

8月特別専門部会（企画：同志社大学）

◆日時：8月8日（木）17:00-18:30

◆場所：同志社大学東京オフィス

（東京都中央区京橋2丁目7番19号 京橋イーストビル3階）

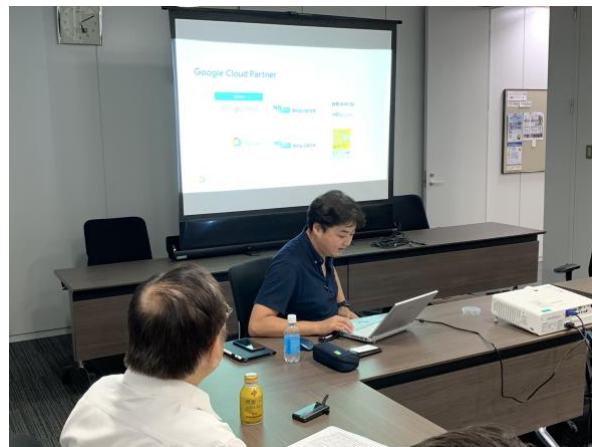
◆内容

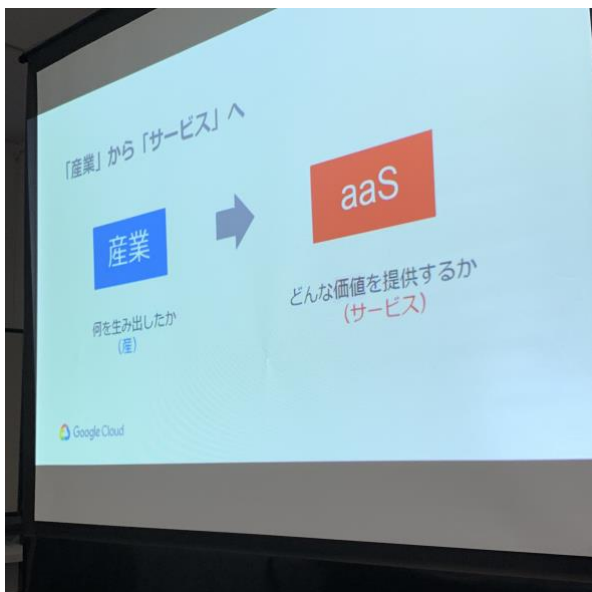
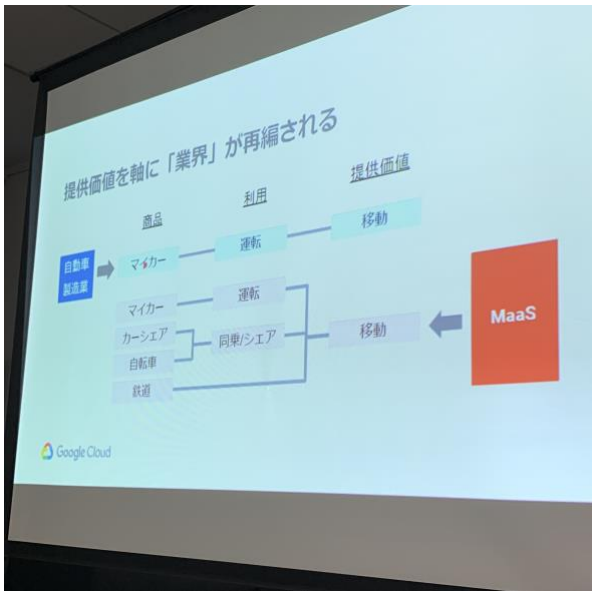
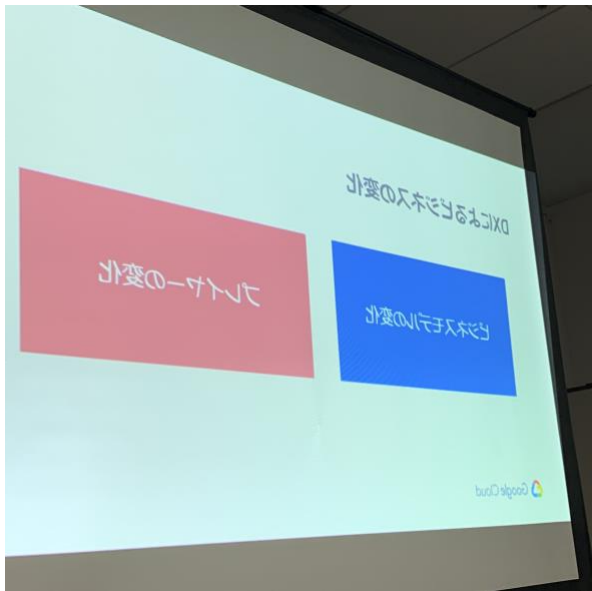
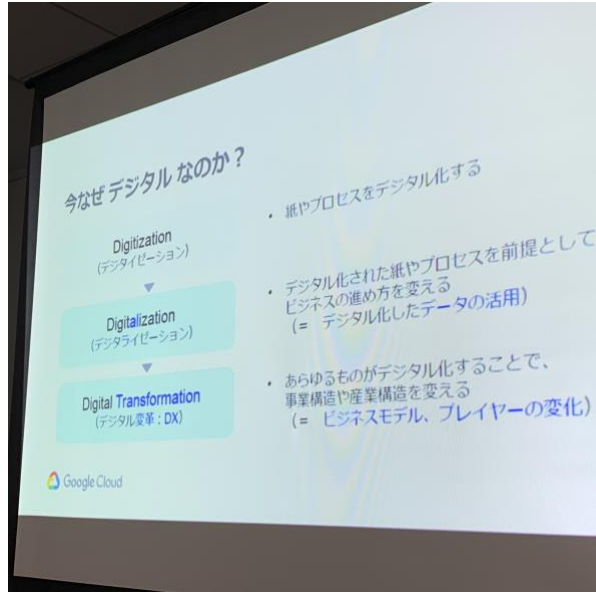
イブニングセミナー「急速に変化するIT環境とビジネス」

