



単なる流行を超えた「デジタル変革」の実現が 真に卓越したフィールドサービスを牽引する

KEY QUESTIONS:

P3

フィールドサービスの業務プロセスをデジタル変革するために、最も信頼できる最善のアプローチは何か？

P4

設定した変革の目標を達成できるテクノロジーツールをどう選ぶか？

P5

デジタル変革は誰にとっても同じものか？

IFS WHITE PAPER

By Sarah Nicastro, Field Service Evangelist, IFS



単なる流行を超えた「デジタル変革」の実現が、真に卓越したフィールドサービスを牽引する

IFSフィールドサービスエバンジェリスト サラ・ニカストロ

インターネットは、愛好家のためのプラットフォームから本格的なビジネスツールへと進化して久しく、ビジネスの必需品となっているのは周知の通りです。しかし、企業に存在するデジタルツールのほとんどは、長年にわたってばらばらに購入され展開されたものの寄せ集めです。サービス事業を提供している企業は、こうしたデジタルツールをある程度は導入しています。とはいえ、このような寄せ集めのアプローチは、今日のサービス事業においては不十分です。というのも、既に多くの企業が「デジタル・ファースト」の考え方を採用し、プロセスを最適化し、いわゆる「デジタル変革」へのロードマップを構築しているからです。「デジタル変革」をうまく実現するために、デジタル志向のテクノロジーパートナーやソフトウェアパートナーとの協業を進めるあたって、企業は、自社が今日までにどのようなテクノロジーを蓄積してきたか、また何を残して何を捨てるべきかを慎重に見極める必要があります。もしあなたの会社がここまで到達していないと思われる場合も、ご安心ください。そう感じているのは貴社だけではありません。

46%の企業は、デジタル変革への準備がある程度できていると感じていますが、一貫した戦略は持っていません。



自社の既存のエンタープライズソフトウェアは、どの程度、デジタル変革への準備ができていると思いますか？

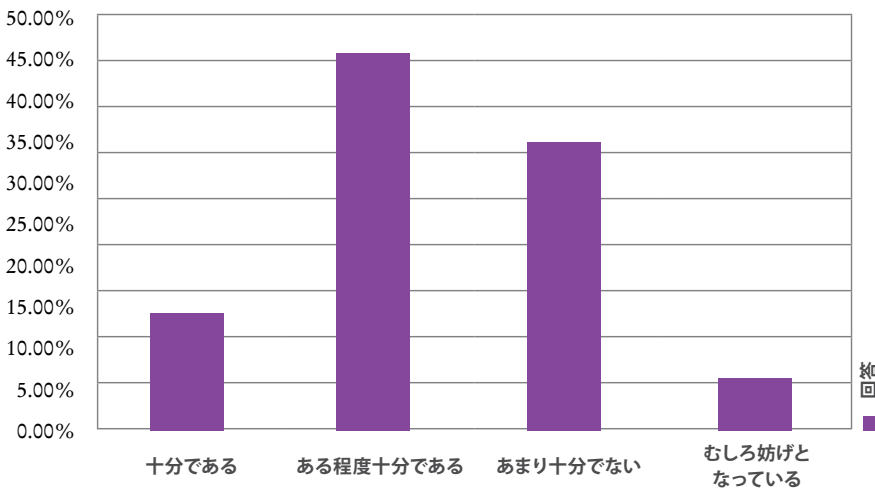


図1：ほとんどの企業は、デジタル変革に向けての自社の現状を把握していない

IFSは、250社以上のエンタープライズサービス企業を対象にアンケートを実施し、特にデジタル変革について、テクノロジー面でどれほどの準備ができているかを調査しました。46%の企業は、「デジタル変革の実現に向けての準備

はある程度できている」と感じています。この回答には、ほとんどの企業がデジタル技術を採用し始めている現状が反映されていますが、同時に彼らは「一貫した戦略がない」とも答えています。私たちは今、大きな転換点に立っています。自社のデジタル戦略に自信を持つ企業が増えるにつれ、企業全体で一貫したデジタル技術についての計画を持つことの必要性も、ますます高まっているとと言えます。

