

グローバル展開を支えるITサービス事業戦略

浜野 美樹
Hamano Miki

三輪 武司
Miwa Takeshi

市川 純理
Ichikawa Junri

茨木 敏
Ibaraki Satoshi

グローバル展開を支えるITサービス事業戦略

新たな競合の台頭

IT (Information Technology) 分野のグローバル市場では、IBM社 (International Business Machines Corporation) などのITベンダーだけではなく、GE社 (General Electric Company)、シーメンス社 (Siemens AG) などの総合電機大手も台頭してきている。

GE社のIT事業戦略の一端を見てみると、社会課題の解決や顧客価値の創造の切り口を「生産性」に求めている。その活動を「Power of 1%」として、「顧客資産の1%を改善できれば、顧客は大きく年間利益を増やすことが可能」としている。この成長市場への貢献を「社会のイノベーション」と定義している。これを実現する手段が

Industrial Internetであり、具体的には、製造現場の各機器をITによって統合的に制御することで、生産性の向上やコスト低減を実現しようとするものである。

ドイツにおけるIndustrie 4.0も、受発注から製造までの各工程における現場の各機器とITとのインタフェースの標準化を進め、OT (Operation Technology) とITを融合することでアセットのパフォーマンス、オペレーションの最適化をめざすものであり、同様の動きと言える。

グローバルITサービス事業での経営ビジョン

日立は、情報・通信システム事業において「3G (Growth, Global, Group) により、グローバルメジャープレイヤーへ」を経営方針とし、グローバル事業で2015年海外売上高比率35%達成を経営目標としている。

かかる目標の達成に向けた事業の中核は、社会イノベーション事業である。長らく製造業として培ってきたOTとITを共に有する強みを生かし、さまざまな社会の課題・問題を解決して社会イノベーションを推進する。めざしているのは、情報活用によるサービスの革新であり、グローバルITサービス事業として切りひらいていく。

グローバルITサービス事業の2つの軸

グローバルITサービス事業には2つの軸がある。1つはマネジメントコンサルティングとビッグデータアナリティクスによる、顧客経営課題の解決である。もう

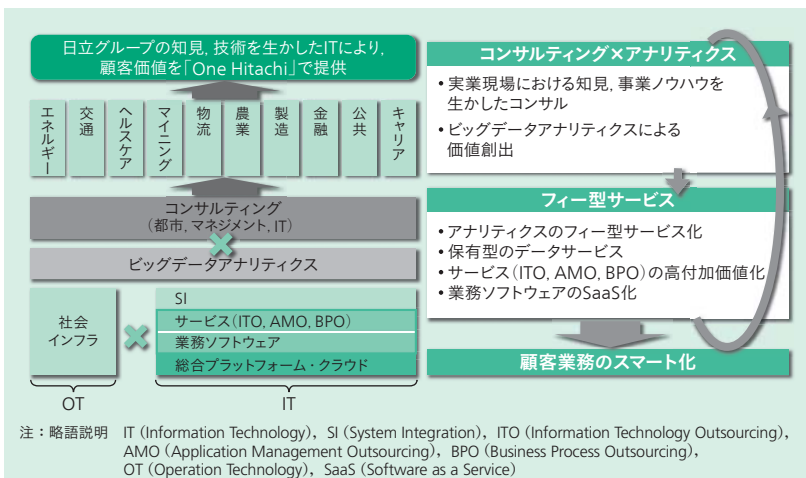


図1 | グローバルITサービス事業の構造

マネジメントコンサルティングとビッグデータアナリティクスによる顧客経営課題の解決、および業務運用などの受託によるフィードバックループの提供という2つの事業軸により、最終的には顧客業務のスマート化をめざす。

1つは、業務運用などの受託によるフィー型サービスの提供である。この2つの事業軸により、最終的には顧客業務のスマート化をめざす(図1参照)。各事業について以下に述べる。

マネジメントコンサルティング

経営課題を解決

マネジメントコンサルティングとは、顧客の経営層に入り込み、真に解決したい業務課題、すなわち経営課題を理解し、解決策を提示する上位の業務コンサルティングである。上位の業務コンサルティングから入り込むことで、以降のSI(System Integration)、業務運用など一連のITサービスへつなげる起点とする。さらに、インキュベータもしくはインテグレータとして、課題解決のための日立グループのソリューションを提供することで事業の拡大をめざすものである。

「解決したい」問題・課題は、現場には山積みである。しかし、資金をはじめとした経営資源は有限であり、本来の「解決すべき」問題・課題を優先すべきである。

例えば、「コスト低減」というミッションに対し、現場のニーズは部署間で矛盾することが多々ある。システム部門は、システムの簡素化による保守費の低減を提案し、それに対して事務部門は、システムサポート範囲の拡大によるオペレーション人員の削減を提案するなど、相反する提案がなされることがある。この解決のためには、本質的な問題・課題を見極め、経営視点での解決策を実行していく必要がある。

