

IBMフォーラム2004開催

「IBMフォーラム2004〔日本アイ・ビー・エム株式会社主催、全国IBMユーザー研究会連合会・日本GUIDE/SHARE後援〕が、2004年2月25日(水)~27日(金)の3日間にわたり、東京・赤坂プリンスホテルにて開催され、日本IBMのお客様を中心に多くの方々にご来場いただきました。今年はテーマに「実現!オンデマンド時代のビジネス変革」を掲げ、お客様ご自身がオンデマンド・ビジネスの実現に取り組まれる際に、より具体的にソリューションをご理解いただけるように約90のセッションを用意しました。

【基調講演 / 特別講演】

25日には日本IBM社長 大歳卓麻が基調講演を、26日には同会長 北城 恪太郎が特別講演を行い、企業経営の観点からオンデマンド時代の変革とは何か、オンデマンド・ビジネスの実践とは何かを中心に、IBMの取り組みや先進的なお客様事例を交えながらお話しさせていただきました。また、特別講演では阪神タイガースオーナー付シニア・ディレクター 星野 仙一氏により、18年ぶりにセ・リーグ優勝を果たした阪神タイガースのチーム改革とリーダー論について語っていただきました。



メイン会場

【パネル・ディスカッション】

北川 賢一氏(「日経ソリューションビジネス」および「日経コンピュータ」主任編集委員)をモデレーターに、日本IBM常務(2004年4月1日より専務執行役員)兼 IBMビジネスコンサルティング サービス 社長 清水 照雄、日本IBM常務 橋本 孝之、同執行役員 三浦 浩が、オンデマンド・ビジネスを支えるITインフラストラクチャーとその展望についてディスカッションしました。

【ビジネス・トランスフォーメーション】

・ビジネス・トランスフォーメーション・スペシャル

オンデマンド時代におけるビジネス変革を実現するためのチャレンジと、それを支えるアプローチについて、企業戦略とお客様に価値を提供する仕組みづくりを紹介しました。

・業種別セッション

オンデマンド時代におけるビジネス変革を実現するための具体的な課題とソリューションについて、事例を交えて業界別に紹介しました。

【オペレーティング環境】

・オペレーティング環境スペシャル

オンデマンド・ビジネスの実現を支えるテクノロジー、およびコンピューティング環境によるビジネス変革の支援とその必要性について、具体的な説明を行いました。

・課題別セッション

オンデマンド時代におけるオペレーティング環境について、お客様の三つの重要な関心事である「システム・リスク管理」「効率化」「統合化」の観点からITソリューションを紹介しました。

【展示】

e-ビジネス・オンデマンドに関するIBM製品 / サービスを、先進的なテ



クノロジーとともに紹介しました。

「センス&レスポンドへの変革」を

日本IBM社長 大歳卓麻は、「IBMフォーラム2004」の基調講演において、「実現!オンデマンド時代のビジネス変革 ~ e-business on demand ~」のテーマで、企業経営の観点から企業変革や「オンデマンド・ビジネスの実践」について説明するとともに、



大歳卓麻による
基調講演

に、IBMの取り組みや先進的なお客様事例をご紹介しました。

大歳は、オンデマンド企業に生まれ変わるには、次のような取り組み

が重要だと強調しました。

「今日の企業は、変化の激しい時代を勝ち抜くために、ビジネス・企業文化の両面において変革し、自ら進化し続けることが求められています。『感知して、反応する』すなわち『センス&レスポンド』への取り組みが、今後の企業にとって重要な経営課題になります。

まず、感知して反応する組織体をつくるという強い意思が大前提です。企業を取り巻く環境は『不連続な変化』が連続します。変化こそが常態なのです。単に変化に対応するだけでなく、変化を先取りし、さらには自ら変化をつくりだすことで社会に貢献するという経営の意思が求められています。経営戦略はますます短命化しています。変化に柔軟に対応で

