

VeriSM™を知ることによって DX の成功率は高まる。 企業が成長するためには DX と VeriSM™は不可欠。

企業にとって IT の活用は、もはや当然のこととなった。現在では IT をいかにして戦略的に有効活用するのかを考えるフェーズへと移行している。そこで提唱されているのが DX だ。

DX とは、デジタルトランスフォーメーション（Digital Transformation / デジタル変革）のこと。最新のデジタル技術を駆使して、企業が戦略やプロダクト、業務フローなどを変革させて行くことをいう。そして、その DX を推進させるために有益なスキルが VeriSM™である。

デジタルトランスフォーメーションに取り組む企業は、VeriSM™を活用すべきと語る、株式会社ビーエスピーソリューションズ 取締役 DX 推進部 部長の河村拓さんと、DX 推進部 コンサルタントの児玉英恵さんに VeriSM™の活用方法や可能性を伺った。



河村さん

児玉さん

◎事業部に対しても積極的に支援する必要が生まれた

—事業内容を教えてください。

河村さん：ビーエスピーソリューションズは 2001 年に設立しました。設立時から企業の情報システム部に対してシステム運用のコンサルティング、教育サービスを提供してきました。2003 年からは ITIL を活用したサービスマネジメントに関するコンサルティング、教育サービスも提供しています。

以降、情報システム部向けサービスを中心に事業を続けてきたのですが、2014 年から変化が起こり始めました。情報システム部からではなく、事業部から「デジタルサービスの運用管理を改善したい」と言われるようになりました。



DX が各社の重点課題になった 2017 年頃からは、セールスやマーケティングからカスタマーサポートまで全社規模でサービスマネジメントを適用し、企業全体をサービスプロバイダへ変革したいとのご相談をいただくようになりました。現在では、こうした事業部向けサービスマネジメントコンサル事業が当社売り上げの約半分を占めるまでに成長しました。今後も、この領域は伸び続けると考えています。

—今後事業部向け支援に力を入れていくということでしょうか？

河村さん：はい。以前の IT 業界では、事業部が独自に IT を調達して運用することにネガティブなイメージがありました。情報システム部にすれば「事業部が勝手に何かやっている」という感覚ですね。しかし、製品やサービスの高付加価値化に IT が欠かせなくなっている昨今では、IT サービスの企画・開発・運用管理を行うことが企業の本業になりつつありますし、事業部または企業全体が IT サービスプロバイダになる時代が来ると考えています。そこで、事業部に対するサービスマネジメントの支援を通して、事業の競争力向上に貢献することが必要だと感じるようになりました。



—事業部の課題とはどのようなものでしょうか？

河村さん：ビジネスの立上期には、サービスの運用面の課題は軽視されがちです。しかし、成長期・成熟期に入ると、スピーディーな機能強化やリソース追加によって新規顧客獲得数や既存顧客の継続利用率を高めたり、サービス運用プロセスの最適化や IT コストの適正化によってコスト競争力を高めたりといったことが求められます。顧客や消費者のニーズに合ったサービス提供・管理プロセスを整備し、顧客に継続的に価値を提供し続けるサービスプロバイダに、企業は変革する必要があります。当社はこのような課題をサービスマネジメントで解決しています。

—そういう課題に対して提供していることを教えてください。

河村さん：弊社は、サービスの提供・管理プロセスを最適化させることを得意としています。ITIL のフレームワークを使ってプロセスを最適化し、マネジメントシステムの導入によりサービスのパフォーマンスを管理できるようにし、品質やコストの採算性、デリバリースピードを継続的に改善できるようにします。

◎ VeriSM™ (ベリズム) は若い世代でも理解しやすい

—VeriSM™を活用する理由を教えてください。

河村さん：DX に取り組むということは、IT サービスプロバイダになるということであり、そういう企業はサービスマネジメントに取り組む必要があると考えています。しかし、これを発信し、啓蒙して行くことに難しさを感じていました。そんなときに VeriSM™が、「サービスマネジメントは組織全体で取り組むものだ」と宣言してくれたことを、とても嬉しく感じました。VeriSM™がよい追い風になってくれると考えています。

