

# 顧客と課題を共有し、新たなソリューションを協創 — 社会イノベーション協創センター —

## 1. 社会イノベーション協創センターの役割

社会イノベーション協創センターは、顧客の立場で共に課題に向き合い、ソリューションを提供することを目的に設立されたグローバル研究開発組織である。

まず、社会イノベーション協創センターの活動プロセスを紹介する。顧客との協創にあたり、第1ステップでは、独自のサービスデザイン手法、エスノグラフィー調査により、顧客と共に課題を抽出し、ビジョンや解決策の策定・検討などを行う。そして、第2ステップでは、顧客に高い価値を提供する新しいコンセプトを生み出し、それを実現するプロトタイプおよびデモを開発する。その結果を踏まえ、第3ステップでは、顧客サイトでの実証を経て、ソリューション化を実現する。さらに、同一業種および異業種の顧客へと展開を図る。プロトタイプ開発、実証においては、従来より蓄積してきた技術基盤を活用することにより、日立独自のソリューションを提供する（図1参照）。

日立グループがめざす社会イノベーション事業の市場は、グローバルに広がっており、顧客の近くに研究者を配置し、協創を拡大するという趣旨の下、社会イノベーション協創センターは4極体制で構成されている。日本、APAC (Asia-Pacific) を担当する東京社会イノベーション協創センター、米州を担当する北米社会イノベーション協創セン

タ、中国を担当する中国社会イノベーション協創センター、EMEA (Europe, the Middle East and Africa) を担当する欧州社会イノベーション協創センターであり、約500名で世界をカバーする。文字どおり、グローバルな研究組織として、顧客起点の社会イノベーション事業への貢献をめざす。

## 2. 各拠点の運営方針

グローバル市場に向けての顧客協創を進めるうえで、各地域での事業環境、事業戦略とアラインした運営を行う。ここでは、各拠点の運営方針を以下に示す。

### 2.1 東京社会イノベーション協創センター (シンガポール、インドを含むAPAC)

東京拠点を中心とした東京社会イノベーション協創センターでは、デザインやサービス研究で培った顧客協創技法をIT (Information Technology) 化したツールを開発し、これらを活用することで、国内およびアジア地域のキアカウントとソリューションを協創する。

これまでに、旧デザイン本部や旧横浜研究所において、さまざまな顧客協創技法を開発してきた。例えば、将来の価値観変化や社会課題を整理するきざし手法や、ユーザーの理想的な経験を可視化するエクスペリエンステーブルなどである<sup>1)</sup>。これらの手法は、すでにさまざまな顧客協創案件に適用しており、その有効性を確認している。そこで、顧客協創のさらなる加速をめざし、ITツール化を行っている（図2参照）。また、複数のシミュレータを統合し、経営価値を可視化するCyber-PoC (Cyber-Proof of Concept) を開発している。このCyber-PoCでは、顧客の実際のデータを入力することで、社会インフラ実装に伴う投資対効果を顧客と共に事前に検証することを可能としている。

これらツールを統合した顧客協創環境を2015年6月より東京・赤坂にて運用開始した。2015年度中に北米社会イノベーション協創センター、2016年度には中国社会イノベーション協創センターと欧州へ展開する予定である。

