



SIAM®はデジタルトランスフォーメーションを支える

1. はじめに

デジタルトランスフォーメーション（デジタル変革）とは、「ITの浸透が、人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させる」（wikiより）という概念（コンセプト）である。

この意味するところは、ITは単に企業内における業務効率化などの業務処理に利用されるバックエンドから、企業のお客様となり得るサービス消費者の生活に近いところで、よりIT活用が進むことを示している。

また、企業内で利用されているITサービスのユーザエクスペリエンス※1は、我々の日常生活で使われているスマートフォンなどのデバイスを通して提供されるサービスと比較しても、ユーザエクスペリエンスがあまり高いとは言えない。

※1 ユーザエクスペリエンス (UX:User eXperience) : ISO 9241-210において「製品、システム、サービスを使用した、および/または、使用を予期したことに起因する人の知覚（認知）や反応」と定義され、ユーザーがあるサービスを使ったときに得られる経験や満足など全体を指す用語

このため、企業内でのバックエンド処理のIT活用ノウハウを、コンシューマ向けITサービスに取り入れるのではなく、クラウドベースのサービスを中心としたコンシューマ向けサービス（例えばスマートフォン向けのサービスなど）を企業内に取り入れるといった形で、エンタープライズ（企業）内ITをコンシューマライズして、ユーザエクスペリエンスを向上させることが行われている。

2. ITはビジネス・イノベーションの原動力

このように、デジタルトランスフォーメーションおよび、UX（ユーザエクスペリエンス）デザインは、サービス消費者に近いフロントエンドに対して、アナログをデジタルにシームレスに変換し、ユーザエクスペリエンスの高い様々なサービスを創造し価値を生み出すことにフォーカスしている。このため、サービスに必要なソフトウェア/アプリケーションをビッグデータ、AI、IoTなどのテクノロジーと融合させたサービスとしてカプセル化した“as-a-Service”なイノベーションが求められる。

そしてCIOは、バックエンドの業務処理の効率化によるコスト最適化や生産性向上に対するIT活用はもちろん、フロントエンドの人々の生活においてITを活用することで、いかにITがビジネスの売上向上に直結するビジネス・イノベーションの原動力となるかを考えなければならない。

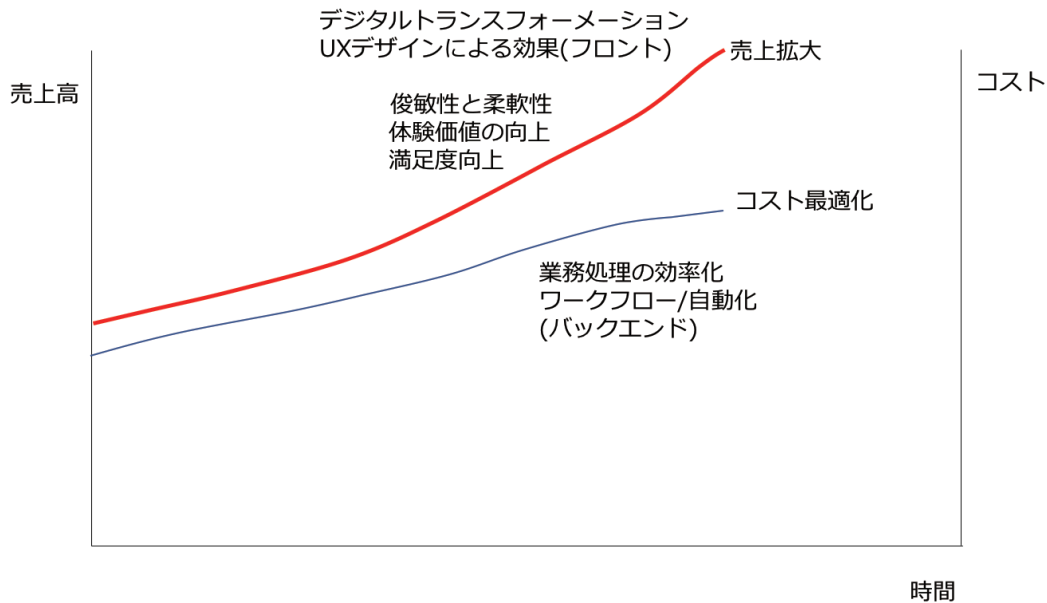


図1 フロントエンドとバックエンドの関係性

3. SIAM® は俊敏性と柔軟性を向上させる

このデジタルトランスフォーメーションで重要なのは、サービスの俊敏性と柔軟性である。サービス消費者のニーズにあったものを、スピーディに提供できなければビジネス機会を逃してしまうし、柔軟性が低ければ、環境の変化やビジネスのスピードに合わせたサービス提供ができない。