ただし、企業がこうした真のデジタル変革の目標を達成するためには、自社のデジタル変革の成熟度をベンチマーク評価する方法が必要です。

プロセス重視のデジタル変革の基盤

デジタル変革への取り組みは、モバイル、IoT、人工知能などの特定テクノロジーの議論で行き詰まってしまうことがよくあります。個々のテクノロジーを評価することは確かに重要ですが、真のデジタル変革に向けて確かな道を歩み始めるための最善の方法は、まず、これらのテクノロジーをどう管理しているか、そのプロセスを評価することです。図2をご覧ください。

これは目新しいものではありませんが、これらの基本的なステップに従わないと、デジタル変革成功への道から外れてしまいます。あなたの組織を確実に成功へと導くためには、新規に購入するテクノロジーはすべて、これに従って評価することをお勧めします。各ステップを以下に詳説します。

従業員の信頼を築く

新しいソフトウェアソリューションを採用する際、以下のいずれか、あるいはすべてを行っていますか？

- 意思決定プロセスにITリーダー陣を関与させる。
- 意思決定プロセスにIT担当者を関与させる。
- 意思決定プロセスにサービス事業のリーダー陣を関与させる。
- 意思決定プロセスにサービス担当者を関与させる。
- ソフトウェアを組織全体に展開する前に、特定の部門あるいは業種グループで試験運用する。
- ソフトウェア導入プロジェクトを会社全体のイベントにする。
- ローコード環境(最小限のセットアップで利用可能なシステム)を最大限活用することで、IT部門ではなくサービス部門が環境を設定できるようにする。
- 業務を混乱させる可能性がある重複や機能的な欠落がないか評価する。

以上は会社全体に新しいテクノロジーを展開する際に適用すべき手法のほんの一部です。真のデジタル変革のためには、さまざまな関係者を意思決定のプロセスに巻き込み、関連するテクノロジーと相互補完するような形で新しいテクノロジーを採用していく必要があります。そして何よりも重要なのは、組織全体がひとつの統一された方向へと確実に進むようにすることです。

真のデジタル変革への確かな道を歩み始めるための最善の方法は、まず、これらのテクノロジーをどう管理しているか、そのプロセスを評価することです。

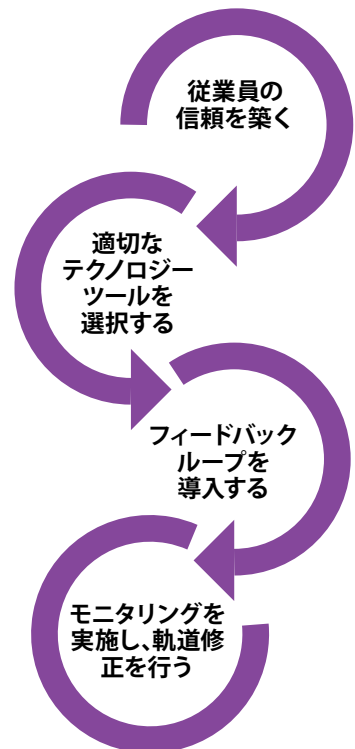


図2：
デジタル変革のサイクル

適切なテクノロジーツールを選択する

従業員の賛同のもと、以下の項目についてそれぞれリストを作ります。

- マネージャーとその組織内の担当者によって優先順位が高いと判断された運用上の課題や現在のKPI(例: 初回対応での解決率を20%向上させる)
- リーダー陣によって設定された望ましいビジネス機会(例: 顧客維持率を15%向上させる)
- 現在使用中のフィールドサービス技術
- 競合他社の能力、また特定のテクノロジーツールの業界内における採用状況