シンガポール、インドにおいては、発展が期待されるアジア市場における顧客協創を進めるとともに、ソフトウェ

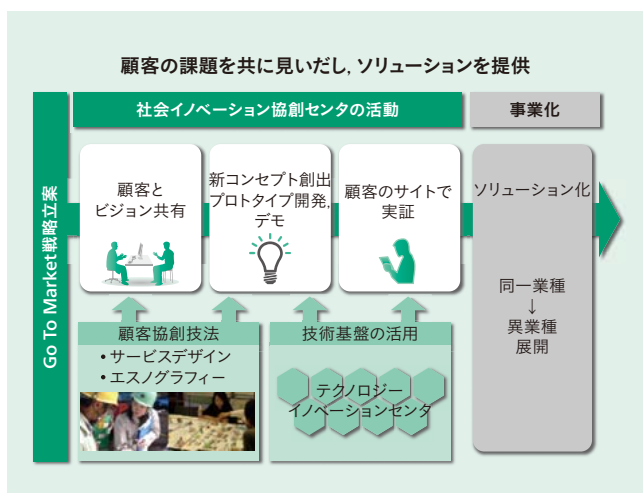


図1 | 社会イノベーション協創センターの役割

顧客とのビジョン共有から、顧客のサイトでの実証までの一連の協創を実施する。

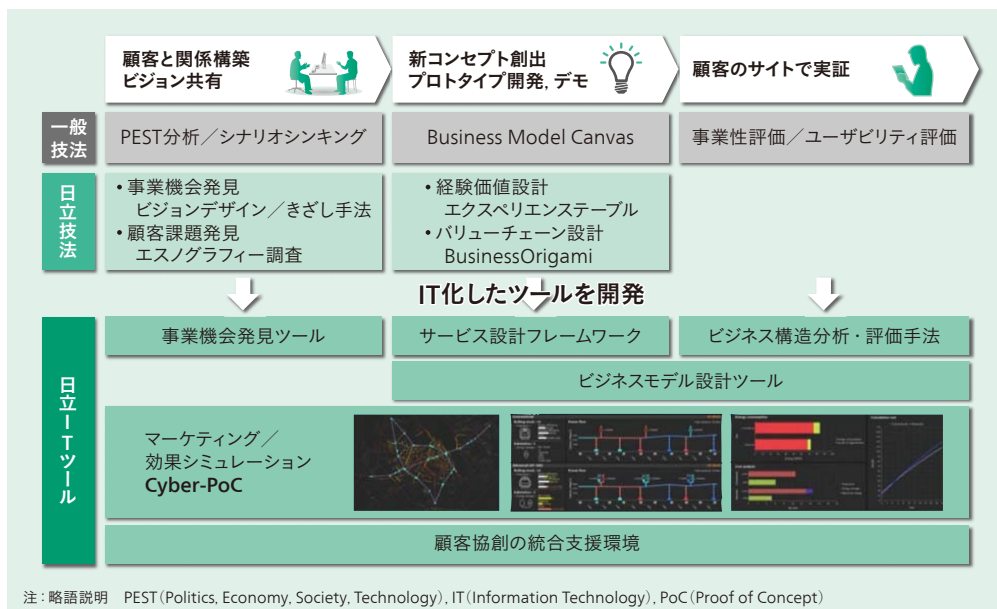


図2 東京社会イノベーション協創センターで開発しているIT化した顧客協創手法

一般技法、日立技法のIT化により、顧客協創各フェーズでの加速をめざす。

ア開発拠点としての役割も果たす。

## 2.2 北米社会イノベーション協創センター (ブラジルを含む)

北米では、ビッグデータアナリティクス基盤を構築し、その基盤上にエネルギー、通信、金融、ヘルスケアなどの分野でのアプリケーションを開発する。アナリティクス基盤をグローバルに共通化することにより、アプリケーション開発の効率化を図ることができる。

具体的には、2013年6月にスタートしたビッグデータラボを中心に開発を進めてきており、ビッグデータ解析を適用し、通信業界向けネットワーク解析ソリューション、石油・ガス業界向け生産最適化ソリューションを開発している<sup>2)</sup>。また、ブラジルにおいては、大学との連携により、農鉱業向けに生産性改善などのソリューションをめざしていく。

## 2.3 中国社会イノベーション協創センター

中国では、昇降機やATM (Automated Teller Machine) などのトップシェア製品をコアにして、顧客協創によりソリューションを開発していく。また、関連都市、企業、大学とも協業を行い、新型城镇化や低炭素社会などに取り組む。

新型城镇化に向けては、中国国家発展改革委員会と連携し、ディベロッパー、都市公共機関との協創により、都市・ビルソリューションの創生を進める。また、情報化の政策に対しては、日立的ATM事業基盤を活用した現地金融機関との協創による金融ソリューション<sup>3)</sup>の創生や、病院運営ノウハウを活用した医療機関との協創によるヘルスケアソリューションの創生をめざしている。

## 2.4 欧州社会イノベーション協創センター

欧州では、先進顧客・地域と成熟社会の課題を解決し、グローバルに展開することをめざす。例えば、高齢化に伴う介護者不足、若年人口減少、医療費高騰に対して、予防医療、病院運営効率改善のソリューションを協創する。また、インフラ老朽化による効率低下に対して、スマートエネルギー、鉄道保守システムのソリューションを協創する。

## 3. 今後の展開

社会イノベーション協創センターでは、顧客協創活動を通じて、顧客起点のグローバルな研究開発体制によって顧客と共に課題を見いだし、革新的なソリューションを提供する。さらには、IoT (Internet of Things)・ビッグデータを活用した社会イノベーション事業を通じて、グローバルに複雑化する社会課題の解決に貢献し、人のQoL (Quality of Life)向上を図り、各地域社会の明るい未来に貢献していく。

### 参考文献

- 1) 北川, 外: 情報・通信システム事業におけるエクスペリエンス指向アプローチの実践, 日立評論, 93, 11, 755~760 (2011.11)
- 2) Dayal, 外: Expanding Global Big Data Solutions with Innovative Analytics, 日立評論, 96, 4, 260~265 (2014.4)
- 3) 濱田, 外: 現金管理の効率化と厳格化を実現するSmart Cash Streamソリューション, 日立評論, 97, 3, 186~190 (2015.3)

### 執筆者紹介



鈴木 教洋  
日立製作所 研究開発グループ  
社会イノベーション協創統括本部 統括本部長  
工学博士  
映像情報メディア学会会員, 電子情報通信学会会員, IEEE会員