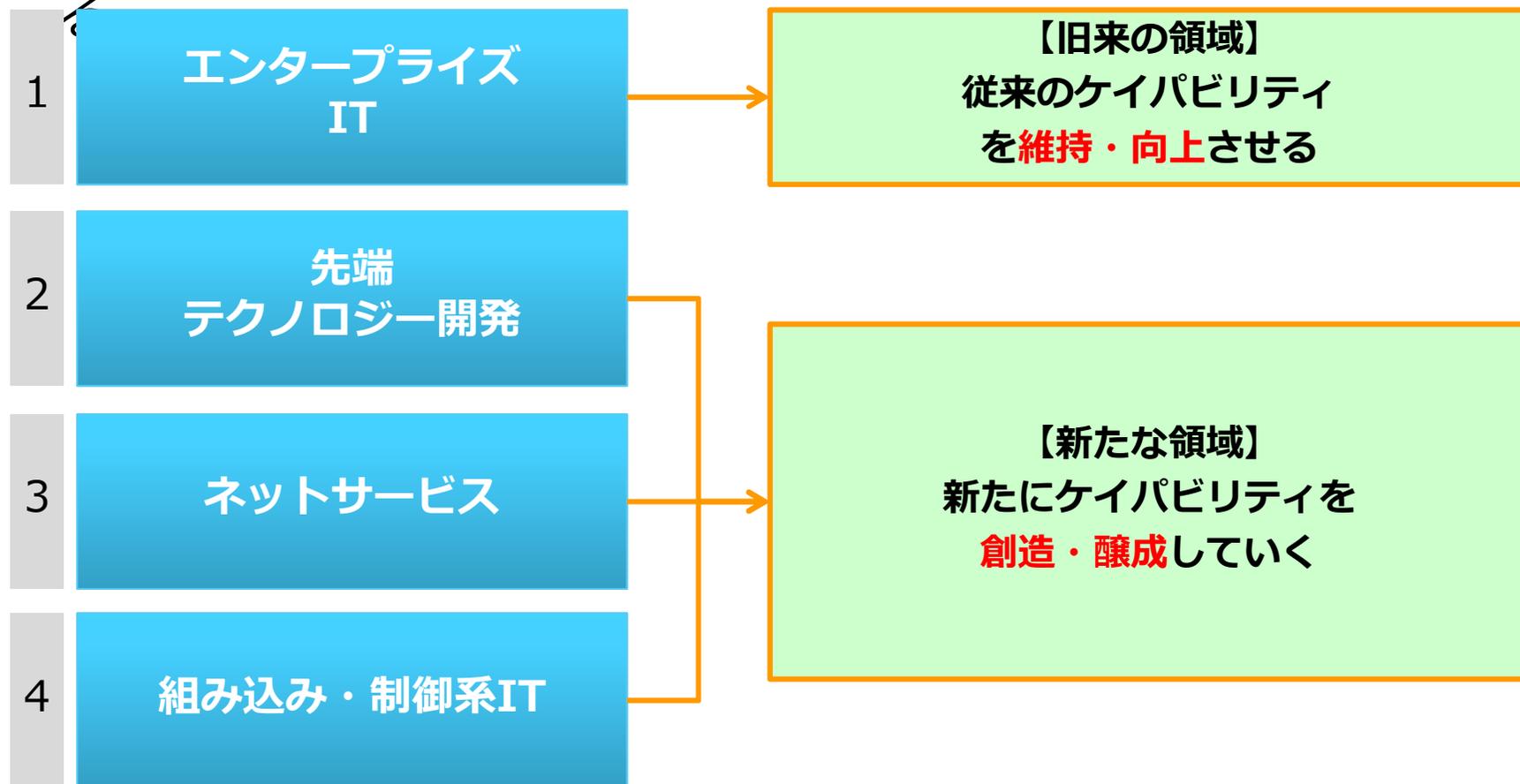
trade secret

- 今後は従来のエンタープライズITだけではなく、より広い範囲でITを捉えておく必要がある。

1	エンタープライズIT	基幹系を中心とした企業の業務支援システムの構築、保守&運用能力。
2	先端テクノロジー開発	AI、ロボティクス、スーパーコンピュータ、新たなアルゴリズム等、最先端のテクノロジーの開発と実務適用に関する研究。
3	ネットサービス	EC（アマゾン、楽天）、ネットサービス（グーグル、UBER）、携帯ゲーム（DeNA）等のインターネット上で展開されるサービスの開発、保守&運用。
4	組み込み・制御系IT	自動車やエレベータ、家電等、製品制御のためのソフトウェア開発。

