

# グローバルな顧客協創によるイノベーションの創生

## —社会イノベーション協創センター—

### 1. 社会イノベーション協創センターの活動状況

日立グループは、グローバルな社会イノベーション事業創生を加速させるために研究開発グループの強化を進めている。社会イノベーション協創統括本部<sup>1)</sup>は、顧客起点のグローバルR&D (Research and Development) 推進とソリューション提供を目的に2015年4月に設立された組織である。2015年度は、東京、北米、中国、欧州の4地域に配置した社会イノベーション協創センター (Center for Global Social Innovation: 以下、「CSI」と記す。) を基盤に、顧客と共に将来のあるべき姿を描き、潜在的ニーズを掘り起こしながら真の課題解決を図る「顧客協創」活動を推進し、顧客の収益向上につながるソリューションを提供してきた。2016年度は、日立グループの新体制の下、フロントビジネスユニットと一体となってさらにイノベーション創生を加速するため、APAC (Asia-Pacific) 社会イノベーション協創センターや新しいラボの設立など、さまざまな施策を実施する (図1参照)。

本稿では、これらの新しい取り組みの目的と概要に関して述べる。

### 2. 顧客協創活動の加速に向けた施策

#### 2.1 革新的金融ソリューションの創生

ITを活用した金融機関向けの革新的なソリューション創生を目的とし、CSI北米は、米国のカリフォルニア州サ

ンタクララ市に FinTech 分野の研究開発組織「金融イノベーションラボ」(Financial Innovation Laboratory) を設置し、2016年4月から活動を開始した。

日立グループは、2015年12月にスマートフォンを用いたキャッシュカードレス金融取引を実現する「日立モバイル型キャッシュカードサービス」を日本国内の金融機関向けに販売開始したほか、2016年2月には米国の非営利団体 The Linux Foundation が設立したブロックチェーン技術の国際共同開発プロジェクト「Hyperledger プロジェクト」にボードメンバーとして参画するなど、FinTech 分野への取り組みを強化している。ITによるイノベーションで世界を牽(けん)引する米国シリコンバレーに金融イノベーションラボを設立することにより、ブロックチェーンなどの先進技術に関する研究開発や顧客との協創の取り組みを進め、金融機関の業務革新を支援するソリューションの提供を加速する。

#### 2.2 IoTプラットフォームを用いたデジタルソリューションの実現

同じく CSI北米は、顧客がデジタル技術によるイノベーションを迅速に実現できるようにするためのコアとなる IoT (Internet of Things) プラットフォームの研究強化を目的として、カリフォルニア州サンタクララ市に Digital Solution Platform Laboratory (DSPL) を開設した。

顧客業務に Insight (知見) を与える IT×OT (Operational Technology) ソリューションを迅速に提供するためには、(1) 高度データ分析を含むソフトウェアの迅速な開発、(2) 顧客業務規模にあわせた柔軟なスケーラビリティ、(3) さまざまなセンサーや機器を接続できるオープン性の3要件を満たすプラットフォームが必要である。これを実現するため、DSPLでは、ビッグデータ分析を迅速に配備できるクラウド、そのクラウドを支える次世代ITプラットフォーム、エッジ処理を含むIoTまでをカバーする研究体制を確立した。2013年に設立した Big Data Laboratory (BDL)<sup>2)</sup>、IoTプラットフォーム (Lumada) 事業を推進する Hitachi Insight Group と拠点を共にし、シナジーを強化することで、北米発の革新的なデジタルソリューションの具現化を加速する。

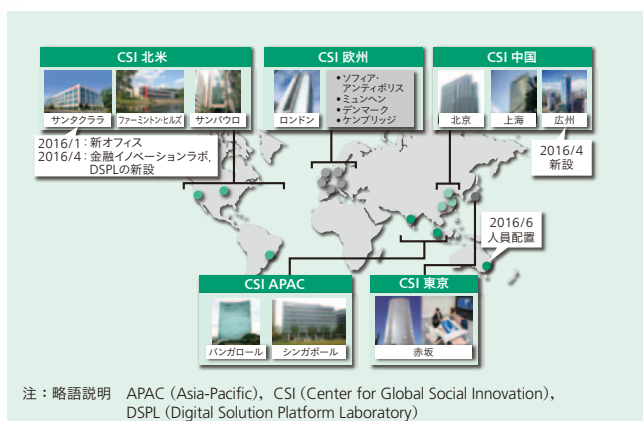


図1 | CSIグローバル拠点とイノベーション創生の加速に向けた施策  
各地域における重点分野の協創活動強化に向けて新拠点と各ラボを開設し、グローバルイノベーション創生を加速する。

## 2.3 スマート製造ソリューションの創生

日立グループは2015年11月に中国工業情報化部傘下の中国電子商会と、中国政府が推進する「中国製造2025」計画の戦略目標である「スマート製造」、「グリーン製造」に関する技術イノベーションを先導する連携合意書を締結し、関連する日立の技術を紹介する交流会を開催した。さらに、2015年12月には顧客ならびにパートナーである中国企業の代表者や大学、研究機関の専門家を招いて「日立技術論壇」を中国・北京市で開催するなど、「中国製造2025」に向けた取り組みを推進している。

