

ビジネスイノベーションに向けた 情報システム部門のあり方

—情報システムの有効活用によるビジネスイノベーション—

アブストラクト

1. 背景と問題認識

企業を取り巻く環境はグローバル競争の激化など厳しく、各企業は収益のある成長事業の構築を求め、ビジネスイノベーションに対する期待が高まっている。また、現在のビジネスに ICT は不可欠であり、ICT がないとビジネスが成り立たない時代において、ICT がビジネスイノベーションのトリガーになる可能性は十分に高いことが推測される。

しかし、各企業の経営幹部や業務部門は「ICT によるビジネスイノベーション」や「ビジネスへの ICT 活用」を期待する一方、その期待に応えることが出来ていない ICT を担う情報システム部門の存在がある。そこで、当分科会では、こうした背景の中でのビジネスイノベーションに向けた情報システム部門のあり方について、課題と解決策を明らかにすることを目的に研究する。

2. 研究アプローチ

研究対象のビジネスイノベーションを特定するため、(1) ビジネスイノベーションの考え方 (2) 当分科会メンバー各社の取り組み状況 (3) 他社の取り組み状況 などの情報を調査した。

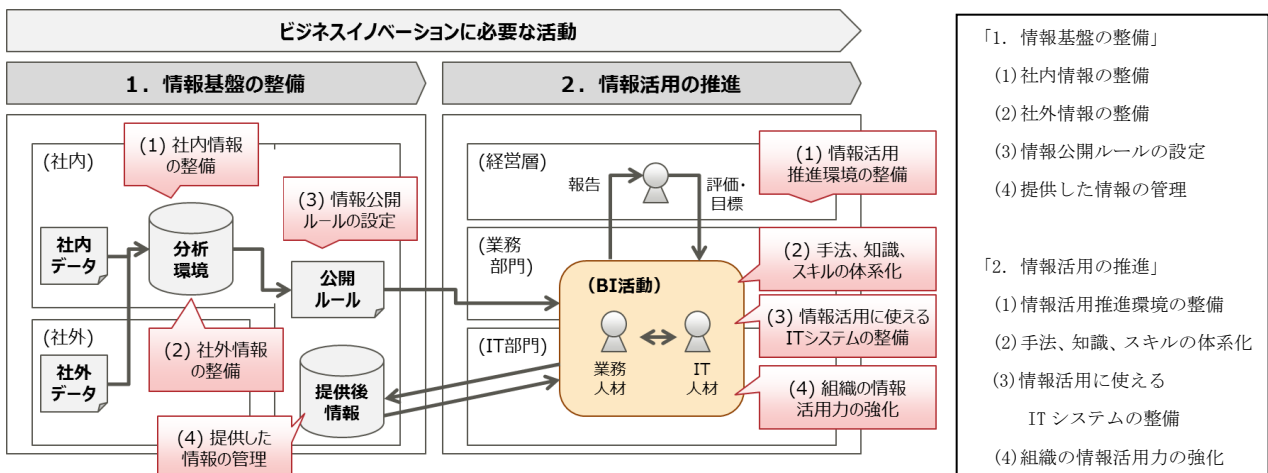
そのうえで、当分科会におけるビジネスイノベーションの定義を「これまでのビジネスの仕組みなどに対して、全く新しい業務プロセス、組織、生産方式、販売手法や考え方を取り入れて新たな価値を生み出し、ビジネスに大きな変化を起こすこと」とした。

さらに、イノベーションの要因を細分化し、ライン部門ではない情報システム部門がどのようにビジネスイノベーションに関与できるかの観点から、現在の情報システム部門の役割として果たせていない「情報システムの有効活用によるイノベーション」を研究対象とした。

3. 課題の設定

課題を設定するにあたり「情報システムの有効活用によるビジネスイノベーション」のモデルを定義し、情報システムの有効活用ができない要因を「1. 情報基盤の整備」と「2. 情報活用の推進」の2つに分類した。そのうえで、各々で(1)～(4)の4つの課題を選定した。

