DAX25-17【文献】「デジタルトランスフォーメーション」【2016年9月ベイカレント・コンサエルティング】

1. 破壊的イノベーションを勝ち抜くデジタル戦略・組織のつくり方
2. はじめに
   1. 破壊的イノベーションの幕開け
      1. デジタルディスラプター
   2. 顧客のデジタル武装が進む
      1. サービスを受ける側のほうが情報量を豊富に持つ
   3. デジタル時代を勝ち抜く戦略が必要
      1. 「最新のITを活用し、 顧客経験に訴求したサービスを提供すること」
   4. デジタル化による企業変革を図れ
      1. 自らが「創造的破壊者」になるデジタル組織を作り、 従来の常識を否定して新しいビジネスを創出することが必要
3. 第1章デジタル技術が変える近い将来
   1. デジタル技術の急速な発展
      1. コンピュータが自分で「概念」を獲得する機械学習ができるようになった
   2. 産業構造を変革する力
   3. オープンイノベーションの加速化
   4. リアルな世界との融合
   5. カスタマーエクスペリエンスの重要性
      1. 進化したのは技術だけではなく、 それを利用する顧客の考え方や行動も進化した
      2. 顧客が何に「快適性」「面白さ」を感じるのか
      3. 顧客が「何に価値を感じるのか」「顧客の嗜好はどのように変化しているのか」
      4. CXは様々な顧客接点を通じての顧客の実経験である。 UIはアプリという顧客接点の一つである。
      5. デザインとは、 顧客に対する一連のサービス
      6. 「デザイン思考」は、 CXに関するエキスパートであるデザイナーの主導でサービスを作り出そうという発想
      7. デジタル時代における主導権は、 サービスを提供する企業側から、 サービスを受ける顧客側に移りつつある
      8. ・・・【まとめ中】
4. 第2章デジタル時代に対応できない企業の末路
5. 第3章なぜ、 デジタル時代への対応が遅れたのか
   1. 顧客の進化に対する読み違え
   2. カスタマーエクスペリエンスへの訴求不足
   3. ITに対する距離感
   4. 既存概念への固執
6. 第4章デジタルトランスフォーメーションの本質
   1. ビジネスモデルの再定義
   2. 顧客が中心
   3. 顧客情報の収集と分析
   4. データ活用基盤の発達
   5. エコシステムの加速化
7. 第5章デジタル戦略の構築と実行
   1. デジタル戦略方針の策定
   2. 徹底したCX向上策
   3. リアルチャネルとの融合
   4. デジタルマーケティング
   5. オープンイノベーション
8. 第6章デジタル組織への転換
   1. ①デジタル戦略組織
      1. デジタル専門組織の必要性
         1. CDO（Chief Digital Officer）の設置
            1. 図5CDOを置く企業が急増している
      2. 組織形態の例
         1. 図6 デジタル組織の4形態
            1. 全社横断組織
            2. B.事業特化型組織
            3. C.デジタルイノベーション型組織
            4. D.機能特化型組織
         2. 全社横断組織
         3. B.事業特化型組織
            1. 図７ 事業特化型の組織の例
            2. 図8 IT主導型の組織構造
         4. C.デジタルイノベーション型組織
            1. 図9 事業のライフサイクルとデジタルイノベーションの役割
         5. D.機能特化型組織
   2. ②既存組織との連携
      1. 経営企画部門との連携
      2. 事業部門との連携
      3. IT部門との連携
   3. ③イノベーションリーダーの育成
      1. CDOに求められる役割
         1. 新しいデジタル技術に対する理解
         2. デジタル技術活用事例の研究
         3. 会社全体の事業を見据え、 リアルとデジタルで発信すべきメッセージを統一
         4. 各事業部門のビジネスに対する具体的な展開方法の検討（事業部門との共同研究）
      2. CDO配下のイノベーションリーダー
      3. 戦略的な育成
   4. ④デジタル要員の育成
      1. ビジネスとITをつなげる力
      2. コアメンバー
         1. ビジネスアーキテクト
         2. オペレーションデザイナー
         3. スーパーエンジニア
      3. 重要となるマインドセット
      4. 戦略的育成計画
   5. ⑤ダイバーシティを受け入れる組織文化の醸成
      1. 多様性の必然性
      2. 発散と収束のプロセス
      3. 非連続性への取組み
      4. 求心力を働かせる
      5. 日々の行動の変化
   6. 経営の役割
      1. デジタル化の推進
      2. 現場浸透への徹底
      3. 社外とのコミュニケーション強化
      4. チャレンジする風土の構築
      5. 次世代経営人材の育成
9. おわりに