そのため、日立コンサルティングが提供するマネジメントコンサルティングにより、顧客の経営視点で本質的な業務課題を抽出するとともに解決策を提案し、社会イノベーション事業を推進する。

One Hitachiでグローバル展開

マネジメントコンサルティングで課題解決のために提供する各種ソリューションは、ITに限らず、日立が提供できる各種製品、

ソリューション、サービスを活用する。

顧客のITに対する期待は、業務の最適化からデータを活用したビジネスの課題解決にシフトし、社会イノベーションに貢献するITへの期待が高まっている。

特に最近需要の多いビッグデータ関連のソリューションについては、HGC-IA^(a)を中心に、顧客価値を創造するソリューションを新たに開発して提供する。

本特集では、マネジメントコンサルティングの戦略および事例について紹介する(本誌p.16参照)。

業務運用サービスの提供

ITに対する期待は、「所有から利用」へシフトしている。そのため、情報システム全体を包括した業務運用サービスが求められており、この社会の要請に対して、日立の強みであるOTとITのアウトソーシングサービスで対応していく。以下、業務運用サービスの概要について述べる。

マネージドストレージサービス事業と

グローバルサービスプラットフォーム事業

所有から利用へというニーズのシフト、IT資産・運用コストの削減意識の高まりなど、顧客環境の変化により、業務運用サービスの高付加価値化が求められている。

この要請に対応するために、日立資産のストレージを顧客サイトに設置し、他社製品を含むストレージの運用業務を日立で受託する業務運用サービス(MSS: Managed Storage Solutions)を提供する。

従来はストレージ製品の提供や保守を中心としていたが、MSSでは、ストレージを中心としたシステム設計、構築および運用もサービス範囲として拡大している。

さらに、上位の業務サービスへと事業を拡大するために、業務を意識したビッグデータの利活用基盤を提供する(グローバルサービスプラットフォーム)。

本特集では、MSSおよびグローバルサービスプラットフォーム事業戦略について報告する(本誌p.26参照)。

(a) HGC-IA

Hitachi Global Center for Innovative Analyticsの略称。日立が2013年に設置した、グローバルにビッグデータ利活用事業を推進するための専任組織。研究所と事業部門が一体となって人材、技術、開発体制の集約および共有を図り、米国、英国、アジアなどの拠点を結んで、顧客の課題解決に向けてビッグデータ利活用ソリューションを開発する。

保守運用からのサービス拡大

Prizm Payment Services Pvt Ltd. (以下、「Prizm社」と記す。)は、インドにおいて、金融機関向けにATM (Automated Teller Machine) 運用サービスを実施している。その中で、大きな比重を占めるIndependent ATM Deployment サービスと日立グループの各種ソリューションとの連携により、さらなるサービスの拡充と業務分野の拡大を企図している。

サービス拡大施策の1つ目は、日立オムロンターミナルソリューションズ株式会社(以下、「HOTS」と記す。)との連携による、提供ソリューションの統合や、HOTSのノウハウを活用した取引量予測などのATM運用の高度化である。

2つ目は、他業種決済ソリューションとの連携である。Prizm社のペイメントサービスをベースとして、日立グループ内で保有する決済サービスと結びつけることで事業拡大をめざす。具体的には、交通カードソリューションでの電子マネーとポイント管理ソリューションとの連携で、高度なサービスをグローバルに展開する(本誌p. 34参照)。

ATM運用のスマート化

中国におけるATM台数は、今や日本と肩を並べ、20万台が稼働するまでになったが、拡大傾向は継続している。一方、ATM台数の拡大によって銀行の自動機運用コストも増加の一途をたどっており、銀行経営をも圧迫する大きな問題となっている。

こうした課題の解決のために、日立グループはSmart Cash Streamソリューションを開発した。主なソリューションとしては、資金の運営を効率的に行うための資金需要予測とATMの現金カセットへの現金装填を効率的に行うためのルート最適化である。

このソリューションをATMの保守と併せて業務運用サービスとして提供していく。本特集では、各ソリューションとそれを支える技術について報告する(本誌p. 38

参照)。

インドでのIT事業基盤の拡大

市場規模と成長性に期待できるインドで橋頭堡(ほ)を確保し、グローバル事業を拡大すべく、株式会社日立システムズは、インドにおいてHitachi Systems Micro Clinic Pvt. Ltd. (以下、「HISYS-MC」と記す。)を設立した。

現状は、HISYS-MCはITインフラサービスの提供を主要業務としているが、今後は、HISYS-MCの強みであるデータセンターの監視・運用サービス、セキュリティ監視業務運用のアウトソーシングをサービス領域として拡張し、事業の拡大を図る(本誌p. 43参照)。

