

日本企業のデジタル化は世界から約2年の後れ CIOが即実行すべきこととは――ガートナー提言

<https://www.itmedia.co.jp/enterprise/articles/2102/02/news086.html>

世界74カ国のCIOを対象にしたガートナーの調査によると、日本企業のデジタル化は加速してはいるものの、世界のトレンドラインから約2年の後れを取っていることが判明。デジタルビジネスをより速く進展させ、グローバルにおける自社の競争力を高めるために、日本企業のCIOが実行すべき3つのアクションとは何か。

2021年02月02日 13時00分 更新

[金澤雅子, ITmedia]

ガートナー ジャパン(以下、ガートナー)は2021年2月1日、世界のCIO(最高情報責任者)を対象にした調査から、日本企業のデジタル化の取り組みは加速してはいるものの、世界のトレンドラインから約2年の後れを取っているとの見解を発表した。

同調査は、「2021年 CIOアジェンダ・サーベイ」と題し、世界74カ国の主要業種に属する企業のCIO1877人を対象に2020年7月14日から8月14日に実施したもの。日本企業からの回答者は147人。

日本企業のデジタル化は着実に進むが、デジタルイニシアチブに懸念も

同調査から、世界の企業の中でデジタルビジネストラansフォーメーションが「成熟」段階にある割合は、2018年の33%から2020年の調査時には48%へと増加したことが判明。一方、「成熟」段階にある日本企業の割合は、2018年の23%から2020年には37%へと上昇していることが分かった。

日本企業は、デジタル化の成熟という面で、2018年の時点で世界に約10ポイントの後れを取っており、2020年も10ポイント程度の後れを取っている。しかしながら、ガートナーでは、これは日本企業が世界の企業のペースに追随している表れということができ、日本企業のデジタル化は着実に進んでいるとみている。

その最大の理由として、日本企業が調査時までには受けた新型コロナウイルス感染症(COVID-19)パンデミック(世界的大流行)の衝撃が比較的小さかったことと、デジタル化への着実な投資によって成熟度を改善できたことを挙げている。

一方で、「デジタルイニシアチブがない」と回答した割合は、世界企業の平均が14%だったのに対し、日本企業の割合は19%と高い割合になった点を懸念材料と指摘している。

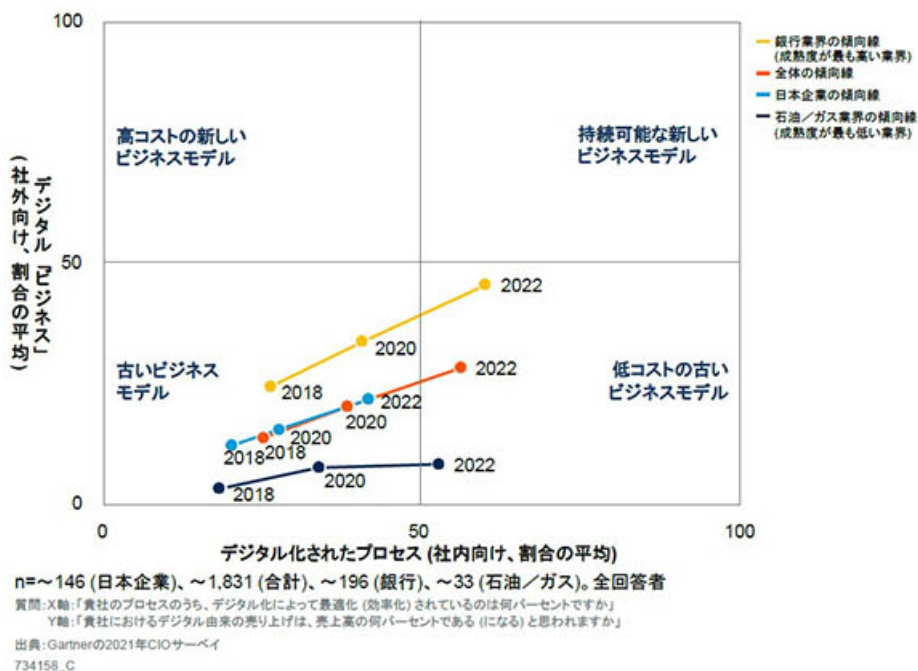
ただし、2021年には日本政府によるデジタル庁構想の進展や行政のデジタル化の取り組みが見込まれることから、これらが日本企業のデジタル化の加速につながる要因になるとしている。