ここで、テクノロジーツール選択の例を挙げましょう。ある組織は、サービスのチケット発行から請求処理に至るまでの時間を短縮したいと考えています。従業員との話し合いの結果、設備機器の操作手順やプロセスの正確な情報を得るためにかかる手間が、作業を長引かせる主な原因になっていることが判明しました。機器の操作等を習得するためのトレーニングツールの内容は、従来からハンドブックに記載されています。ここで、スマートフォンの活用について検討してみます。現在、この会社では、従業員全員が労務管理ソフトウェアの入ったBYOD(個人所有)のスマートフォンを使用しています。IFSの調査によると、企業の31%は、モバイル機器を使ったエンタープライズシステムへのオンサイトからのアクセスを許可しています。これはつまり、既に多くの企業がこのようなテクノロジーを採用し始めているということを意味しますが、それでもまだこうしたテクノロジーは、この会社の差別化要因として機能する余地が十分にあります。そこで、この会社は、従業員が仕事をより早く完了できるようにするため、トレーニングツールをオンライン(スマートフォン)で利用できるモバイルナレッジ管理ソリューションをテストしてみることを決めました。

ここでひとつ、考慮すべき重要な事項があります。真のデジタル変革のイニシアティブを成功させるためには、「走り出す」前に、まず「歩いてみる」ということです。変革は、反復的なプロセスです。貴社のフィールドサービス管理ソリューションは、まだオンプレミスでしょうか？であれば、まずはそこから始めてみてはどうでしょうか。また、独立したフィールドサービス管理専用のソフトウェアソリューションはお持ちですか、あるいは他のユーティリティに付随したソリューションを利用していますか。

このレベルまで到達できたなら、前述したいくつかのポイントに立ち戻り、ソリューションを適切に評価してみましょう。貴社のテクノロジーパートナーも、このプロセスの間ずっと、またその後も、貴社と相談しながらサポートを提供すべきです。そうでないならば、そのテクノロジーパートナーは適切ではないということになります。

フィードバックループを導入する

デジタル変革の取り組みにおいては、「デジタル」のスイッチをオンにすれば、あとはビジネスプロセスが自動的にものごとを解決してくれるだろうと考えてはいけません。問題がどこにあるのかを特定するためのフィードバックループの導入が不可欠です。そのためにはフィードバックがどこから送られてくるの

真のデジタル変革であれば、さまざまな関係者が意思決定のプロセスに関わり、組織全体が一つの統一された方向へと確実に進んでいくはずですが。



変革は、反復的なプロセスです。貴社のテクノロジーパートナーも、このプロセスの間ずっと、またその後も、貴社と相談しながらサポートを提供すべきです。



フィードバックループ

1. テクノロジーシステムから生成されるレポート
2. マネージャーからのフィードバック
3. 顧客からのフィードバック
4. スタッフからのフィードバック

かをしっかりと把握しなくてはなりません。以下に、取り入れるべきいくつかの要素を紹介します(これがすべてではありません)。

- テクノロジーシステムから生成されるレポート
- マネージャーからのフィードバック
- 顧客からのフィードバック
- スタッフからのフィードバック

人からのフィードバックは現在でも比較的わかりやすいプロセスであるため、ここではデータのレポートについて解説します。私たちは、さまざまな状況下で、何百万行ものデータを扱うことも珍しくありません。もちろん、多くのソフトウェアシステムは、こうしたデータを理解しやすいレポートにまとめる機能を持っていますが、ではこれらのデータにアクセスできるのは誰でしょうか？これらのデータにどこからアクセスできるでしょうか？さらに重要な点として、パフォーマンスが不十分である場合、これを識別するためにどのようなフラグが設定されているでしょうか？

技術者用の車両の安全のために、例外発生時のアラートを設定したとしましょう。たとえば、スピードの出しすぎ、急ブレーキ、その他のテレマティクス動作にフラグを付けます。では、急ブレーキのたびにフラグを立てるべきでしょうか？フラグの付いたアクティビティのどのような組み合わせが発生した場合に、サービス作業員派遣や管理の通知を送信すればよいのでしょうか？それらの通知はモバイルに送ればよいのでしょうか、あるいはコンピューターに送ればよいのでしょうか？

こうした問いにはすべて、貴社の中で答えを出す必要があります。ドライバー(そして言うまでもなく貴社の技術者自身)の行動に関連する貴社のビジネスニーズや経験は、他の誰のものとも異なります。そのため、貴社独自の取り扱い方法や評価が必要になります。

.....
ドライバーの行動に関連する貴社のビジネスニーズや経験は、他の誰のものとも異なります。そのため、貴社独自の取り扱いと評価が必要になります。
.....



