

## デジタルトランスフォーメーションをバックアップするEXIN認定資格「VeriSM™」 国内唯一の教育認定事業者DIG2ネクストが3月、国内初の研修コースを提供



左：富士通株式会社 濱綾子さん 右：DIG2ネクスト株式会社 鈴木寿夫

### デジタルディスラプターの脅威と デジタルトランスフォーメーション

AI や IoT など、デジタル技術の進化は目覚ましく、これらの技術を活用した多様なサービスが社会基盤を支えるようになってきています。人・モノ・コトのすべてが ICT によってつながる昨今、ビジネスと ICT は不可分となり、あらゆる産業のサービス化も進行しています。

こうした状況を背景に、にわかに注目を集めているキーワードが「デジタルトランスフォーメーション(以下 DX)」です。これは、既存ビジネスの改革や新たな価値の創出、それらを可能にする体制整備を目的として、企業組織や文化のすべてをデジタルベースに変革していくことを指しており、DX なくして、これからの時代は生き残れないと言っても過言ではありません。

デジタル時代では、多様な技術をあちこちから調達して組み合わせ、普及しているプラットフォームを通じて展開するなど、容易に迅速にかつ比較的安価にサービスをつくり上げ、提供することが可能です。資産を持たないスタートアップ企業でもコストをかけずに爆発的なヒットを狙えるため、アナログ時代に比べ、ビジネスのチャンスは拡大したといえます。です

が、その分だけ、ディスラプトされるビジネスも増えているのです。実際、Uber や Airbnb、Coursera、Spotify など、デジタルを活用した新しいサービスが既存のビッグビジネスを破壊しつつある事例は枚挙にいとまがなく、今後も増加の一途を辿るはずだ。

一見、デジタルとは程遠い第一次産業などにおいてもデジタル化は進行しており、もはや、デジタルディスラプターの脅威から無縁のビジネスはほとんどありません。また、デジタル時代のサービス展開には、極度の俊敏性が求められることも覚悟すべきで、仮に 1 つのサービスをマーケットフィットさせられたとしても、迅速かつ有効な改善を続けられる体制がなければ、早々に顧客ニーズから脱落してしまいます。また、ソーシャルメディアの発達した社会では、ひとたび品質の低いサービスを提供してしまったら、その評判は瞬く間にマーケットに拡がって会社の存続を左右することも心得ておくべきでしょう。

こうしたさまざまな脅威に立ち向かうには、DX によって体制を整え、競争優位性の高い、新たな価値を創出することで、防衛あるいは攻勢に転じるほかに道はありません。とはいえ、やみくもに新しい技術を取り入れたり、単に今の業務をデジタルに置き換えさえすれば良いというものではなく、デジタル時代に適したサービス品質のマネジメントが必要となります。その一つの指針となるのが「VeriSM™(ベリズム)」なのです。

### スムーズなデジタルトランスフォーメーションを実現する 組織レベルのサービスマネジメントアプローチ「VeriSM™」

VeriSM™は DX に不可欠な組織レベルのサービスマネジメントを実現するオペレーティングモデルやアプローチが示されています。

その特徴の一つは、「マネジメントメッシュ」という新しい概念です。マネジメントメッシュは「環境」「リソース」「マネジメントプラクティス(アジャイル、DevOps、SIAM®、リーン、ITIL® など)」「エマージング技術」という 4 つの要素の組み合わせから成るもので、製品・サービスの要件に応じてテラリングすることができ、迅速で柔軟なアプローチが可能となります(図 1 参照)。

さらに、VeriSM™のオペレーティングモデルでは、「ガバナンス」と「サービスマネジメント原則」のリングがマネジメントメッシュを取り囲む構造となっており、ガバナンスが「リソース」「リスク」「効果(価値)」を全体最適化するとともに、サービスマネジメント原則が「品質」や「コンプライアンス」に対する原則を組織全体に示し、ガードレールの役割を果たします(図 2 参照)。

