

SIAM®はビジネスエコシステムの構築がポイント ～サービスインテグレータとキーストーン戦略～

1. はじめに

グローバルにおけるビジネス競争戦略が変わりつつある。それは、企業単独ですべてのソリューションを実現できることは少なく、複数の企業が共生関係を構築しながら様々なイノベーションや価値創出にシフトしているからである。しかも、IoT や AI などの多種多様な技術やサービスを融合していくなかでは、産業の境界を越えて融合したバウンダリーレスの様相をみせている。

このようなビジネス環境の変化のなかでは、従来のような自社中心の競争優位性戦略では、グローバルの世界では立ち行かなくなっている。そのため、ビジネスエコシステム（事業生態系）を自ら構築するか、もしくは競争優位性があり発展の可能性の高いビジネスエコシステムに参画するか、といったビジネスエコシステム上における新たな戦略が不可欠となっている。

2. キーストーン戦略とは

キーストーン戦略 (Keystone advantage) という考えがある。このキーストーンとはビジネスエコシステムの核となるものを指し、キーストーン戦略とは企業がキーストーンとしてリーダーシップを発揮し、ハブとしてエコシステムの中心となることを意味する。

キーストーンとなった企業は、そのエコシステムに参加する企業に対してサービスの基盤となるものを提供し、企業間の協業を促進しながら、価値ある様々なサービスをインテグレーションし、共生しながらエコシステムの競争優位性を維持向上することになる。

つまり、エコシステムに参加する企業は、他の参加企業とは異なる、そのエコシステムの中で共生し存続できるような企業となる戦略やサービスを開発し、またエコシステム全体の価値向上に貢献する。一方、キーストーンとなる企業は、エコシステム全体の価値と競争優位性を高める戦略を考えるとともに、多くの企業がエコシステムに参加してくれるようなシステム（仕組み）にしなければならない。

3. ITIL® から発展した SIAM®

ePlugOne ホワイトペーパー 2017 年 4 月号でも紹介したように、SIAM® という知識体系がグローバルで注目されている。

次世代 IT サービスマネジメント

～ SIAM®/ ガバナンス x ITIL®/ITSM ～

<http://www.eplugone.com/whitepaper/ePlugOne201704.pdf>

この SIAM® は、もとは ITIL® 研修を実施していた際に、受講者から「マルチソーシング環境における考え方は ITIL® にはないのか？」といった受講者からの質問に端を発し、マルチソーシング環境におけるサービスマネジメントの知識体系を開発することになったと言われている。

つまり、ベースとなる考えは ITIL® から発展したものであるが、ITIL® の基本は単一プロバイダにおけるサービスマネジメントであるので、それをマルチサービスプ

ロバイダの環境に置き換えたときに、マルチサービスプロバイダを束ねるサービスインテグレータが必要となってきたのである。

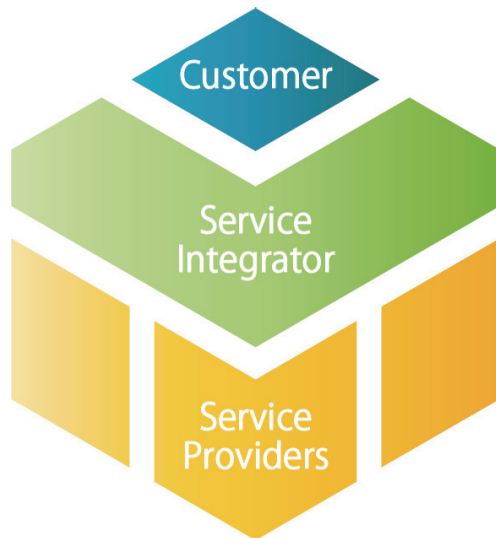


図1 SIAM® の3レイヤモデル

そして、このマルチサービスプロバイダにおけるエンドツーエンドのサービスマネジメントを考えるうえで、SIAM® の3レイヤモデルで考えると、とてもうまく整理ができるのである。

4. サービスインテグレータとキーストーン戦略

ここで、SIAM® を単なるマルチソーシング環境やマルチサービスプロバイダ環境におけるサービスマネジメントと考えるのはもったいない。このSIAM® の知識体系にはエコシステムという発想が含まれているのである。

つまりこのSIAM® の3レイヤモデルにおけるエコシステムのキーストーンとなるのは、戦略やアーキテクチャを担当するCustomerであり、エンドツーエンドのサービスマネジメント、サービスガバナンスやコラボレーションを担当するService Integratorである。そして、そのエコシステムに参画するのがマルチサービスプロバイダと考えることができるのである。

5. まとめ

このように、SIAM® はITIL® をベースにマルチソーシング環境におけるサービスマネジメントの知識体系として発展したものではあるが、現在のサービスビジネス環境におけるビジネスエコシステムの知識体系として位置付けて頂いた方が良くと筆者は考えている。

昔、ITIL® が日本にやってきたときにITIL®= 運用というイメージが定着してしまったのと同じ過ちを犯してはいけなくと考えている。SIAM®= 単なるマルチソーシング環境におけるサービスマネジメントではなく、ビジネスエコシステムにおけるサービスインテグレーションの知識体系として、今後のIoTやAIを含む産業の境界線を越えたバウンダリーレスなビジネス環境における重要な知識体系として考えて頂きたいのである。

[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ソリューションズ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.

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 ソリューションズ株式会社

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。