モニタリングを実施し、軌道修正を行う

この「モニタリングと軌道修正」のステップが必要なことは明白に見えて、意外と見過ごされがちです。このステップでは、選択したツールを使ってみて、それに対するフィードバックをもらい、当初のビジネス目標を達成できているかを判断します。デジタル変革があくまで長く続く「プロセス」であって「最終状態」ではないが故に、このステップが必要になってくるのです。デジタル変革においては、モニタリングの対象やポイントを変えたり、補完的なテクノロジーを採用したりすることで、山積みになったサービス業務を支援し、常に改善を続けることができるからです。

デジタル変革の形は企業ごとに異なるもの

まずは前述のデジタル変革のためのフローを理解することが第一歩ですが、実際にテクノロジーの採用を検討する際は、状況はもう少し複雑になります。図3は、デジタルサービス技術の潜在的なエコシステムを示しています。私はこれをスポーク車輪のようなものと考えています。

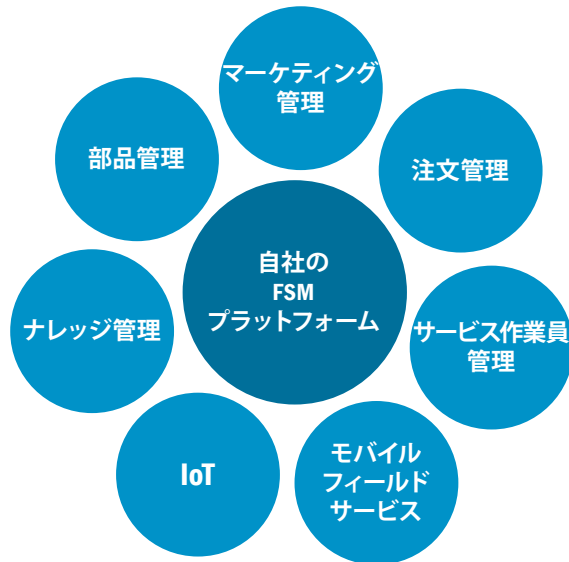


図3：成功するサービスのスポーク車輪

図3は、フィールドサービス管理(FSM)プラットフォームが他の諸システムの中心的なハブとして機能している、バランスの取れたテクノロジーの概念図です。データはこのFSMプラットフォームを流れ、レポートが生成されます。ルート管理は、サービス作業員管理(WFM)と関連付けられています。これらのツールのほとんどは、基本的にFSMプラットフォームの一部として組み込まれます。しかし、デジタル・ファースト志向の企業の場合は、これらのツールを選ぶ際には、拡張可能なソリューションあるいはモジュール式のオペレーションが可能なツールを選ぶでしょう。

さて、ここで紹介したテクノロジーは、貴社にとって適切なものと言えるでしょうか？ おそらくそうではないでしょう。なぜなら、貴社で対処すべき一連の課題は、貴社のビジネスに固有のものであり、そのうちの多くは業界固有で、一部には地域固有のものや貴社に固有のものも含まれるからです。そのため、繰り返しになりますが、貴社のビジネスを理解しているテクノロジーパートナーやソフトウェアパートナーを選ぶことがとても重要なのです。そのパートナーは、将来的に貴社のプラットフォームを他のシステム(レガシーのシステムであれ、今後導入するシステムであれ)に容易に適応させるために何が必要かを相談できるパートナーでなければいけません。

デジタル変革に終わりはない

繰り返しになりますが、デジタル変革はプロセスであって、最終状態ではありません。前述の内容をご覧いただければ、それは明確なことです。新しいテクノロジーが古いテクノロジーを淘汰していくのと同時に、デジタルイニシアティブの性質そのものも変化していきます。それゆえに、一連のデジタル技術の導入を計画する際には、これから生まれてくるテクノロジーをどのように導入していくかを考慮することも不可欠なのです。

.....
貴社のビジネスを理解しており、しかも、貴社のプラットフォームを他のシステムに容易に適応させるために何が必要かを相談できるパートナーを選ぶのはとても大切なことです。
.....