きない企業は、たとえトップ企業であろうと業績を落としてしまうのです。そんな状況の中で、企業の存続と成長のためには世界レベルの競争力を養っていかねばなりません。

当社自身も、オンデマンド・ビジネスを実践するために、積極的に企業変革に取り組んでいます。自らの変革を通じて『お客様の経営のパートナーとしてお客様の成功に貢献したい』と考えております。当社はもともと主に製品をお客様にお納めしていましたが、1990年代前半にソリューションやサービスを提供する会社に変革してきました。さらに2002年には、PwC (PricewaterhouseCoopers) コンサルティングとの統合を行い、経営視点でのアプローチを強化し、お客様の経営のパートナーとなっていくことを目指しています。企業変革に終わりはありません。今後も、ビジネス・プロセスの可視化や組織の改革にも取り組んでまいります」

また、講演の後半では、オンデマンド・ビジネスに積極的に取り組まれているお客様の事例についてご紹介しました。

「お客様の成功」のために

「ビジネス・トランスフォーメーション・スペシャル」のセッションの一つとして、日本IBM 常務(2004年4月1日より専務執行役員)兼 IBMビジネスコンサルティング サービス 社長 清水 照雄が、「IBM自身の挑戦～文化を融合し社員の眠れる力を引き出すために～」というテーマで、オンデマンド時代における企業改革への取り組みについて報告しました。



清水 照雄

「大胆な変革なくして成功はあり得ません。改革を通じて社員の眠れる力を引き出すことで、

お客様の成功をお手伝いするプロフェッショナル企業に生まれ変わる努力を今後も続けてまいります」

オンデマンド・ビジネスを実感

「IBMフォーラム2004」の展示会場では、以下の三つのゾーンで展示・実演を行いました。

【実現!e-ビジネス・オンデマンド】ゾーン

オンデマンド時代の変革をリードするキー・テクノロジーの将来像や、米国での先進的なインダストリー・ソリューションおよびお客様が実践しているソリューションを、分かりやすくデモで紹介しました。

【オンデマンド・オペレーティング環境】ゾーン

オンデマンド・ビジネスの実現を支えるテクノロジーおよびコンピューティング環境についてデモで紹介しました。

【IBMの取り組み】ゾーン

オンデマンド時代を迎えて企業として取り組むべき社会貢献や環境問題について、IBMの取り組みを紹介しました。また、未来オフィスコンセプトにIBMワトソン研究所が開発したオンデマンド時代のあるべきオフィス空間BlueSpaceも紹介しました。

展示会場の責任者である日本IBM IMC推進担当の浜田 英子は、今回の出展について次のように語っています。

「今年の展示会場は、オンデマンド・ビジネスの実現に当たって、将来のテクノロジーの方向性を見据えつつ、IBMがお客様に今、何を提供できるのかを具体的に見ていただき、実感していただくことを目的として構成しました。『実現!e-ビジネス・オンデマンド』ゾーンでは、IT部門以外の一般のビジネスマンの方たちにも分かりやすいように、将来のインダストリー・ソリューションの方向感が感じられるコン

テンツをそろえました。また、今後のコンピューティングは、インプットしてアウトプットするからセンスしてレスポンドするというような仕組みに大きく変わろうとしていますので、その変革を推進する核となる技術をご紹介しています。『オンデマンド・オペレーティング環境』ゾーンでは、お客様の企業変革を具体的にどのようにお手伝いさせていただいているのかを紹介しました。また、『IBMの取り組み』ゾーンでは、今、実際にIBMが取り組んでいる社会貢献や環境問題についての展示となっています。



浜田 英子

昨年のIBMフォーラムでは、e-ビジネス・オンデマンドの世界を多くの方に知っていただくためのご紹介がメインでしたが、この1年間の取り組みを通じて、いよいよ実現段階に入ったことを実感していただけるコンテンツを、日本IBMとしても自信を持ってご覧いただけたのではないかと考えております」



デモ会場



オムロン フィールドエンジニアリングが、 「サービスの見える化」への取り組みでIT総合賞を受賞。

日本オフィスオートメーション協会
は、情報化に優れた成果を上げた企
業や事業所を表彰する2003年度「IT
総合賞」に、オムロン フィールドエ
ンジニアリング株式会社(以下、OFE)
ほか1社を選出。

2004年2月25日、東京・虎ノ門パス
トラルにて開催されたInformation
Technology & Management Con-
ference 2004において、受賞記念
講演会と表彰式が行われました。