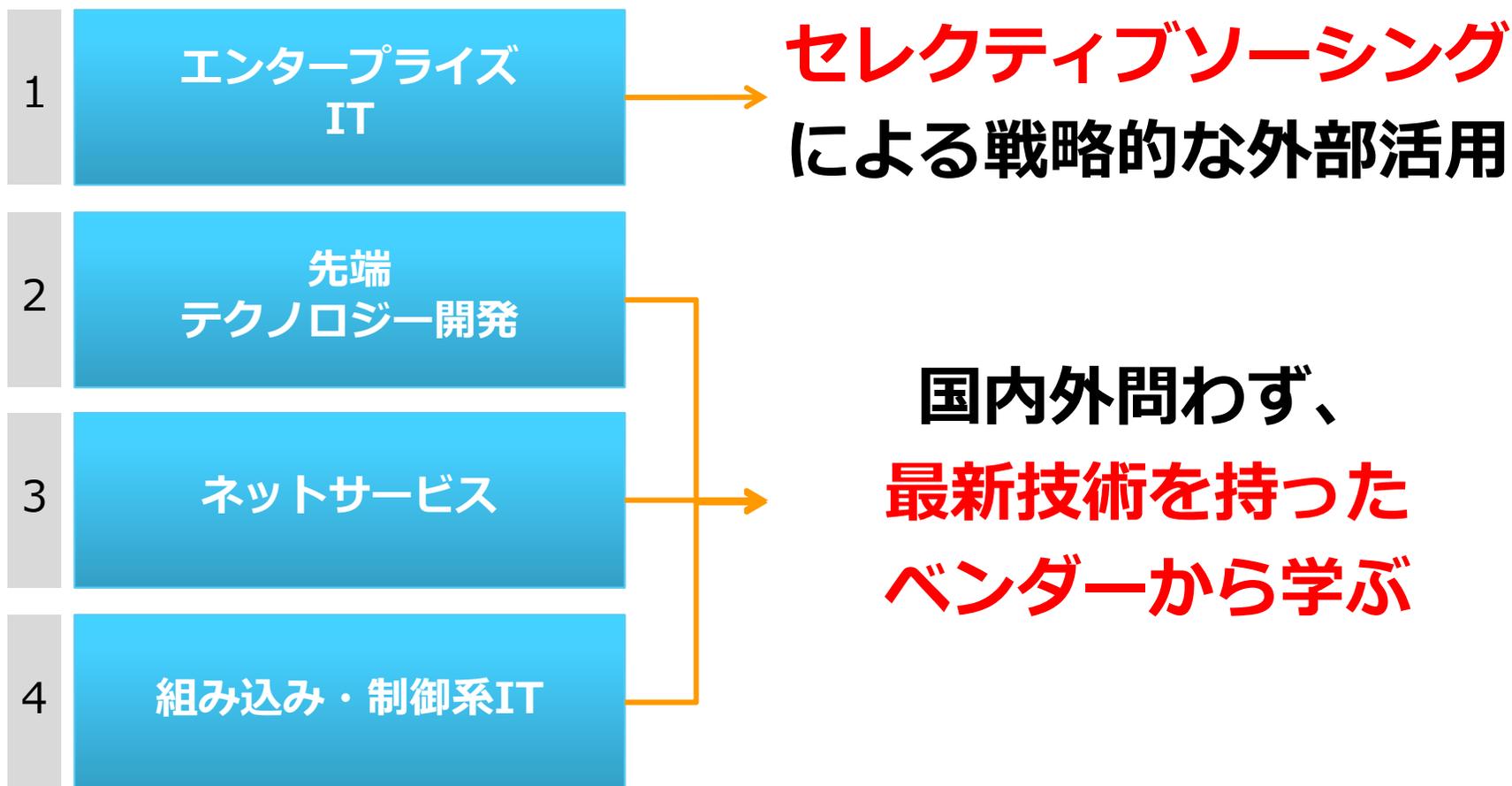
# ITケイパビリティ強化の方向性

- エンタープライズ領域は従来のケイパビリティを維持・向上させ、同時に新たな領域については今後ケイパビリティを創造・醸成していかなくことが適切と考えられる



# これからのユーザー企業と ITサービスベンダーの関わり方

- ユーザー企業が共創的に外部を活用する際の観点として、以下の2点が考えられる。



- 業務の運用方法にはインソーシング、アウトタスキング、アウトソーシングの3つの考え方がある。

## インソーシング (内部リソースで運用)

- 機密性の高い業務は原則、インソーシングする。
