

ビジネスプロセス 再構築の可能性

執行役員証券ソリューション事業本部副本部長

江波戸 謙



数年前から、音楽の世界で「ハイレゾオーディオ」が話題になっている。ハイレゾとは高解像度の意味で、ハイレゾオーディオの音源は、CDの約6.5倍（192kHz/24bitの場合）の情報量を持ち、より原音に近い音質を実現している^注。出現当初は、1970～80年代に発表された昔のアルバムをハイレゾ化した楽曲が話題となっていた。たとえば、イーグルスの「ホテルカリフォルニア」は長い期間、ハイレゾ音楽サイトのダウンロードランキング上位に位置していた。私自身も2年ほど前に、入門レベルのハイレゾオーディオセットを購入し、話題の「ホテルカリフォルニア」を試しに聴いてみた。そして、その音源の持つ情報量の多さに非常に興奮した。

CDはマスター音源をデジタル化して記録したものであるが、ハイレゾオーディオも音源をデジタル化するという原理は変わらない。違いは、ハイレゾオーディオのほうがマスター音源をより高情報量で記録しているということであり、これは情報処理にかかるコストが従来よりも劇的に安くなったから可能になったものである。

技術の進歩により、情報処理コスト（計算するコスト、記録するコスト、再現するコストなど）が一般的な商業ベースに耐えられるようになったということであり、昔は採算が合わないためにデジタル化できなかったもの（こと）が、時代とともに対応できるようになってきている。

このような情報処理コストの低下は、さまざまな分野でのIT利用を拡大させている。

たとえばIoT（Internet of Things）など、

ITにとって新しい分野での取り組みがあり、また、「ビッグデータ」などデジタルデータの高度利用も進行しつつある。このように、世にいう「IT化の進展」の多くは、情報処理コストの低下を要因の一つとして、新しい領域へIT技術を適応していく意味で語られている。

一方、「ハイレゾオーディオ」で見られる動きは、過去にデジタル化されたことや、定義されたことを、現在の情報処理コストで再評価する取り組みといえる。その昔、コストや情報処理能力などの制約の下でデジタル化されたレベルを、現在の情報処理コストを前提にして再定義することで、新たな価値（ハイレゾオーディオでいえば「より原音に近い音質」）の提供が可能になっている。この取り組みは、既に定義されたものを情報処理コストの観点で再評価、再定義して、新たな価値を生み出す可能性があることを示唆しているのではないだろうか。いったん定義したことで思考を止めるのではなく、その時の情報処理コストに照らし合わせて価値を付加し直すのも、「IT化の進展」が持つ別の方向性であろう。

1990年代前半、ビジネスプロセス・リエンジニアリング（BPR）という経営概念がもてはやされたことがあった。過去に構築されたプロセスを見直して、顧客指向の観点で一層効率性を追求できるプロセスに再構築する取り組みである。当時、この取り組みが支持された要因の一つに、情報処理コストの大幅な低下があったのであろう。このときは情報処理にかかわる道具として、サーバーやPCなどが登場し普及していった。それまでビジネスの世界では、いわゆるホストコンピューターなどの高価な機器によ

って情報が処理されていたが、この頃から、より小型で安価な機器による情報処理が可能になった。企業にとっては、情報処理コストを大幅に削減して、プロセスの効率性を追求する余地が生まれたのである。

それから20年余りが経ち、ITの進化やネットワークインフラの発達により、情報処理にかかわるコストは、一段と低下してきている。また、それと並行するように、情報資産を〈所有〉するのではなく、クラウドなどの外部サービスを〈利用〉していこうという、「ITの所有から利用へ」の動きも加速している。このような状況からすれば、ビジネスプロセスを今の時代の情報処理コストに照らし合わせて見直すことにより、新しい付加価値を追求できる環境が相当に整ってきているといえる。

もちろん、これまでのビジネスプロセス・リエンジニアリングの取り組みすべてが成功したというわけではなく、また情報処理コストの低下だけが付加価値の実現を約束するものでもない。それでも、ビジネスを取り巻くITの環境が大きく変化し、情報処理コストが低下している今、既に定義されているビジネスプロセスを再評価、再定義し、ビジネスプロセス・リエンジニアリングが目指した本来の目的である「より顧客指向の観点でビジネスプロセスを再構築し新たな価値を得る」ことにチャレンジできる機会が訪れているのではないだろうか。

（えばとけん）

注 <http://www.sony.jp/high-resolution/about/>