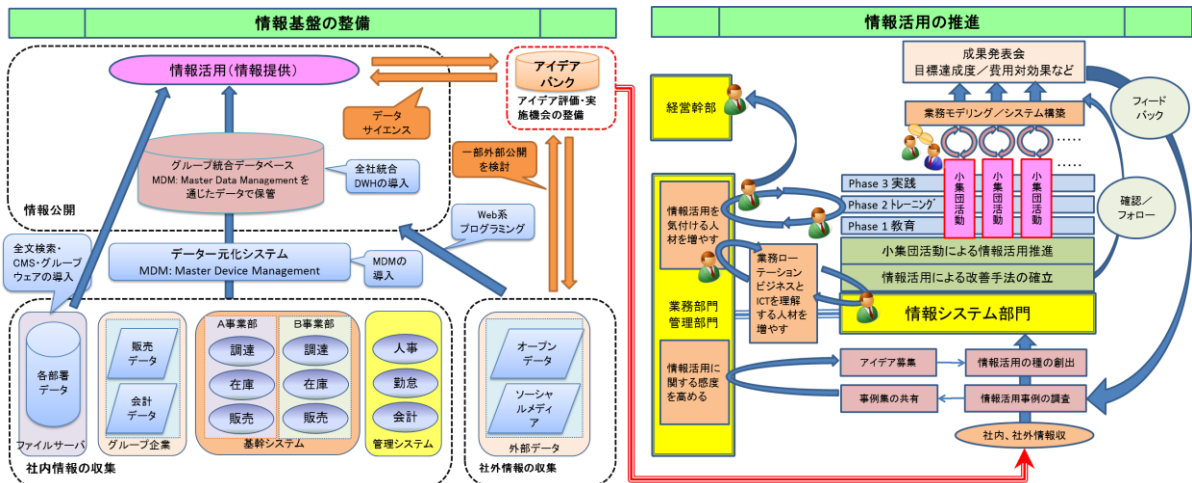
【図1】情報システムの活用における課題



4. 解決策の策定

「1. 情報基盤の整備」の解決策は「(1)WEB系技術の活用」「(2)ベンダー技術の活用」「(3)アイデア評価・実施機会の整備」の3つを策定した。「2. 情報活用の推進」の解決策は「(1)情報活用手法の確立」「(2)小集団活動による情報活用力向上プログラム」「(3)情報活用力育成のための人材ローテーション」「(4)情報システム部門の役割定義」の4つを策定した。各取組みを実施した状態を【図2】に示す。

【図2】 情報系システムの活用に向けた各種取組み（あるべき姿）



5. 検証

当分科会での検証は、既にビジネスイノベーションを実現している企業の情報システム部門長様に有識者インタビューを実施して、解決策の有効性を評価頂いた。その検証結果を右の【図3】に示す。

結果、解決策について一定の有効性（評価点3：有効）を確認できた。特に解決策「1-（3）」「2-（2）」「2-（4）」は「新規性」「実行可能性」の高さなどで評価をいただいた。

【図3】 課題と解決策の検証結果（有識者インタビュー結果）

	課題	解決策	検証結果
1. 情報基盤の整備	(1)社内情報の整備	(1)WEB系技術の活用	3 ・手法としては有効。ただし、「2.情報活用の推進」につながるための「有益な情報」「オープン性」をどう準備するか？について具体性が不足
	(2)社外情報の整備	(2)ベンダー技術の活用	3 ・手法としては有効。ただし、「2.情報活用の推進」につながるための「見える化」「体系性」をいかに準備するか？について具体性が不足。
	(3)情報公開ルールの設定	(3)アイデア評価・実施機会の整備	4 ・手法として有効。なお、手法にとどまらず「情報基盤を管理する」ということの「着眼点」、「有用性」は高い。
	(4)提供した情報の管理		
2. 情報活用の推進	(1)情報活用推進環境の整備	(1)情報活用手法の確立	3 ・手法としては有効。ただし、具体的なアプローチが不足。
	(2)手法、スキル、知識の体系化	(2)小集団活動による情報活用力向上プログラム	4 ・手法として有効。なお、手法にとどまらず「想い」「ニーズ」のあるメンバーを集約して活動するというアイデアは「実践的」である。
	(3)情報活用に使えするITシステムの整備	(3)情報活用力育成のための人材ローテーション	3 ・手法としては有効。ただし、一般的である。
	(4)組織としての情報活用力の強化	(4)情報システム部門の役割定義	4 ・手法として有効。なお、「基盤：IT」、「活用：マネジメント（組織、体制など）」の両面でイノベーションに向けた活動をとりえる発想は「実践的」。やや具体性が不足しているが、今後の活動に期待。

6. 提言（まとめ）

当分科会において、情報システム部門がビジネスイノベーションに関与できるのは「情報活用の推進」である事に着目した。これは、ビジネスイノベーションは、従来の情報システム部門による業務部門支援の延長線上にあると考えた事が本研究のポイントのひとつである。

この考えに基づき「情報基盤の整備」において、業務部門に対し必要な時に必要な情報を的確に提供できるシステム基盤のブラッシュアップやイノベーションに向けたアイデアを共有できる情報基盤の構築を導き出した。一方、「情報活用の推進」において、情報活用力の向上を図るための教育体制とそれを組織的に運用するための小集団活動プログラム、業務ローテーションによる部門横断的な情報活用推進人材の育成案を導き出した。

これを我々情報システム部門自身がビジネスイノベーションに寄与するという意識を持ち、企業全体の取り組みとしてこのモデルを着実に実行できるよう社内をリードし、実績を積み上げていく事がビジネスイノベーションに向けた情報システム部門のあり方であると提言する。これにより、ビジネス・業務と情報活用の両方に精通した人材が各部門に多数確保され、ビジネスイノベーションがいつ起こっても不思議ではない企業に生まれ変わることができるものと確信する。