—いつ、VeriSM™を知ったのでしょうか？

河村さん：2017年に行われたセミナーがきっかけです。コンセプトがとても良いと思いました。2018年にITサービスマネジメントのカンファレンスに出席するために訪米した際も、VeriSM™は話題になっていました。

—日本でスタートしてすぐにVeriSM™の資格を取ったわけですね。

河村さん：はい。まずは社内のコンサルタント7名が資格を取りました。今年度も5名程度が受講予定であり、ほぼ全員が資格を取ることにになります。

—貴社のコンサルタントにとって必須の資格だと？

河村さん：そうです。いくつか推奨資格を設けていますが、DX推進部ではVeriSM™を必須にしています。

—受講されて感想はいかがでしょう？

河村さん：まず、VeriSM™のファンデーションを受けたのですが、とても良い印象を受けました。ファンデーションは全体の概念やコンセプトレベルの話ですが、すごく共感する部分が多く、また、私が実際にコンサルの現場でやってきたことの振り返りにもなりました。

例えば、VeriSM™では、「DXを推進するためには、デジタルサービスを作るだけでなく、デジタルケイパビリティも定義して持続可能な競争優位性を作らないと長続きしない」と書かれています。デジタルサービスの取り組みが成功している会社と失敗している会社の両方をコンサルとして見てきた立場からすると、「成功している会社はVeriSM™で書かれている、こういうところができているからだ」と感じる部分がとても多くあります。

受講した我々のスタッフの反応もいいですよ。今は私と児玉の二人が推進リーダーとしてVeriSM™を全社に広める活動を行っています。二人でプロフェッショナルの勉強もしていますが、ファンデーションよりもプロフェッショナルの方が面白いですね。まだ英語対応のみなので早く日本語対応をして欲しいものです。



—児玉さんは入社3年目でVeriSM™の資格を取られたのですか？

児玉さん：2019年の4月に取りました。とても面白かったです。VeriSM™には「DXは特定の部門だけで取り組むものではなく、企業全体で取り組まないといけない」と書かれていて、とても共感しました。

—どういうところに共感されたのですか？

児玉さん：せっかく良いサービスのアイデアがあっても、組織が縦割りになっているために、サービスを顧客が利用するまでの間に歪が発生し、十分な価値

を提供できないのはもったいないと感じていました。VeriSM™に書かれているように、組織全体で DX に取り組み、魅力的なサービスを提供する日本企業が増えれば、日本をより良くできるのではないかと考えました。

—VeriSM™は現場で使えそうですか？

河村さん：今までは私の実体験で説明しなければいけなかったことが、VeriSM™を参考にすることで、随分、説明しやすくなりそうです。特に、DX においてガバナンスを効かせることの重要性を VeriSM™ が強調してくれているのは助かります。

◎ VeriSM™を活用して DX 企画段階から支援する

—今後、VeriSM™に期待することは何でしょうか？

河村さん：VeriSM™は日本でももっと普及して欲しいですね。そうすると我々も VeriSM™を活かした DX コンサルティングサービスを展開できます。

ITIL が情報システム部では知らない人がいなくなったのと同じ感覚で、VeriSM™が DX に取組んでいる企業の常識になってくれると良いと思います。

—もっと広く資格を持つ人が増えた方がいいと？

河村さん：コンサルをする私たちだけでなく、お客様も VeriSM™を理解していた方が良いと思います。DX を成功させるために必要なことをお互いが共通に認識し、共通言語で会話できれば、プロジェクトを進めやすくなります。

—今後の展開を教えてください。

河村さん：今は DX プロジェクトの実行段階の支援が多いですが、VeriSM™を活用し、DX プロジェクトの立上段階から支援できるようにしたいと考えています。ガバナンスを効かせる、デジタルネイパリティを定義するなど、DX プロジェクトの立上期にやっておかないと実行段階で躓くポイントがいくつかあるため、これらをしっかりと伝え、プロジェクトの成功率を高めたいと考えています。

児玉さん：私と河村で日本の VeriSM™リーダーになり、DX プロジェクトを成功に導き、日本を前進させたいです。



【プロフィール】

◎河村 拓氏

株式会社ビーエスピーソリューションズ
取締役
DX 推進部 部長

◎児玉 英恵氏

株式会社ビーエスピーソリューションズ
DX 推進部 コンサルタント (※株式会社無限から参画)