

Lumadaのサービスを支える 顧客協創方法論「NEXPERIENCE」

ビジネスや社会に新たな価値を創造していくためには、さまざまな知識や専門性を持つ人たちが、力を合わせ、アイデアを結集し、課題を解決していく「協創」のアプローチが欠かせません。そこで日立は、お客さまと課題やビジョンを共有し、新しいコンセプトやビジネスモデルを創出する協創活動を円滑に行うための手法、ITツール、空間を顧客協創方法論「NEXPERIENCE」として体系化しています。

お客さまの長期的な 成長戦略に寄り添う

デジタルイノベーションに向けたビジネス変革に取り組むためには、まず潜在する課題の発見が必要です。自社が持つ本質的な課題を明確に把握している企業は、実は決して多くありません。どの企業、どの部門でも、さまざまな課題を抱えていますが、それは業務の役割や立場によって、認識や意識がかなり異なっています。

そのため、お客さまも気づいていない「本質的な課題は何か」「どうしてこの課題が存在するのか」「解決への道筋は何か」「最終的にどのようなゴール(業務改革、新サービスの創出など)をめざすのか」を、現場や経営層、パートナーなども巻き込んだステークホルダー全員で議論し、明確化していく必要があります。

日立はLumadaを活用した協創活動を進めていくなかで、こうしたお客さまの課題やビジョンを一緒に抽出・共有していきます。そして短期的な課題解決のみならず、企業や組織の将来に向けた成長戦略に寄り添い、長期的に取り組んでいくことをめざしています。

どうしてそのようなスタンスが必要なのか、製造業を例に説明します。

一般的に製造業では、コスト削減や効率向上が短期的な課題としてみえています。しかし長期的には、工場現場での高齢化が進み、優れたノウハウを持つ熟練者が減ることで、品質確保やトラブル予兆の発見などが困難になることが予想さ

れます。人手不足だけでなく、将来的にはエネルギーコストの上昇や環境規制の強化といった社会課題も、経営に大きなインパクトを与えます。予測不能で混沌としたこれからの時代は、社会課題を起点としながらイノベーションを起こし、社会と企業をともに豊かにする視点でビジネスモデルを構築していかなければ、持続的な成長が望めない状況になります。

そのため日立は、短期的な課題解決は当然のことながら、社会課題も含めて5年先、10年先、20年先に何が起こるのか、その解決に向け、どのような対策を用意し、成長戦略を描いていくのかを、お客さまと一緒にひもとくことが何よりも重要だと考えています。

こうした、より広く複雑な課題解決と協創活動を円滑に進めるための手法やITツール、空間などを体系化したのが顧客協創方法論「NEXPERIENCE」です。

フルバリューチェーンで 課題を検討・抽出

NEXPERIENCEでは、それぞれ意識や背景の異なる企業の各部門の方々が、互いの知識や専門性を融合しながら、潜在的な課題を分析し、アイデアを出し、解決策やサービスモデルを設計し、さらには収益性を評価するまでをトータルに支援していきます。

まず、お客さまの長期的な成長戦略のビジョンやビジネスモデル(ビッグピク



チャー)と、そこに至るロードマップを描くことを重視しています。

成長戦略は、お客さまの取引先や調達先、販売パートナー、日立をはじめとするテクノロジーベンダーといった、さまざまなステークホルダーのエコシステムを検討する必要があります。そのために「フルバリューチェーン(FVC)マップ」という、バリューチェーン全体における経営課題(内部要因)や社会課題(外部要因)の理解と、その全体最適化に対応するソリューション提案をまとめた俯瞰図を、各業種別に用意しています。

そして、お客さまとの協創ワークショップを展開するなかで、各企業オリジナルのFVCマップを創り上げ、特定された課題の解決に向けたソリューションの立案やビジネスモデルの設計、プロトタイプ開発、事業性評価、実証などのフェーズへつなげていきます。

デジタル革新を支える ITツールと環境

NEXPERIENCEでは、協創ワークショップを活性化させ、アイデア抽出や事業性評価などを効率的に進めるための

ITツールと、ユースケース(業種・業務ノウハウ)活用のフレームワークも豊富に用意しています。

■AIがイノベティブな発想を支援

なかでも柔軟で斬新な発想を支援するのが「AIレコメンドツール」です。このツールは、ワークショップ参加者の議論を高精度な音声認識技術によってリアルタイムに解析し、自動抽出されたキーワードに応じて、AI^{※1}がLumadaに蓄積された多様な事業領域のユースケース(課題解決事例)を、大型ディスプレイや手元のタブレット端末などにすばやくレコメンドする仕組みとなっています。イノベティブ