デジタル変革は継続的なプロセスであるため、急ぐことにはあまり意味がありません。成功するデジタル変革は、まず現在使用中のテクノロジーを診断し、そこから評価、実装、および応用の戦略を構築していくことから始まります。デジタルテクノロジーの導入サイクルの全体を通し、このことを念頭に置いておけば、真に卓越したデジタル変革を実現するための準備はできたも同然です。

著者について

サラ・ニカストロ(Sarah Nicastro)は、Field Technologies Online (FTO) の編集長を10年以上務めました。フィールドサービスソリューションのエンドユーザーに大きな影響を及ぼすトレンド、テクノロジー、およびビジネスの原動力を取材し続けてきた経験を、IFSでの業務に活かしています。FTO時代のSarahの役割は、フィールドサービスの顧客が語るストーリーを伝えることでした。Sarahは、IFSで、課題に直面しているフィールドサービス企業のために、専門知識を活用しながら、IFSのソリューションの有用性を伝える仕事をしています。

IFSについて

IFS™ は、ビジネスソフトウェアのリーディング・プロバイダーとして、「ものづくり」、「サプライ・チェーン」、「設備の維持管理」、「アフターサービス業務」を支援するためのソリューションを、世界各地の企業に提供しています。各産業に深く精通した IFS のコンサルタントと業界固有の要件に対応した当社の製品は、お客様に高く評価されています。

IFS は、1983 年にスウェーデンに設立され、現在 4,000 人の従業員を擁しています。IFS のソリューションは現在、全世界で 10,000 社を超えるお客様に導入されています。IFS は世界各地の直営拠点やパートナーとともに、これらのお客様を支援しています。

詳しくはWebサイトをご覧ください www.ifs.com

AMERICAS	+1 888 437 4968
ARGENTINA, BRAZIL, CANADA, ECUADOR, MEXICO, UNITED STATES	
ASIA PACIFIC	+65 63 33 33 00
AUSTRALIA, INDONESIA, JAPAN, MALAYSIA, NEW ZEALAND, PHILIPPINES, PR CHINA, SINGAPORE, THAILAND	
EUROPE EAST AND CENTRAL ASIA	+48 22 577 45 00
BALKANS, CZECH REPUBLIC, GEORGIA, HUNGARY, ISRAEL, KAZAKHSTAN, POLAND, RUSSIA AND CIS, SLOVAKIA, TURKEY, UKRAINE	
EUROPE CENTRAL	+49 9131 77 340
AUSTRIA, BELGIUM, GERMANY, ITALY, NETHERLANDS, SWITZERLAND	
EUROPE WEST	+44 1494 428 900
FRANCE, IRELAND, PORTUGAL, SPAIN, UNITED KINGDOM	
MIDDLE EAST AND AFRICA	+971 4390 0888
INDIA, SOUTH AFRICA, SRI LANKA, UNITED ARAB EMIRATES	
SCANDINAVIA	+46 13 460 4000
DENMARK, NORWAY, SWEDEN	
FINLAND AND THE BALTIC AREA	+358 102 17 9300
ESTONIA, FINLAND, LATVIA, LITHUANIA	

ifs.com

本資料に記載されている情報は、IFS社の製品機能や技術に関する将来の見通しを含み、今後予告無しに変更される可能性がありますので、あらかじめご了承ください。また、本資料は情報提供のみを目的として作成されたものであり、内容にいかなる確約や保証を与えるものではありません。IFSおよびIFS社のすべての製品は、IFS社の商標です。その他記載された会社名、商標名は各社の商標または登録商標です。COPYRIGHT © 2019 INDUSTRIAL AND FINANCIAL SYSTEMS, IFS AB.

IFS AB © 2019