日本企業は、世界のトレンドラインから約2年の後れ

また、調査結果を基に「デジタル由来の売り上げ」と「デジタル化されたプロセス」の両方の割合を比較したところ、日本企業は現時点で、全業界において、世界のトレンドラインから約2年の後れを取っていることが明らかになった。

2021年のCIOアジェンダ:デジタル化への旅のプロット図

デジタル由来の売り上げの割合 (平均) と、デジタル化されたプロセスの割合 (平均) の比較



2021年のCIOアジェンダ:デジタル化への旅のプロット図 (出典:ガートナー ジャパン、2021年2月)

これを受け、ガートナーでは、日本企業に対して、デジタルビジネストラansフォーメーションを加速させて「デジタルビジネス」と「デジタル化された社内業務プロセス」の両方を目指し、持続可能な新しいビジネスモデルの領域に進むべきだと提言している。

テクノロジー投資の優先順位には国内外で明らかな違い その原因とは？

各テクノロジー領域における投資の増減について、調査対象となった世界のCIOは、「サイバーセキュリティ/情報セキュリティ(61%)」「ビジネスインテリジェンス/データアナリティクス(58%)」「クラウドサービス/ソリューション(53%)」の順で投資を増やすと回答している。

一方、日本企業のCIOは、「クラウドサービス/ソリューション(60%)」への投資を増やすと回答した割合が一番多く、続いて「基幹システムの改良/刷新(59%)」「サイバーセキュリティ/情報セキュリティ(57%)」を挙げていた。

さらに、これらのテクノロジーへの投資動向については、日本企業のCIOと世界のCIOには明らかな違いがみられた。

1つ目は、日本企業のCIOは「基幹システムの改良/刷新への投資」を重視している点。日本企業のCIOの59%が「投資を増やす」と回答しているのに対し、世界での割合はわずか36%で、10%は「削減する」と回答していた。

2つ目の違いは、「ビジネスインテリジェンス/データアナリティクス」への投資だ。世界の企業のCIOの58%は同領域への投資を増やし、「投資増加領域」として第2位になっている一方、日本企業のCIOはわずか48%しか同領域への投資を増やさず、投資増加領域として第5位にとどまっていた。

ガートナーによると、基幹システムの改良/刷新への投資について、海外の先進企業は投資を減らし、塩漬けにする傾向にあるという。

一方、日本企業における基幹システムの改良/刷新は、「カスタマイズの削減」と「ビジネスプロセスの一層の標準化と自動化」によって業務負担を軽減できるため、むしろこれらを検討すべきだという。ビジネスインテリジェンス/データアナリティクスへの投資については、デジタル化が加速している今こそ、データ主導型の経営を働き掛けるよい機会になると指摘する。

デジタルビジネストラansフォーメーションを加速するIT部門の3つのアクション

ガートナーでは、日本企業のCIOやIT部門は、Web会議やリモートワークの実現など、パンデミック中の業務継続への貢献が評価され、社内での立ち位置が上がったと分析。2021年は、そうした組織内でのリーダーシップを発揮して、デジタル化の取り組みを積極的に推進し、不確実な時代における企業競争力をさらに高めるときだという。また、それにより、IT部門は、企業の将来に貢献する有能人材を輩出する部門としての地位を確立できるとしている。

デジタルビジネスをより速く進展させ、グローバル環境における自社の競争力を高めたいのであれば、日本企業のCIOは、以下の3つのアクションを実行すべきだと提言している。

- 自社の製品／サービスへのフィードバックを継続的に求めることで、より積極的かつ直接的に社外の顧客に関与する
- オペレーションの効率化、新たな収入源の創出、カスタマーエクスペリエンス(CX)の向上を目的としたテクノロジーソリューションを提案することで、弾力性(レジリエンス)と比較的反脆弱(ぜいじゃく)性(アンチフラジリティ)がある状態の達成を支援する。なお、「比較的反脆弱性がある状態」とは、混乱の中でも競合他社より優れたパフォーマンスを上げられる態勢にあることを意味する
- ITのリーダーシップを多様性と組織文化の変革に集中させてデジタルビジネストランスフォーメーションを加速させ、ポジティブフィードバックを提供することで、さらに前向きな職場環境をもたらす

Copyright © ITmedia, Inc. All Rights Reserved.

