

顧客協創



1 協創方法論「NEXPERIENCE」に含まれる手法、ツールと協創空間

1 顧客協創方法論「NEXPERIENCE」の体系化

製造業のサービス化が進んでいる。社会イノベーション事業では、多くのステークホルダーの収益性、実現性を加味して、受容性のあるサービス事業を創出する必要がある。しかし、旧来の手法やツールだけでは、複雑で多角的な検討が難しかった。

そこで、顧客やパートナーの多くの知見を踏まえて、多角的に見える化しながら、サービス事業を協創する方法論「NEXPERIENCE」の体系化と、IT (Information Technology) ツール開発に取り組んでいる。

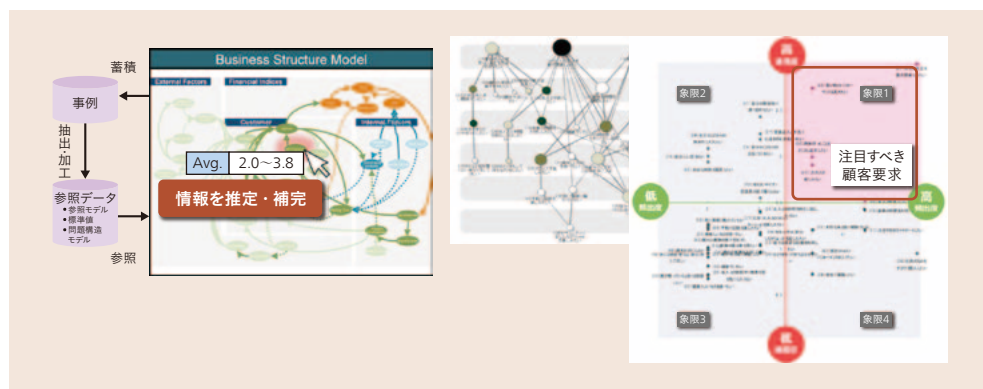
NEXPERIENCEは、将来の事業機会の発見からビジネスモデルの設計、事業価値のシミュレーションまで、顧客の目的に応じて、幅広いフェーズをカバーする。また

NEXPERIENCEの実践を促進する協創空間も赤坂（東京）に開設した。一連の協創を支援する手法、ツールと協創空間により、短期間に集中して質の高い議論を行うことで、有望なサービス事業の割合を高め、社会イノベーション事業を加速する。

今後は、NEXPERIENCEを活用する人材の拡大と、実践を進める。海外拠点への展開も予定しており、グローバルに社会イノベーション事業を拡大していく。

2 人と経営の視点による顧客価値可視化手法

IoT (Internet of Things) 時代には、これまで考えられなかった粒度でさまざまなデバイスからデータが得られるようになるため、多くの企業で業務改善や新事業機会への期



2 ビジネス課題抽出手法、ユーザ要求構造分析手法の画面例

待が高まっている。しかし、その過渡期の今、経営や業務分析に十分使える状態でデータが収集・蓄積されているケースは少ない。電子データ化されていない価値観や感情などのヒトの要素が複雑に絡み合い、現場分析を難しくしている。これまで、ビジネスの現場を観察し、見過ごしがちな問題を明らかにする現場分析手法や、組織全体の課題やその経営インパクトを可視化する手法を活用してきたが、データ収集に係る顧客の負荷が課題だった。

そこで、限られた情報からでもビジネスの状況を顧客から引出しやすくし、課題を抽出する「ビジネス課題抽出手法」、アンケートを基に顧客の要求を構造化し、重要度の高い要求を判定する「ユーザ要求構造分析手法」を開発し、適用を進めている。