この中国製造業に向けた取り組みを強化するため、製造業集積地である珠江デルタ地域の中心都市である広州に拠点を新設し、2016年4月から活動を開始した。この拠点を活用して製造業顧客との協創を進め、「中国製造2025」を支援するソリューションの創生を加速する。

## 2.4 APAC社会イノベーション協創センターの設立

APAC地域における顧客協創活動は、これまでCSI東京が管理する形で進めてきた。しかし、同地域における経済成長を取り込み、機動力を持った活動を推進するために現地部隊を独立させ、2016年4月にインドとシンガポールを中心とするAPAC社会イノベーション協創センターを設立した。これにより、社会イノベーション協創統括本部はこれまでのグローバル4極から5極の体制となった。

インドではITが進んでいるバンガロールを拠点に、ソフトウェア信頼性の基盤技術開発に加え、データサイエンス応用による金融、ヘルスケア、自動車分野でのITソリューションを開発する。また、インドの豊富で優れたエンジニアリングリソースを活用し、電力・エネルギー、産業といった社会インフラ向けシステム制御技術を開発する。シンガポールでは、政府系研究開発プログラムの活用などを通じ、ビッグデータ解析、人工知能を適用して未来の都市が備えるべき機能を先行的に開発・実証し、ソリューションとして東南アジア諸国、さらにはグローバルに展開することをめざす。また、2016年6月からオーストラリアに研究開発人員を配置し、新たなビジネスの可能性の探索を開始した。

## 2.5 顧客協創方法論NEXPERIENCEの進化

顧客協創による新サービス創生を加速するために、CSI東京では、デザイン思考のアプローチで顧客やパートナーと共にイノベティブなサービス事業を協創する方法論「NEXPERIENCE」を構築し<sup>3)</sup>、顧客協創活動を行う中で得られた知見を活用して進化させている。

NEXPERIENCEは、顧客と共に将来ビジョンを描くと

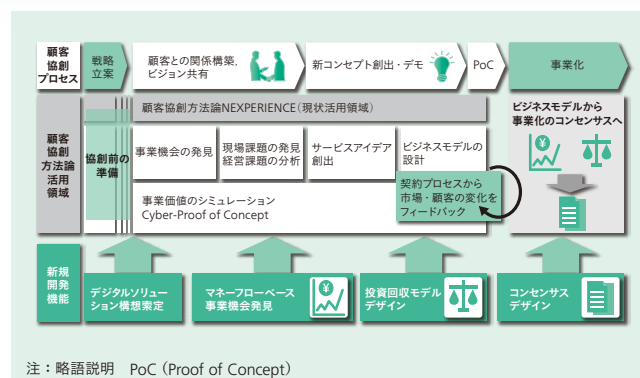


図2 | NEXPERIENCEの全体像

NEXPERIENCEを進化させ顧客協創を進めるフロント人員に展開することで、顧客と共に高収益な事業を迅速に創生する。

ともに、サービスのアイデア創出とビジネスモデル設計を支援する複数の手法とITツール、協創空間で構成されている（図2参照）。すでに多くの顧客協創案件で活用されており、新サービス創生のスピードと品質の向上に効果を発揮している。

2016年度は、社会課題を解決し、顧客との協創による高収益なデジタルソリューションの創生に向け、NEXPERIENCEにマネーフローの可視化による事業機会発見、事業リスクを捉えた投資回収モデリング、コンセンサスデザインの手法を新規に導入する。グローバル各拠点において顧客協創を進めるフロントの人員にこれらの手法を展開することで、高収益なサービスを迅速に創生する。

## 3. 今後の展開

設立後1年間の活動から得られた知見、および市場や社会のグローバルな変化を踏まえて社会イノベーション協創センターが2016年度に実施する新たな試みについて述べた。

今後も環境や顧客が変化する中、顧客と共に課題を見だし、革新的なソリューションを迅速に提供することにより、グローバルな社会課題の解決に貢献する活動を進化させていく。

### 参考文献

- 1) 鈴木：顧客と課題を共有し、新たなソリューションを協創—社会イノベーション協創センター、日立評論、97、6-7、340～341（2015.7）
- 2) U. Dayal et al.: Expanding Global Big Data Solutions with Innovative Analytics, Hitachi Review 63, No.6, pp. 333-339 (Aug. 2014)
- 3) 石川、外：顧客協創方法論「NEXPERIENCE」の体系化、日立評論、97、11、659～664（2015.11）

### 執筆者紹介



中屋 雄一郎  
日立製作所 研究開発グループ 社会イノベーション協創統括本部  
統括本部長  
博士（工学）  
映像情報メディア学会会員、電子情報通信学会会員、  
情報処理学会会員、IEEE会員