IT賞とは、社団法人 日本オフィス
オートメーション協会が、情報活用に
成果を上げている企業を表彰するた
めに1983年に「OA賞」として設定し
た賞であり、2001年からは「IT賞」と
して内容を刷新し、今回で21回目を
迎えています。日本アイ・ピー・エムも、
1986年には大和研究所が「OAシス
テム賞」を、1989年には箱崎事業所が
「OAオフィス賞」を、1992年には幕張
テクニカル・センターが「OAオフィス
賞」を、また会社全体として1995年
には「OAシステム賞」を、1998年に「OA
マネジメント賞」を受賞しています。

今年度、IT賞の最高賞である「IT
総合賞」を受賞したOFEは、親会社
であるオムロン株式会社の製品を中
心に、ATM(現金自動預払機)や自
動改札機、交通管制システムなど、公
共性・社会性の高い製品のアフター・
サービスを主な業務とする保守サー
ビス会社です。同社では、本誌38号
「お客様事例」(32~39ページ)で詳
しく紹介したように、コール・センター
の活用にフォーカスした企業改革を
徹底的に行うことで、社内に蓄積され
たさまざまな情報をお客様と共有す
る仕組みを構築し、「サービスの見え
る化」を実現しています。

今回の受賞では、お客様の視点で
のサービスに取り組むべく、経営トッ
プ自らが先頭に立って業務改革に取
り組み、ITを活用しての一般社員を
巻き込んだ企業改革を実現したこ
とが高く評価されました。

受賞記念講演では、業務改革にリー
ダーシップを発揮した同社 常務取締
役 システム営業本部 本部長 諏訪 良
武氏が自ら演壇に立ち、今回の取り組
みについて次のように紹介しました。

「経営環境がますます厳しくなる中
で、生き残りを図るために業務改革
プロジェクトを立ち上げたわけですが、
『サービス』や『お客様満足度』につ
いて徹底的に検討・議論した結果、
『仕組みによるお客様満足度の
向上』すなわち『サービスの見える
化』を実現しようということになりま
した。サービスは普段はなかなか目
で見ることができませんが、ITの仕組
みを活用することで、サービスの提供
過程を見えるようにして、ひいては
お客様の満足度を高めることができる
のではないかと考えたのです。具体的
には、CEやサービス・カーの現在位
置の情報や作業状況をWeb上で公
開したり、あるいはWeb形式で動く
マニュアルを提供して、お客様の機器
のダウン時間を極力短くしたりとい
った取り組みを行いました。その一方
で、『ホームページ・コンテスト』や『
テクニカル・チャレンジ・カップ』を



表彰式における小林氏(右)



講演中の諏訪氏

して、社員のITスキ
ルの向上を図りま
した。こうした取り
組みを行った結果、
コール・センターに
対するお客様の満
足度が非常に高ま
り、また督促苦情も大幅に減るなど、
さまざまな面で大きな成果が上が
りました。今後とも、ITと知恵を用
いて、『リアルタイム・カンパニー』
を実現していきたいと考えています」

IT賞審査委員会 委員長より、賞
状および盾を授与された同社 代表
取締役社長 小林 正樹氏は、「現場
でお金を掛けずにこつこつと取り組
んできたことが、今日ここで表彰さ
れるということを心から喜びたいと思
いますし、名誉に思います。当社は、
保守サービスを主要業務とするどら
かという地味な会社です。また経営
環境もますます厳しくなっていますが、
今回の受賞を励みに、厳しさを
増す『環境の変化』をむしろ『チャン
ス』ととらえステップアップを図りたい
」とあいさつされました。

また、諏訪氏は講演後のインタビュー
で、同社の今後の事業展開を次のよ
うに語っています。「当社が取り組ん
できた保守サービスや設置サービ
スを、メーカーをはじめとする一般の
企業の方が本格的に実施しようとす
ると、コール・センターの運営や、緊急
対応のロジスティクス、さらにはそれ
らを全体的にコーディネートする情報
システムが欠かせません。今回の受
賞は、こうした仕組みをサービス商
品として企業の方々にご提供できる、
いいきっかけになるのではないかと
期待しています」