- ビジネスプロセスを自社で管理し、自社の内部リソースでビジネスプロセスを運用する

## アウトタスキング (外部から労働力のみ借りる)

- 機密度が高くない場合、自社が管理するビジネスプロセスを外部のリソースを借りて運用する
- ビジネスプロセスは発注者側が定義し、進捗管理や品質管理を発注者主体で行う

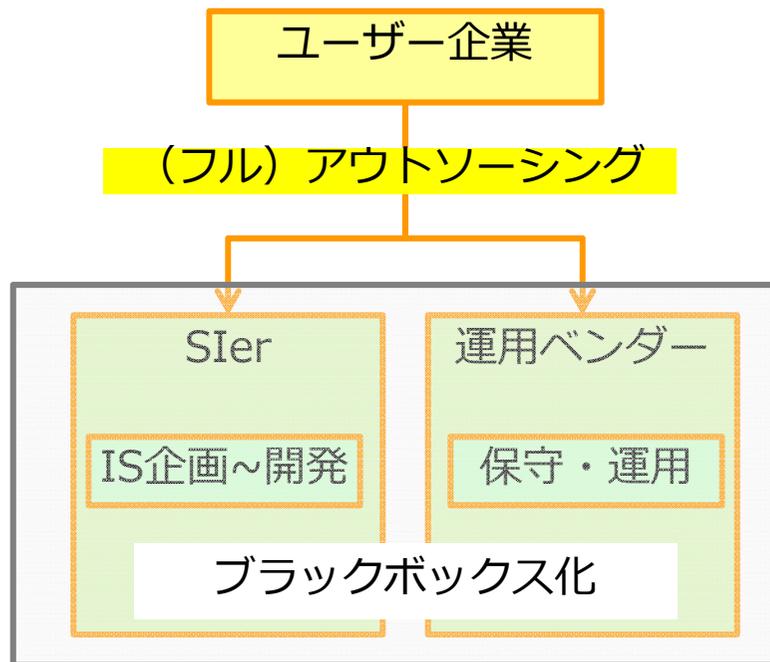
## アウトソーシング (ベンダーがプロセスを運営)

- 市場や業界で標準化されたプロセスや、特定領域に特化したベンダーがいる場合に利用する
- プロセスの委託範囲や求める成果は自社で定義するが、プロセスはベンダーのものに従う。