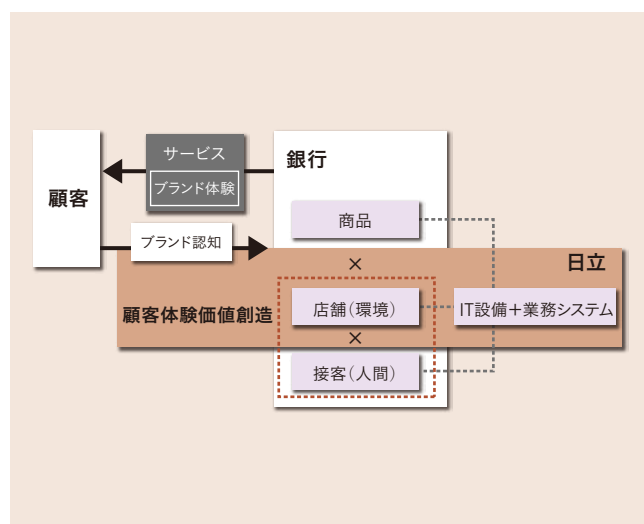
今後も、現場のヒトと経営という両者の視点から、顧客が満足できるサービスやソリューションを協創するスタイルを洗練化していく。

3

銀行向けスマート店舗ソリューションにおける顧客協創の取り組み

インターネット金融の成長に伴い、業界開放および利率自由が加速し、中国の銀行業は転換の巨大なプレッシャーに直面している。銀行は業務イノベーションによるサービスの質向上と収益力の強化実現を重視するようになった。

日立は中国の金融分野において、現地パートナーと提携し、銀行顧客との共同イノベーションを通して、「銀行スマート店舗」ソリューションを開発した。同ソリューションは店舗設計とITソリューションを通じて、セルフサービスツール、セキュリティプラン、プレジジョン・マーケティングを導入し、銀行のブランドイメージ向上、店舗の運営効率改善、マーケティング機能を強化し、顧客の満足度を向上させている。



3 銀行向けスマート店舗ソリューションのコンセプト

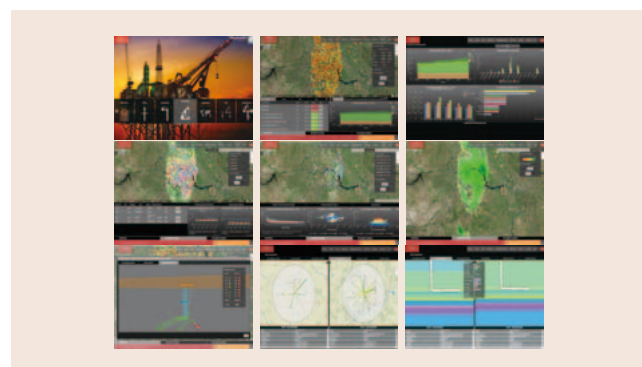
4

デジタル・オイルフィールドでの顧客との協創

オイル&ガス産業においては、従来とは採掘手法が異なるシェールガスなどの分野で一大転換となる技術革新が進められており、世界経済に変化をもたらすことが見込まれる。オイル&ガス産業は、水平傾斜掘削や水圧破砕などの技術発展によって成長に拍車がかかっている。その一方で、オイル&ガス産業の事業者は困難なビジネス課題に直面している。シェールの地下地質は、適正な特性評価の実施という点で課題をもたらすものである。事業者は、現場での全ての作業を通じ、地積からの生産高を最大限まで高めることを望んでいる。シェール上流作業のモデル化に際しては、従来のアプローチでは不十分であることがすでに実証されている。ここで、ビッグデータ技術を駆使して従来の手法を拡充することにより、シェールオイルおよびシェールガスの作業工程を全体として深く把握し、事業者の直面する課題に対処することが可能になる。

日立は、顧客が抱えるこの課題をVOC (Voice of Customer) 調査を通じて把握し、優先順位に沿って要件への対応を進めるアプローチで展開してきた。顧客協創によってソリューションを構築し、さらには、顧客を中心としてソリューションライフサイクルを共同で発展させる際に、支えとなるのが日立のオイル&ガスアナリティクス技術である。オイル&ガスアナリティクスソリューションは、上流工程全体からデータを取り込み、説明的、予測的、処方的なアナリティクスで構成される網羅的なスイートを顧客に提供する能力を備えている点で、ほかに類を見ないものと位置づけられる。このソリューションの堅牢(ろう)なアーキテクチャは、スケーラブルなソリューションの安全な展開を可能にするものとなっている。

日立のビッグデータラボは、パートナー企業および事業部門との緊密な連携を通じて、オイル&ガスアナリティクスソリューションの開発を推進するとともに、多数の顧客とソリューションの拡張に取り組んでいる。



4 オイル&ガスアナリティクスソリューションの生産特性評価アプリケーション