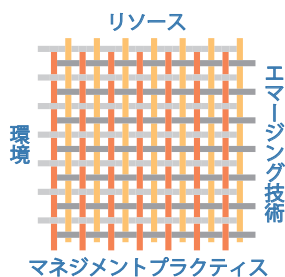


図 1 マネジメントメッシュ

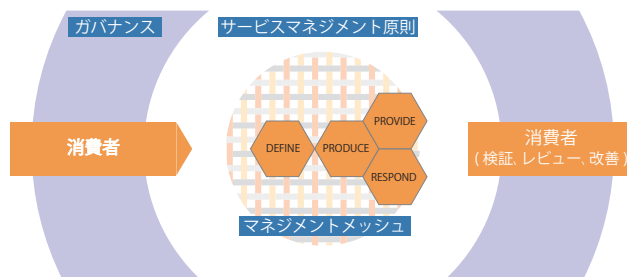


図 2 VeriSM™ オペレーティングモデル

デジタル時代では、クラウドサービスを含めたさまざまなサービスをスピーディーにインテグレーションして、タイムリーに提供する必要もあります。しかしその際に、ICT 部門はもちろん、マーケティングやセールス、カスタマーサポートなど、組織全体を貫くガバナンスとサービスマネジメント原則がなければ、ユーザエクスペリエンスが統一されず、品質の低いサービスとなる危険性があります。その点、VeriSM™のモデル、アプローチはサービスの構築から提供、管理までの一連の流れをすべてフォローしており、有効に機能させることができるでしょう。

ただし、DX は短期間で成し遂げられるようなものではありません。長く険しい旅路を、忍耐をもって乗り切る力が必要です。そして、その力となるのは人材であり、VeriSM™では、DX を行うために必要なリーダー像にも触れています。このように、VeriSM™ は DX 並びにデジタル時代のサービスマネジメントをあらゆる方面からバックアップするもので、これからの時代に働くすべての人にとっての MUST HAVE 資格といえるでしょう。

日本語試験のリリースは 2018 年 3 月で、国内の教育事業者として認定されているのは DIG2 ネクストのみとなっています(2018 年 5 月現在)。現段階での日本における浸透度は低いものの反響は大きく、今後日本での VeriSM™認定資格取得者は 7 万人規模にまで拡大すると予想されるなど、アーリーアダプターのメリットははかりしれません。

今回ご紹介する富士通株式会社様は、日本を代表する総合 ICT ベンダーとして早期から DX の重要性に着目し、具体的な取り組みに着手。その一環として当社の「EXIN 認定 VeriSM™ファンデーション研修」を受講されました。同社の最前線で DX をリードする「デジタルイノベーター(プロデューサー)」の第一期生であり、VeriSM™認定資格を取得した濱綾子さんに、DX と VeriSM™、研修コースについて詳しくお話を伺いました。

## VeriSM™ファンデーション研修を実際に受講されてみて、いかがでしたか？

本研修を受講したのは、実は、積極的に VeriSM™を学びたいからというよりも、当社のデジタルビジネスの推進に貢献するものなのかどうかを“見極めたい”という意図からでした。そして、実際に受講してみても思ったのは、VeriSM™は、すべてのサービスプロバイダにとっての教科書…教養のようなものであるということです。デジタルビジネスを新たに立ち上げたり、既存のビジネスをデジタル化するにあたっては、スピーディーかつ精密なサービス品質のマネジメントが必要になります。VeriSM™はそのガイドラインとして、SIAM® や ITIL® などのフレームワークやプラクティスを使いこなしていく上での前提となる共通認識のようなもの。デジタル時代を生き抜くために不可欠な考え方だと感じました。

研修そのものに関しては、さまざまな企業の方々とディスカッションを交わす機会があり、それが非常に有意義だったと思います。VeriSM™の理解には、ビジネス全体を俯瞰するような高く広い視野が必要ですが、適応範囲の広さゆえに、業種・職種など、立場によって捉え方、使い方の想定がかなり異なることがわかったからです。また、エマージング技術が多数紹介されるので、Non-IT の方でも新しい考え方や技術を詳しく知ることができ、この技術をあの事業に組み合わせてみたら…など、新しいビジネスへの着想を得られるというメリットもあるのではないのでしょうか。



富士通株式会社  
デジタルフロント事業本部  
デジタルイノベーター推進統括部  
プロデューサー室  
濱 綾子さん

## VeriSM™ファンデーション研修研修を通じて、何か新しい発見や気づきなどは得られましたか？

デジタルビジネス全般に使えることだと思いますが、昨今、サービスの提供には敏捷性が求められていて、ベンダーは、とにかく早くリリースすることに注力しがちになっているという現状があります。それは悪いことではありませんが、ひたすら作って出してバグが出て、場当たり的に改善していくようなやり方ではサービスの軸がなくなってしまいます。うっかり取り返しのつかないようなミスを犯す危険性も高く、結果的に社会的な信用を失うことにもなりかねません。