欧米へのセキュリティ製品の展開とサービス化

日立独自技術として開発された指静脈認証技術は、セキュリティ・生体認証市場の拡大とともに、国内およびグローバル市場で拡大してきた。中でも、欧米を中心とした海外金融機関において、生体認証に関する関心は高い。

本特集では、生体認証ソリューションの一つである指静脈認証の技術・提供ソリューション、および海外での適用事例を報告する。

今後は、電子証明書の発行(オンライン/オフライン)と管理を事業化し、指静脈認証を中心とした総合的なセキュリティ運用のサービス化を推進する(本誌p. 47参照)。

物流のスマート化

ビッグデータの利活用による物流のスマート化が進展しており、日立も中国において取り組んでいる。

アジア新興国では、GDP (Gross Domestic Product) 比の物流コストが高く、効率化に加え、物量の急激な増加、高まるサービス品質要求への対応が急務となっている。

この社会課題への対応として、全体最適の視点でサービスを提供し、調達・物流・情報の三位一体提供によって顧客の経営課

題を解決する。

そのサービスについては、中国拠点での実証実験により、調達物流コストの削減、在庫の削減、調達作業工数の削減、物流品質の向上に寄与することを確認している。

このサービスモデルを中国から東南アジアへ展開していくとともに、ビッグデータの利活用・分析・評価による高付加価値サービスを提供し、グローバルロジスティクス戦略を支援するサービスへ拡大していく。

本特集では、このサービスの内容、実証結果、および実証結果に基づくサービス拡大の方向性について報告する（本誌p. 51参照）。

グローバル製造業向けサービス

日系製造業においては、世界規模での需要変動や価格競争に対応するために、グローバルな開発・生産・供給体制を整えることが急務となっている。そのため、グローバル展開や新分野への進出、M2M^(b)、IoT^(c)などを活用した「実業とITの融合」による収益拡大や品質向上など、多様なサービスソリューションが求められている。このニーズに応えるため、製造業の設計から保守までの一連の業務をグローバルにサポートするサービスをTSCM (Total Supply Chain Management)として提供する。

グローバルに工場を展開する製造業においては、海外拠点の急速な立ち上げにより、人材確保・育成が追いつかず、国内拠点並みの業務品質確保が困難となるケースが少なくない。そこで、「グローバルな調達、供給、販売の需給把握と調整」、「ロー

カルな設計、品質確保、設計工数削減」といったオペレーションに関して、国内拠点から各拠点の状況を把握し、調整・指示を可能とするIT基盤をクラウドサービスとして提供する。

本特集では、このサービスの詳細、実現技術について報告する（本誌p. 55参照）。

グローバルコストマネジメントソリューション

上述のTSCMを支えるソリューションの一つとして、地域戦略、技術戦略、製品戦略効果を反映した事業計画・製品利益計画、および原価企画活動を支援するコストマネジメントソリューションを提供する。

製品利益確保のためには、コスト計画・コスト作り込み活動のマネジメントが有効であり、重要なためである。

本特集では、このソリューションの概要、特長、および適用事例について報告する（本誌p. 59参照）。

グローバル IT サービス事業の拡大で世界に貢献

ここでは、社会イノベーション事業の定義づけを行い、その中でグローバルITサービス事業の2つの軸、すなわちマネジメントコンサルティングと業務運用サービスにおける戦略と事例の概要を報告した。

日立は、今後、この戦略に基づき、各種サービスを深化させることでグローバルITサービス事業を拡大するとともに、社会イノベーションを実現し、世界に貢献していく。

(b) M2M

Machine to Machineの略称。機械と機械が通信ネットワークを介して互いに情報をやり取りすることにより、自律的に高度な制御や動作を行うこと。

(c) IoT

Internet of Thingsの略称。従来、ネットワークに接続されていなかったさまざまなモノが、インターネットに接続されて情報を交換することにより、自動での認識や相互制御などが可能になること。

執筆者紹介



浜野 美樹

日立製作所 情報・通信システム社 経営戦略室 企画本部 所属
現在、情報・通信システム社全体の経営戦略・事業戦略の企画・立案に従事



三輪 武司

日立製作所 情報・通信システム社 経営戦略室 企画本部
事業戦略ユニット 所属
現在、グローバル事業戦略、サービス事業戦略の企画・立案に従事



市川 純理

日立製作所 情報・通信システム社 経営戦略室 企画本部
事業戦略ユニット 所属
現在、グローバル事業戦略、サービス事業戦略の企画・立案に従事



茨木 敏

日立製作所 情報・通信システム社 経営戦略室 企画本部
事業戦略ユニット 所属
現在、グローバル事業戦略、サービス事業戦略の企画・立案に従事