な発想やサービスは、既存の知識の新しい「つながり」から生まれるといわれています。このツールを活用することでワークショップ参加者は、自社のビジネスとは異なる複数の事業領域を融合した、革新的で実現可能性の高いアイデアを発想できるようになります。日立内の検証では、本ツールを使うことで業務横断型のアイデアが、従来に比べて2倍創出されることを確認しています。

※1 Artificial Intelligence

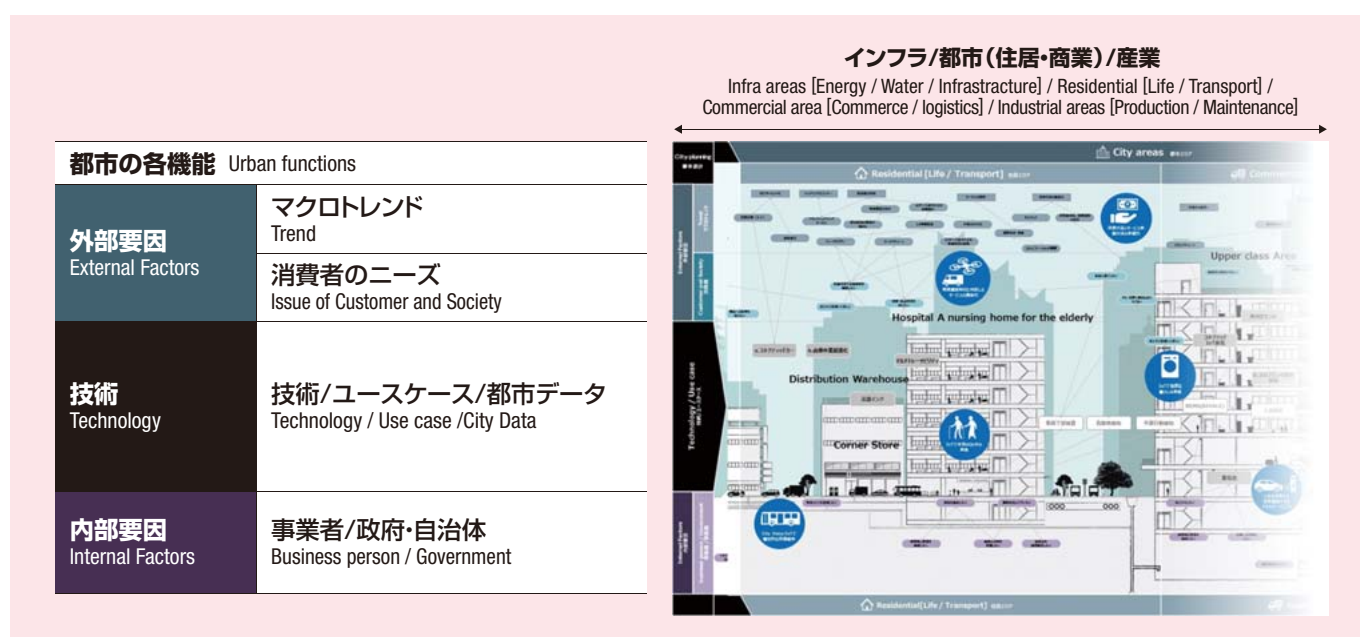
■創出される価値を事前にシミュレーション

日立は、新たに創出されるサービスがエンドユーザーの視点で価値があるか

どうか、投資対効果や事業利益がどれほど望めるかなど、事業価値を事前に検証できる高度なシミュレーターの強化を進めています。電力、物流、医療、鉄道など幅広い事業分野で実績を積んだ「Cyber-PoC」^{※2}に加え、より大規模な地域創生や都市計画などで実測データに基づく施策の効果を先端技術を活用して可視化する「社会シミュレーター」も新たに開発し提供しています。

※2 Cyber-Proof of Concept

これからも日立は、NEXPERIENCEを活用した協創活動によって、お客さまと一緒に新しい「つながり」と、デジタルイノベーションを創り出していきます。



フルバリューチェーンマップの一例

お問い合わせ先・情報提供サイト

(株)日立製作所 サービス&プラットフォーム戦略企画本部
<http://www.hitachi.co.jp/lumada/>