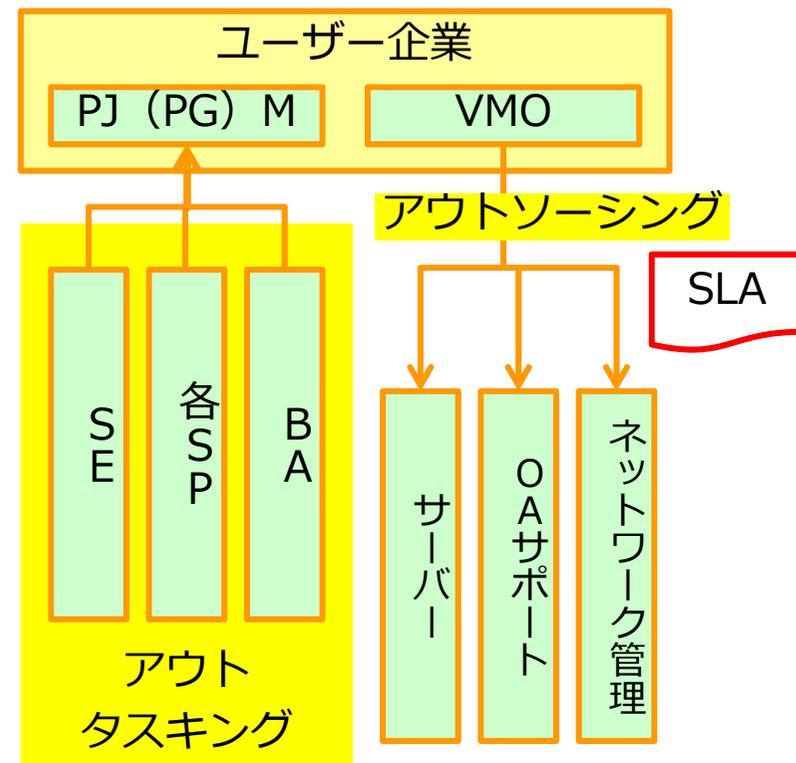
# セレクトティブソーシングとは

- セレクトティブソーシングでは、ユーザー側がプロセスを管理し、リソースを外部から借りる、SLA締結の上で部分的にアウトソーシングする等の選択を主体的に行う。

従来の外部活用



セレクトティブソーシング

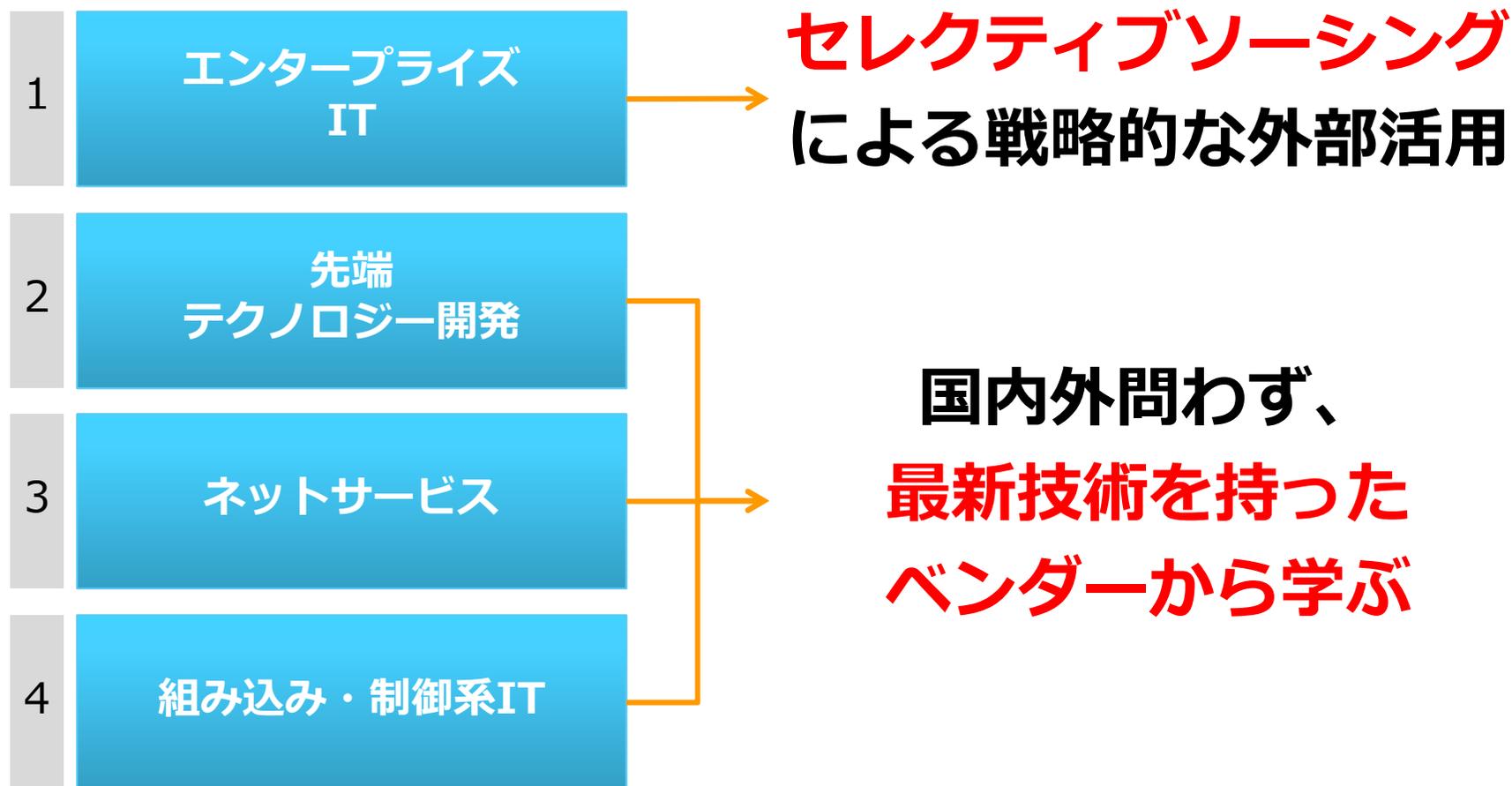


- セレクティブソーシングを行う際に自社で統制すべきプロセスを把握するにはCOBITが参考になる。





- ユーザー企業が共創的に外部を活用する際の観点として、以下の2点が考えられる。



# 現状のUISSの体系

- 既存のITスキル体系の大半は、これからの市場で必要とされる**ITケイパビリティ**を満たしていない。

タスク	人材像										
	ビジネスストラテジスト	ISストラテジスト	プログラムマネージャ	プロジェクトマネージャ	ISアナリスト	アプリケーションデザイナー	システムデザイナー	ISオペレーション	ISアドミニストレータ	ISアーキテクト	
事業戦略策定											
IS戦略策定											
IS戦略実行マネジメント											
プロジェクトマネジメント											
IS企画											
IS導入(アプリケーション)											
IS導入(インフラストラクチャ)											
IS企画評価											
IS保守(アプリケーション)											
IS保守(インフラストラクチャ)											
IS運用											
IS活用											
IS戦略評価											
事業戦略評価											
IT基盤構築・維持・管理											

凡例  主たる領域  従たる領域

# これからのIT機能に求められる役割

- 市場では、時代に即したITケイパビリティを担う**新たな役割が次々と誕生**している。