講師：吉田純一（野村総合研究所シニア経営コンサルタント）

最近、グーグルやアマゾンなどが相次いでAIやビッグデータの解析など、クラウドでの多くのサービスを展開している。野村総合研究所はグーグルのクラウドパートナープログラムにおいてプレミアムサービスパートナーの認定を受けたことで、各企業は世界標準の高度なクラウドサービスを導入し、最大限に活用するノウハウもサービスパートナーから受けられるようになった。このセミナーでは、そうした状況も含め、最新のIT事情を語って頂きます。また、参加者とのディスカッションの時間も多く取り、カジュアルなセミナーにしたいと思っています。

◆当日の写真





◆開催関係者への礼状

野村総合研究所

吉田純一様

写：知的オフィス環境推進協議会運営委員各位

同志社大学理工学部 三木です。

先日、8月8日には東京オフィスで開催した知的オフィス環境推進協議会の特別研究会でお話しをいただき、有り難うございました。

「急速に変化する IT 環境とビジネス」という題目で吉田純一さんがお話しをしていただいたビジネスにおける DX と CX に関する重要事項は大変分かりやすく、また参加者の皆様にとって、これらの課題が今後のビジネスの方向性を決める上で大変参考になったことと思います。

特に、最初の「デジタイゼーション」、「デジタルイゼーション」、そして「デジタルトランスフォーメーション」の違いから説明していただき、ビジネスモデルやプレイヤー自体が変化するという事例を示していただき、日本の多くの産業がそうした世界の潮流に乗っていないことを実感しました。「産業」が「aaS」(as a Service)、すなわちすべての産業が利用者に価値を提供するサービスに変化することの重要性を示していただき、良い製品を作って売るのではなく、利用者がその製品で得る価値をサービスとして提供することに目を向けなければならないことがよく分かりました。

そのためにサービスデザインが必要なこと、それはサービスの利用前から利用後までの範囲すべてを含み、かつ、顧客体験から裏方までをデザインすることが重要であること。そのためには関係者が集まってブレインストーミングして、方針を決め、チャート図を作って頑張ろう、では駄目であり、すべてのセクションで定量的評価をするためのデータを収集すること、そのための仕組みを作ることなどが重要であることが分かり、私も含め参加者の皆様全員にとって耳の痛い話になったかと思います。特に、大学の講義など、教育現場では、何が提供価値であるのかを真剣に考えず、また、顧客体験など多くのデータを収集することを避けて来たかと思います。

顧客は誰であるのか、顧客に提供できるサービスは何なのか、そしてそのサービスはどのように計測できるのかを徹底的に考え、そして計測したデータを即座に活用してサービスの提供価値をさらに高める工夫が必要であること、これは非常に重要な指摘でした。顧客が欲しいものを”欲しいときに”提供できればサービスの価値が高まるからです。その「欲しいもの」と「欲しいとき」をリアルタイムで見つけ出し、提供できるシステムを組み立てることこそがデジタルトランスフォーメーションであることがよく理解できました。

こうした観点で CX (顧客体験) という言葉を見ると、いままで単に他のサービスでは味わえない体験であるとか、モノよりコトという安易な考えで満足していたことは間違いであ

り、顧客の満足度をリアルタイムでセンシングしてはじめて新たな価値が提供できると分かりました。

今回の特別研究会で得たことは非常に大きく、やはり、数百名の大会場で同じことを聞いても、あるいは同じことが書いてある本を読んでも心に残らなかったことが、10名ほどの少人数での講演会で聞くと、まったく違って聞こえることも大きな収穫でした。すなわち、直接面談しているという雰囲気では、まったく違って聞こえ、強く頭に残るということです。もちろん、吉田さんの話の内容が明快だったことが大きいのですが、講師と聴講者の距離や参加者の数も非常に大きな要素だったと思っています。このため、今回の研究会では講演後の討議が一番多かったのもとても良かったと思っています。

吉田さんには、お忙しい中、知的オフィス環境推進協議会のために時間を割いていただき、本当に有り難うございました。