その点、チームの中に1人でも VeriSM™的な考え方に精通した人がいれば、組織全体の志向性を統一した上でサービスマネジメント原則に則ったリスクヘッジを図り、迅速かつ柔軟に、より高品質なサービスの提供を目指せるのではないかと思います。そして、どんな企業も同様の課題を抱えているはずですから、今後は、デジタルビジネスに関わる全体的な仕組みを体系的に整理できる体制を備えた企業が、製品・サービスやコンサルティングを成功させられるということになるでしょう。VeriSM™的な考え方のアーリーアダプターとして、最初に乗りに出していった企業こそが勝ち残っていくのだと予感させられました。

## デジタルトランスフォーメーションに向けた富士通株式会社の取り組み

## つくれるコンサルタント「デジタルイノベーター」職種の新設

富士通株式会社では、顧客と共にデジタルビジネスをつくり出す「共創」を新たな事業の柱として成長させる取り組みに着手している。その推進役となるのが2017年5月11日に新設された「デジタルイノベーター」だ。

デジタルイノベーターとは、新時代のSE像として同社が定めた「SE4.0」を具現化した職種で、そのミッションは、顧客と共に、デジタルビジネスの情報収集から事業アイデアの創出、サービスの実装・検証、事業運営に至る一連の活動をスピーディーに実践すること。デザイン志向に基づいて、ビジネスを変革するためのシステムや顧客とのコミュニケーションを変革する SoE のような攻めのシステム開発について、アイデアを出すだけにとどまらない“つくれるコンサルタント”のようなサービスの提供を目指している。

デジタルイノベーターには、デジタルビジネスのアイデア創出から事業化までを統括する「プロデューサー」、ビジネスモデルを設計する「デザイナー」、技術的確に選定し、事業アイデアを素早く実現する「デベロッパー」の3タイプが規定されており、異なるタイプのデジタルイノベーターがチームを組んで業務にあたるという。

所属は2017年1月に新設されたデジタルビジネスの専門組織「デジタルフロントビジネスグループ」で、2018年3月の段階で約200人が誕生。さらに、今後3年間で1200人を育成する方針だ。同グループの提供サービスとしては、2017年11月に発表されたAIチャットボット搭載のカスタマーエンゲージメントソリューション「CHORDSHIP」がある。

## VeriSM™の社内セミナーを開催

富士通株式会社のデジタルイノベーター・濱綾子氏は2018年4月、VeriSM™の社内セミナーを開催。約40人が参加した。

濱氏によると、特にナレッジ担当者への反響が大きく、「デジタルイノベーターは全員知っておいた方が良い」という感想も聞かれるなど、総じて好評だったという。ただし、問題点もいくつかあり、今後については次のように語っていた。

「VeriSM™は全員が知っておくべき教養のようなもので、ITIL® や SIAM® を使うための教科書のようなものだと思います。しかし、日本では ITIL® が浸透しきっていて、「サービスマネジメント=ITIL®」と捉えてしまっている人もいます。そういう場合には VeriSM™を ITIL® と混同してしまうこともありますし、フレームワークのように何か当てはめて利用するものではないことから、『何の役に立つかわからない』といった意見も聞かれました。担当してきた業務によって、あるいは、これまでのやり方をいったん忘れるような考え方ができるかどうかによって捉え方がかなり変わる印象です。ただ、全員が熱心に受講していたのは間違いなく、私たちのミッションである『共創』支援ビジネスに貢献するアプローチだと思っておりますので、今後も VeriSM™的な考え方の浸透は図っていきたくいですね」。



## デジタルトランスフォーメーションにおけるVeriSM™の価値と今後の展開についてはどのようにお考えですか？

VeriSM™の大きな価値は、これまでに構築してきたサービスや仕組みなどの“資産”を VeriSM™で生かせる上に、DevOps やアジャイルといった新しい考え方や技術をどのように使いこなしていくのかということまでも可視化できることにあると思います。新しいデジタルサービスをつくり出したり、既存のビジネスをデジタル適応させていく上で非常に有用なのではないでしょうか。また、イノベーションを起こすということを想定したモデルは、現段階では VeriSM™の他にないということも価値の一つです。特に、組織横断的にプロデュース - デザイン - デベロップして全体をまとめ上げていくような立場にある人にとっては、常識レベルで備えておくべき知識であると思います。

