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】

# 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

# はじめに

## 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

## 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

## 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」

## 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

# 第1章デジタル技術が変える近い将来

## 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

## 産業構造を変革する力

## オープンイノベーションの加速化

## リアルな世界との融合

## 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】

# 第2章デジタル時代に対応できない企業の末路

# 第3章なぜ、 デジタル時代への対応が遅れたのか

## 顧客の進化に対する読み違え

## カスタマーエクスペリエンスへの訴求不足

## ITに対する距離感

## 既存概念への固執

# 第4章デジタルトランスフォーメーションの本質

## ビジネスモデルの再定義

## 顧客が中心

## 顧客情報の収集と分析

## データ活用基盤の発達

## エコシステムの加速化

# 第5章デジタル戦略の構築と実行

## デジタル戦略方針の策定

## 徹底したCX向上策

## リアルチャネルとの融合

## デジタルマーケティング

## オープンイノベーション

# 第6章デジタル組織への転換

## ①デジタル戦略組織

* + 1. デジタル専門組織の必要性
       - CDO（Chief Digital Officer）の設置
         * 図5CDOを置く企業が急増している
    2. 組織形態の例
       - 図6 デジタル組織の4形態
         * 全社横断組織
         * B.事業特化型組織
         * C.デジタルイノベーション型組織
         * D.機能特化型組織
       - 全社横断組織
       - B.事業特化型組織
         * 図７ 事業特化型の組織の例
         * 図8 IT主導型の組織構造
       - C.デジタルイノベーション型組織
         * 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
       - D.機能特化型組織

## 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イノベーションリーダーの育成

* + 1. CDOに求められる役割
       - 新しいデジタル技術に対する理解
       - デジタル技術活用事例の研究
       - 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
       - 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
       - ビジネスアーキテクト
       - オペレーションデザイナー
       - 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

## 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

# おわりに