



デジタル組織とデジタル人材 ～ デジタルトランスフォーメーションのその先に ～

1. はじめに

デジタルトランスフォーメーション(以降DXという)では、組織を変革しなければならない。だが、いったいどのような姿を目指すのかが多くの組織で明確ではないのではないかと。そもそもDXした後に、どのようなビジネスモデルによって、どのようなデジタルサービスを、サービス消費者に提供できるのかが描けていない。

このような状況では、DXという言葉が先行するとともに、AI、チャットボットやドローンなどの先進的な技術を導入することが目的化し、さらにその先進的な技術を導入することがDXだと誤解されがちである。

なぜ、このようなことが起こるのか？それは、DXが何なのかを正しく認識している人が少ないからであろう。

2. DX とデータ駆動型

DXとは、「ITの浸透が、人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させる」(Wikiより)という概念として紹介されており、具体的なイメージが難しい。この表現は、デジタルサービスを提供する側ではなく、どちらかといえばデジタルサービスを利用する消費者視点で表現されており、日常生活においてITが深く浸透している姿を想像させる。

では、デジタルサービスを提供する提供者側では、どのように既存のオペレーティングモデルから、デジタルトランスフォーメーションされたオペレーティング

モデルに変革しなければならないのか？

それには、デジタル組織という姿を具体化する必要がある。それは「データ駆動型」のデジタル組織である。

これまでのITでは、どちらかといえば主にSoR(Systems of Record)の情報システムを中心に発展してきたが、現在はインターネットを中心に、サービス消費者とコネクタされたビジネス=ITの関係となっているSoE(Systems of Engagement)の情報システムが発展してきている。

このSoEの世界では、従来では扱えなかったヒト、モノの動きなどの情報に基づいて、物理的な世界とデジタル的な世界をシームレスに繋いで、サービス消費者とエンゲージメントされた、これまでにはなかったようなサービス体験価値を提供する。

これらの情報は、SNS、GPS、各種センサー、購買履歴など様々なデータを収集し、オペレーションにデータ駆動型の仕組みを取り入れることで、サービス消費者フォーカスの価値あるデジタルサービスを提供することを可能とする。

3. デジタル組織とデジタル人材

このようなデータ駆動型で、サービス消費者フォーカスのデジタルサービスを提供することを可能にするためには、情報システム部門だけで実現することは不可能であり、サービス提供組織のすべてのケイパビリティをすべて使ってサービス提供のオペレーティングモデルを再構築することになる。

ここでケイパビリティとは、個人のスキルや能力ではなく、組織のケイパビリティであり、例えば情報技術、マーケティング、セールス、人事、物流などの組織に存在する様々な能力を指す。これらのケイパビリティを統合して、データ駆動型でサービス消費者フォーカスのサービス提供者となることが必要であり、そのような組織の状態が「デジタル組織」であり、そこに属する人々が「デジタル人材」である。

4. デジタル人材はT型である

組織のケイパビリティを統合して、新しいデジタル組織におけるサービスオペレーティングモデルを再構築するためには、組織に所属する全員がサービス提供者であることを認識し、全ての人の仕事がサービス消費者に影響を与えることを認識してもらう必要に迫られる。よって、組織は現在のオペレーティングモデルからデジタル組織におけるオペレーティングモデルに「変革」されなければならない。

その変革には、組織横断的に行動をすることが求められるため、深い専門分野の知識を持っているだけでなく、組織横断的に組織をリードする人材、つまりT型人材がかかせない。この人材は、マネジメントという側面、リーダーという側面、さらにデジタル感度を持った人材でなければならない。

4. まとめ

2018年も残り1週間あまりで終わろうとしている。東京オリンピックが開催される2020年まで1年となり、この1年で日本の企業が、どれくらいDXを実践し、東京オリンピックにおいて、日本が世界にデジタルサービス先進国であることをアピールできるかが注目される。あと1年で単なる先進的な技術の導入ではなく、真のDXが求められている。

[著作権等]

本稿に含まれる情報は著作権で保護されており、DIG2ネクスト株式会社の明確な許可無しに複製されたり、

第三者に開示されたりすることはできません。

VeriSM™ is a registered trade mark of IFDC.

SIAM® is a registered trade mark of EXIN Holding B.V.

EXIN® is a registered trade mark

ITIL® は AXELOS Limited の登録商標であり、AXELOS Limited の許可のもとに使用されています。すべての権利は留保されています。

IT Infrastructure Library® は AXELOS Limited の登録商標であり、AXELOS Limited の許可のもとに使用されています。すべての権利は留保されています。

COBIT と COBIT のロゴは、米国及びその他の国で登録された情報システムコントロール財団 (Information Systems Audit and Control Foundation, 本部：米国イリノイ州) 及び IT ガバナンス協会 (IT Governance Institute 本部：米国イリノイ州：www.itgi.org) の商標 (trademark) です。COBIT® の内容に関する記述は、情報システムコントロール財団および IT ガバナンス協会に著作権があります。

Project Management Institute, A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK® Guide)–Fifth Edition, Project Management Institute, Inc., 2016

PMBOK® Guide is a registered mark of Project Management Institute, Inc.

Agile Alliance and the Agile Alliance logo are marks of Agile Alliance.

Agile Practice Guide was jointly by Agile Alliance® and was developed in collaboration with members of the Agile Alliance®.

[筆者]

DIG2 ネクスト株式会社

代表取締役 鈴木寿夫

ITIL®/IT サービスマネジメントの普及促進をするために、2008年に会社を設立し教育事業およびコンサルタント事業を行う。

ITIL® V2 サービスマネージャー認定資格取得のための研修立ち上げに携わり、ITIL® V3 エキスパート認定資格は日本第1号資格取得者として、多くの資格者を育てた実績をもつ。ITIL® に関しては16年以上の経験と実績をもつ。

