

# 「協創」で広がる 新しいビジネスとサービス

お客さまと日立が「Exアプローチ」を活用して進める「協創」が、さまざまな業種、事業分野に広がっています。新たな事業の種を創る取り組みのため、全貌をご紹介することはできませんが、それらの中から現在進められているプロジェクト例を、ほんの一部ご紹介します。

## 各種業界における協創事例

### ■エネルギー業界

日本を支える各種エネルギーの制度改革(小売自由化)が本格化しています。あるエネルギー関連会社との協創では、今後の制度改革に対応した新サービスの検討を開始。ワークショップを開催し、改革によって消費者の生活や社会にどのような変化が生じるのかを討議、利用者視点から将来求められるサービス案を数多く抽出しました。今後はサービス案をさらに深耕し、具体的なビジネスモデルの検討へとつなげていく予定です。

### ■ヘルスケア業界

ある健康食品会社との協創では、お客さまが展開している商品の新たな拡販戦略策定に「Exアプローチ」が活用されました。「健康・ライフスタイル」をキーワードに、将来に向けて生活者が求めるサービスを複数回のワークショップにて検討。日立が持つビッグデータ解析技術と、お客さまがラインアップする多様な製品群を結びつけたサービスモデルを創出しました。今後は具体的なビジネスモデルの検討へとつなげていく予定です。

### ■情報サービス業界

ある企業向け情報サービス会社との協創では、既存市場の成長鈍化を受け、蓄積してきたデータの新たな活用領域を検討。新しいユーザー層と想定される企業各部門のキーマンにもワークショップに参加してもらうことで生の声を取り込み、ニーズを明確化。それをもとにふだんとは異なる発想や手法の中で議論を重ねた結果、既存データを別の視点で活用するサービスアイデアを多数抽出しました。今後はサービスの具体化検討へとつなげていく予定です。

## Exアプローチのさらなる高度化に向けて、 日立の新たな協創方法論「NEXPERIENCE」<sup>ネクスペリエンス</sup>との連携を開始

このたび日立は、お客さまとの協創をさらに加速させていくため、お客さまとともに事業機会を探索・発見し、新事業コンセプトを創生していくための顧客協創方法論「NEXPERIENCE」を構築しました。

日立の研究開発部門である東京社会

イノベーション協創センタ(CSI東京)が中心となって開発した「NEXPERIENCE」は、新たなビジネスモデルを検討するための手法、ツール、空間を体系化したもので、お客さまとの協創活動となるワークショップにおいて、質の高い議論や独創

的なアイデアの創出を促進します。

NEXPERIENCEに含まれる手法、ツールの1つ「Cyber-Proof of Concept (Cyber-PoC)」は、お客さまとの協創プロセスにおいて、事業価値のシミュレーションを促進するものです。この手法は提供



BusinessOrigamiを用いてサービスの姿をステークホルダーの観点から検討



ExperiencePlotを用いて利用者視点からサービスのあるべき姿を構想

価値の見える化を目的としたもので、日立がさまざまな分野の研究で蓄積してきたビッグデータや解析技術を組み合わせ実現した総合シミュレーションです。ソリューションの提供価値をビッグデータ解析によって可視化し、イノベーションアイデアをインタラクティブに検証します。

IoT時代のオープンイノベーションでは、最先端クラスのITと幅広い知見、複数のサービスを統合した革新的なビジネス

モデルの創出が期待されています。これからも日立は、社会やお客さまの課題を解決していくため、さまざまな事業分野における協創を加速し、社会イノベーション事業をリードしていきます。

今回、「NEXPERIENCE」に包含される手法やITツール、協創空間を「Exアプローチ」でも活用する検討を始めました。今後、「Exアプローチ」のさらなる高度化に向け、連携を加速していきます。



ペルソナ手法を用いてターゲットとなるユーザーの“気持ち”を洞察

## 顧客協創方法論「NEXPERIENCE」とは

### ■クリエイティブな議論を促進する手法と新たに開発したITツール

お客さまとの協創過程を「ビジョンの共有」と「新コンセプトの創出・プロトタイプ開発とデモンストレーション」という2段階に大別し、段階ごとに適した手法とツールを体系化しました。新たに開発したITツールには、検討に必要な枠組みやデータをコンテンツとして格納するなど、議論を円滑に進めるための要素を盛り込んでおり、導き出されたアイデアやその検討過程を自動整理する機能を備えています。

従来、参加者が付箋を机上に並べることでアイデアを可視化し、その結果を数日かけて整理していた方法に比べ、新たに導入したツール、手法によって、議論を中断することなく、短期間に集中して効率的に質の高い議論を推進することが可能となりました。



顧客協創空間の様子

### ■協創を加速するために必要な「顧客協創空間」を開設

プレゼンテーションスペース、協創スペース、ラウンジ、ブリーフィングルームを備えた「顧客協創空間」を東京社会イノベーション協創センター(東京・赤坂)内に開設しました。協創スペースには、顧客協創手法をIT化したツールを利用できるタッチパネル仕様の大型マルチディスプレイやテーブルディスプレイを備えた端末などが設置されています。これらの端末は相互に連携しているため、ファシリテーターと参加者がともに使うことで、多角的な視点による濃密な議論を支援し、創造性の発揮と共感の醸成が期待できます。



#### お問い合わせ先

(株)日立製作所 スマート情報システム統括本部 Exアプローチ推進センター  
[https://www8.hitachi.co.jp/inquiry/it/ex\\_approach/form.jsp](https://www8.hitachi.co.jp/inquiry/it/ex_approach/form.jsp)

■ 情報提供サイト  
[http://www.hitachi.co.jp/ex\\_approach/](http://www.hitachi.co.jp/ex_approach/)