データサイエンティスト (アナリスト)	企業内外のデータ分析とビジネス適用のスペシャリスト
カスタマーエクスペリエンス スペシャリスト	顧客接点（顧客経験）のスペシャリスト
グロースハッカー	製品・サービスを育てるアジャイル型のマーケッター（R&D スペシャリスト）
エンタープライズ アーキテクト	ビジネスプロセスとIT全体にビジネスモデル（プラン）や戦 略を適用し、全体最適の企業構造を立案するスペシャリスト
(広義の) デザイナー	デザインシンキングを理解した広義のデザイナー、アプリ ケーションのデザインだけでなくビジネスモデル、プロセ ス、システム全体のデザインを担当
SME（サブジェクト マターエキスパート）	AI、ロボティクス、BI、クラウド、IoT等の各技術領域の専門 家

- **新たに求められる役割を自社IT人材の体系に組み込む**企業が増えている。

## IT部門の役割

「ビジネスプロセスの変革」  
「ソリューションとしてのIT提供」

## IT人材 ポートフォリオ

機能別に8つのロールを設定し、各ロールを個別の組織に担わせて人材を育成している。

- IT Architect
- IS Architect
- Business Analyst
- IT Specialist
- Application Analyst
- Program/Project Management
- Planning & Financial Management
- **Data Scientist**

新たにITケイパビリティを  
創造・醸成していく領域

**新しい技術を外部から得るための施策例**

- 定期的なベンダーとの意見交換（勉強会）
- 大手ベンダーから専門ベンダーへのシフト  
（なんでもできる大手ではなく、特定の領域に  
大きな強みを持つベンダーを活用する）
- 海外拠点/海外の会社の積極活用と社員の派遣

- ある大手製造業では、人財育成の領域ごとに適した海外拠点を選定し、現地に社員を派遣しベンダーと協業している。



# サービスの価値共創モデル