ただ、実際に VeriSM™を適応するとすると、人材の育成を含め、組織の上層部を巻き込んで全体で取り組む必要があるので、形になるまでには少し時間がかかりそうだと感じます。また、DX やその指針となる VeriSM™の普及には、日本固有の風土も壁になるかもしれません。日本企業は、国内・社内・既存ビジネスなど、内側にスコープが閉じがちなところがありますよね。固定観念や既存の市場、仕組みを打ち破ることに抵抗があるというか。だからこそ、「DX でディスラプトサービスをつくろう」とはならないのかなと思います。破壊的サービスといっても、実際には自分たちなりにデジタル技術を組み込んで新しいサービスをつくったら、結果的にディスラプターになっていたという感じなのですが、つい身構えてしまうのでしょうか。時代背景的に、どんな企業も変わらないといけなはいとは思っているはずですから、そのあたりの意識改革も必要になると思います。こうした部分は DIG2 さんにも期待したいところですね。

## VeriSM™ に含まれるモデルやアプローチは、貴社のビジネスで生かすことができると思われませんか？

現状では、“DX を起こしたい”というよりも、“デジタル技術を適応したい”という段階のご要望が多いのですが… 今後増えていくであろう、“パートナーとして新たなデジタル事業を共創する”という案件においては、VeriSM™的な考え方は必須になると思います。例えば複数の企業で1つのサービスを立ち上げるような場合には、お互いの会社の文化の違いがネックになることもあるはずですが、そこに VeriSM™という共通認識があれば、「まず一番外側のガードレールとなるガバナンスはこうしましょう」、次に「サービス原則はこう」、さらに「使用する資産やエマーシング技術、フレームワークは…」といった感じで一つずつきちんと価値観をすり合わせながらマネジメントメッシュを構築し、的確に管理しやすくなると思います。

自社単独での活用としては、VeriSM™的なアプローチを取り入れることで、今は技術の部分に偏りがちになっている視点をガバナンスやサービスマネジメント原則にまで広げることができるのではないかと考えています。要件定義の前の段階まで体系化できるようになるはずですから、競争優位性を確立するためにも、やはり、いち早く取り組んで体制を整えていく必要があると感じます。



## 貴社の VeriSM™/DX への取り組みは、どのようなチャレンジと成長の喜びがありますか？

当社は SoR ビジネスを主軸としていたため、今後ご要望が増えていくはずの SoE の分野に関してはまだこれからな部分もあります。ただそれは、企業規模的にどうしてもスピード感に欠ける面があったからで、当然、遅れを取り戻し、さらに先んじる取り組みに着手しています。これまでのやり方では、1つのリリースに年単位の時間をかけていたものが最近では数カ月ということもある。30年以上も続いてきた SI のビジネスを変革する必要があるわけですから、この取り組みは大きなチャレンジといえるでしょう。直接こうした変革に関わるというめったにない成長の機会を与えられていること自体に喜びを感じます。

そして、VeriSM™はこの変革を後押ししてくれるような存在であると思っています。私が所属するイノベーター推進統括部は、そもそも組織全体を広く横断的に見ていけるようにという意図を持って発足した部署です。そこに VeriSM™的な考え方を浸透させることで、さらに大きな視点を持って競争優位性の高い新たな価値を創造していけるはずだと思いますし、そうした活動によって自社の成長に貢献していけたら嬉しいですね。

今回ご訪問させていただいたのは… 富士通株式会社 <http://www.fujitsu.com/jp/>

日本を代表する総合エレクトロニクスメーカー、総合 ICT ベンダー。世界 180 カ国以上に拠点をもち、500 社以上のグループ会社・約 16 万人のグループ社員が連携して、テクノロジーソリューション、コピキタソリューション、デバイスソリューションを提供する。大規模かつ先進的なシステムを構築してきた技術力と実績は国内外から高く評価されており、特に、ICT サービス市場では国内首位、世界でも 5 位の売上高を誇っている（“Market Share: IT Services 2016” 19 April 2017 Vender revenue based）。

本事例はこちら

▶ <http://www.eplugone.com/voice/fjt>

VeriSM™講習詳細

▶ <http://www.eplugone.com/courses/epo9022>

お問い合わせ

DIG2 ネクスト株式会社 〒160-0004 東京都新宿区四谷 2-11 アシストビル 4 階 電子メール: [servicedesk@eplugone.com](mailto: servicedesk@eplugone.com)

ITIL® は AXELOS Limited の登録商標であり、AXELOS Limited の許可のもとに使用されています。すべての権利は留保されています。

IT Infrastructure Library® は AXELOS Limited の登録商標であり、AXELOS Limited の許可のもとに使用されています。すべての権利は留保されています。

SIAM® は EXIN Holding B.V. の登録商標です。

VeriSM™ is a registered trademark of IFDC.

Copyright 2018 DIG2 Next Inc. All rights Reserved. ePlugOne は、DIG2 ネクスト株式会社のサービスブランドです。