



ITサービス .vs. デジタルサービス ～ デジタイゼーションメガトレンド～

1. はじめに

デジタル化では、第1フェーズとして「IT 利用による業務プロセス強化」、第2フェーズとして「IT による業務の置き換え」、第3フェーズとして「業務が IT へ、IT が業務へとシームレスに変換される」という段階を進むと考えられている (wiki ペディア：デジタルトランスフォーメーションより)。

現在、AI やロボティクスなどの技術革新のほか、インターネットやスマートフォンが生活の一部となっていることによって、デジタル化の第3フェーズは急速に人々の生活に浸透している。

このような日常生活の中で利用されているサービスは、もはやITサービスというよりはデジタルサービスと言ったほうが相応しい。一般消費者が、スマートフォンやそのうえで動くアプリをITやアプリケーションソフトウェアと意識していることはなく、アプリケーションはサービスを利用するためのメニューのように捉えられているのではないだろうか。

2. メガトレンド

この流れは、デジタルトランスフォーメーションという変革を生み出している。企業は消費者に対してデジタル化されたより利便性の高いデジタルサービスを提供する組織、つまりデジタルサービスプロバイダに変革されなければ淘汰されてしまう。

そしてこれはインターネットにつながったグローバルな世界での出来事であり、日本だけではなく世界中に

広がるメガトレンドとなっている。

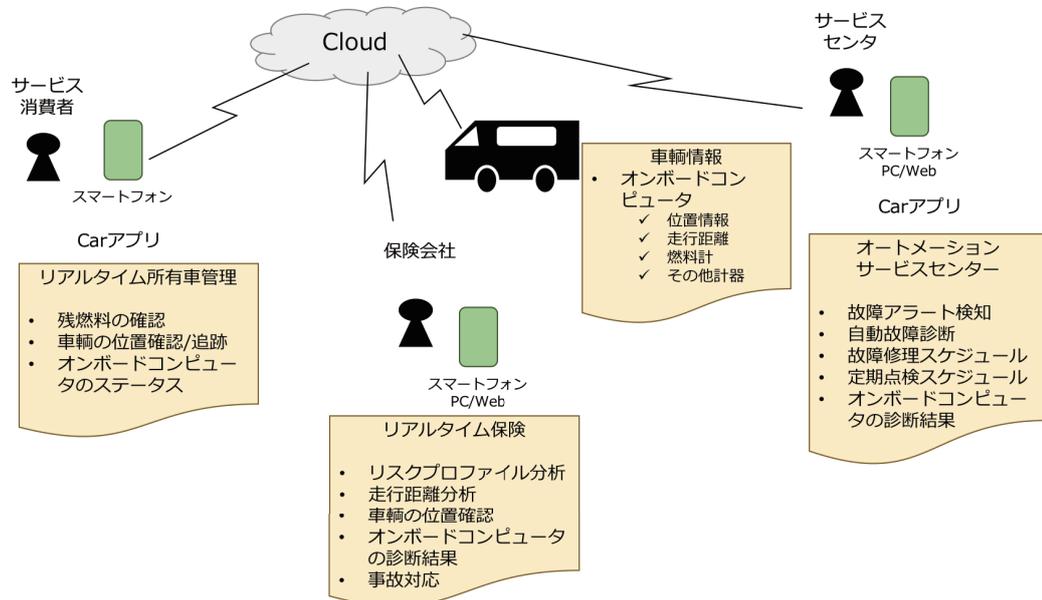
さらにこのデジタイゼーションの特徴としては、過去の第1フェーズや第2フェーズで莫大なIT投資をしてこなかった新興国のほうが、日本のように過去の巨大ITシステムを保持している国と比較したら、スピードが桁違いに速い。日本のようにレガシーとなってしまったインフラを破棄して、新しいデジタルサービスを生み出す大規模変革を行うには、かなり本腰を入れて取り組む必要があるだろう。

3. 自動車会社はもはや製造業ではない

インテリジェントビークル。これは車がインターネットを経由して常時クラウドに接続されている状態で、車の所有者、車のサービスセンター、車の保険会社などの多くのステークホルダが、車関連サービスを提供したり、利用したり、それをリアルタイム処理できるようにすることである。

このようなインテリジェントビークルは、既存の技術で簡単に実現することは容易であるし、5Gネットワークのようなレイテンシの少ないネットワーク技術、IoT技術が一般化すれば、あっという間に自動車関連企業はデジタルサービスプロバイダになるであろう。

インテリジェントビークル



4. まとめ

インテリジェントビークルは、デジタルサービスの一例に過ぎない。自動車関連企業のほか、金融関連はさらにデジタルサービス化の動きが加速的に高まっている。

そして、従来の業務プロセスを強化したり、業務プロセスを置き換えたりといった IT 活用の時代から、消費者に対するデジタルサービスとそれを提供するデジタルサービスプロバイダに変革するためには、スピード感を持って意思決定していく必要がある。

そのためには、もっとも変革に重要となる人材の意識変革や教育、どのようなアプローチで変革を成し遂げ、どのようにデジタルサービス化をするかを貪欲に学ぶことが不可欠である。

このメガトレンドの助けとなる知識体系が、SIAM® (Service Integration And Management) であり、VeriSM™モデル/アプローチであることは間違いない。

グローバル競争優位性をスピーディーに確立していくためにも、素早く SIAM® や VeriSM™のエッセンスを習得する必要があると考える。

[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。

