

IT部門こそ 想像力を

執行役員システムコンサルティング事業本部
副本部長

嵯峨野文彦



「IT（情報技術）部門はビジネスイノベーションの担い手になれるのか」と問われて久しい。JUAS（日本情報システム・ユーザー協会）のアンケートでも、IT部門が経営層からのビジネスイノベーションの期待に「応えられている（ある程度応えられている）」との回答は、2009年より減少している。多くの場で議論されているテーマだが、明確な答えはないように見受けられる。IT部門は本当にビジネスイノベーションの担い手になれるのか。

足元の話だが、先日あるセミナーで「みなさまのご息を同業（情報サービス産業）に就職させたいですか」と質問をしたところ、「就職させたい」との回答は数人で、100人を超える残りの参加者は「就職させたくない」との回答であった。一生懸命働いているにもかかわらず、子供を就職させたくないような業界がビジネスイノベーションの担い手になれるかというのは、議論が少し飛び過ぎているのではないだろうか。この仕事の良さや、第三者に誇れる仕事であることの再認識から始める必要があるのではないか。他部門やベンダーにはない、IT部門ならではの優位性とは何か。この優位性をどのように活かすとIT部門は誇れるのか。IT部門の優位性を活かした活躍の道について考えてみたい。

ユーザー企業のIT部門ならではの価値は何であろうか。私は、一つにはユーザー企業の社員であることだと感じている。ユーザー部門と人脈があり、業務や企業文化をある程度理解しており、企業のことをきちんと考えている——などである。このポジションを活かした、ユーザーとしての発想力が、代替不可

能な価値であることの1つと考えている。

もう1つの価値は、IT利用者としての「IT見極め力」だと思う。IT見極め力に関しては、外部の力を借りることも可能だ。

代替不可能な価値であるユーザーとしての発想力と活用者としてのIT見極め力に、想像力を掛け合わせることで、大きな価値が生まれる例が増えている。「iPad（アイパッド）」やスマートフォン（多機能携帯電話端末）を活用した業務改革はわかりやすい例である。情報システム部門には、表面化していないユーザーニーズと技術をにらんで新しい業務のあり方を想像する触媒になることが求められている。野村総合研究所（NRI）でも、ITの進展を踏まえて国内営業を活性化したい、IT社会の成熟を受けてビジネスインフラがどのように変わっていくべきか——などの問い合わせが急に増えている。

新発想のサービスは企業の古い殻に閉じこもってでは創造できない。デジタルネイティブ世代の自由な発想を活かせる柔軟な組織づくりは、企業の課題となるだろう。

次に視点を社会の姿・社会とITの関係に移してみる。変化という観点からいえば、異分野の仕組みが連携するようになったこと、膨大なデータの蓄積・活用が人の生活スタイルを変えていることが挙げられる。異質な仕組みの連携の代表は「スマートシティ」である。たとえば交通と電力は深い関係があるにもかかわらず、従来は別系統で管理されていた。スマートシティはこれを統合的に管理して、利便性の向上や効率化、環境負荷の軽減などを図るという考え方である。日本では横

浜市や豊田市などで実験が始まっている。

スマートシティではインテリジェントデバイス、高速なネットワーク環境、高度なデータ処理などが必須である。すなわち制御情報や保守情報を相互にかつ高度に活用して、相乗効果を発揮させることがポイントとなる。そのとき、情報システム部門は社内外や地域をつなぐコーディネーターとして活躍することを期待されるのではないだろうか。

膨大なデータを消費者の行動に還元する代表例は、カスタマーエクスペリエンス（顧客経験価値）の提供である。これは、消費者の行動特性をデータ化し、それを処理して消費者にサービスを提供する活動を指す。身近な例としては携帯電話を使ったサービスがある。多くの3G携帯電話端末にはGPSモジュールが内蔵されており、所有者がどこにいるかの把握が可能になっている。携帯電話端末は個人の行動履歴を常に把握できるわけで、その情報をマイニングすれば個人の行動を先読みすることもできる。そうすれば、日本人が得意とする「おもてなし」を携帯電話のサービスで提供できるようにもなる。

クラウドコンピューティングに代表される最近のITは、これまでの常識を超えるポテンシャルを持っている。こうしたITの進化は、ユーザー企業のIT人材に求められるものも変えていく。ITが社会を動かす力をますます強めようとしている今、IT人材に求められるのは、あるべき社会に向けた柔軟な発想力である。IT部門の想像力を強化して、楽しく未来のある職場づくりに向かっていきたい。

（さかのふみひこ）