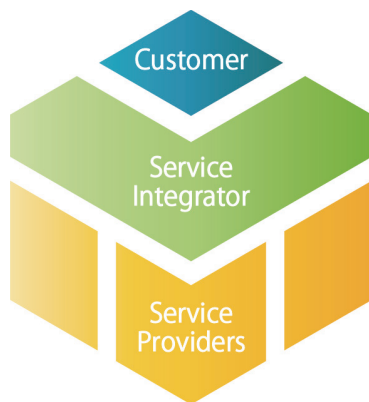


図2 SIAM® の3レイヤモデル

この俊敏性と柔軟性を確保するためには、変化に合わせて様々な内部及び外部のクラウドベースのサービス

を含めた組み合わせによって、価値を創造するためのビジネスとITの体制や仕組みが必要となる。また、フロントエンドを支えるバックエンドの業務処理も、マニュアル作業でカバーするのではなく、ワークフローが整理され、自動化できる領域は自動化し、俊敏なフロントのサービスをサポートできることが求められる。

このような要求事項を満たすためには、マルチ / ハイブリッドクラウド、オンプレミスなどマルチプロバイダ環境で、フロントエンドのサービスとバックエンドの業務処理をインテグレーション&マネジメントするSIAM®モデルおよびSIAM®エコシステムに移行する必要がある。

SIAM®では、マルチプロバイダの価値ある様々なサービスを統合して管理するサービスインテグレータの力量によって、企業は硬直し柔軟性に欠ける大規模システムではなく、俊敏性と柔軟性のあるマルチプロバイダのエコシステムから複数のサービスを組み合わせられた優れた統合されたサービスを手に入れることが可能となる。

4. まとめ

デジタルトランスフォーメーションも SIAM® もトランスフォーメーションつまり変革を伴う。変革を伴う場合には、必ず既存のやり方や仕組みから変化することに対する抵抗が生じる。よってデジタルトランスフォーメーションにしても、SIAM® にしても、組織のチェンジマネジメントが必須となる。

そして、デジタルトランスフォーメーションも SIAM® も、もはや時代の流れの中で必ず適応しなければならないものであり避けては通れない。自らは SIAM® に移行したくないと考えていても、周りが SIAM® に移行していく中で、自分たちのみが変らないということはディスラプト（破壊）されていくことを意味する。変化に適応できる種だけが生き残るのである。

[著作権等]

本稿に含まれる情報は著作権で保護されており、DIG2ネクスト株式会社の明確な許可無しに複製されたり、第三者に開示されたりすることはできません。

SIAM® is a registered trade mark of EXIN Holding B.V.
EXIN® is a registered trade mark

ITIL® は AXELOS Limited の登録商標であり、AXELOS Limited の許可のもとに使用されています。すべての権利は留保されています。

IT Infrastructure Library® は AXELOS Limited の登録商標であり、AXELOS Limited の許可のもとに使用されています。すべての権利は留保されています。

COBIT と COBIT のロゴは、米国及びその他の国で登録された情報システムコントロール財団 (Information Systems Audit and Control Foundation, 本部：米国イリノイ州) 及び IT ガバナンス協会 (IT Governance Institute 本部：米国イリノイ州：www.itgi.org) の商標 (trademark) です。COBIT® の内容に関する記述は、情報システムコントロール財団および IT ガバナンス協会に著作権があります。

Project Management Institute, A Guide to the Project Management Body of Knowledge,(PMBOK® Guide)–Fifth Edition, Project Management Institute, Inc., 2016

PMBOK® Guide is a registered mark of Project Management Institute, Inc.

[筆者]

DIG2 ネクスト株式会社
代表取締役 鈴木寿夫

ITIL®/IT サービスマネジメントの普及促進をするために、2008 年に会社を設立し教育事業およびコンサルタント事業を行う。

ITIL® V2 サービスマネージャー認定資格取得のための研修立ち上げに携わり、ITIL® V3 エキスパート認定資格は日本第 1 号資格取得者として、多くの資格者を育てた実績をもつ。ITIL® に関しては 16 年以上の経験と実績をもつ。

