

優良中堅企業になるために: 成長企業はいかにして
インテリジェントケイパビリティから利益を引き出しているか?

中堅企業がインテリジェントエンタープライズになる好機



企業はデジタル経済への適応を続ける中で、収益を拡大し、従業員の能力を向上させ、そして顧客ニーズに対応するための、より効率的で新しい方法を探している。**自社のデータ資産、先進技術、プロセスオートメーションをすべて活用することで、**企業はインテリジェンスを事業運営に取り入れることが可能となる。



あらゆる規模の企業が「インテリジェントエンタープライズ」へと移行しつつあり、多くの中堅企業（従業員規模100~1,000人）は、規模に勝る競合相手を越えようと、AI（Artificial Intelligence :人工知能）や機械学習などの先進的なケイパビリティを備えたソフトウェアを活用している。**アジリティを身につけ、プロセスを見直す**ことで、大きな差別化を図ることができる。



優良企業は、従業員の能力を向上させることによって、価値の高い業務に集中し、意思決定を改善し、新しいビジネスモデルを探り、そして目標を達成している。



主要業績結果に基づく中堅企業の分類

IDCは、世界中の中堅企業1,957社を対象とした調査を実施し、事業の成功、およびデジタル化に積極的に取り組む優良企業への進化をもたらす重要な要素を割り出した。顧客とのエンゲージメント、従業員の生産性、テクノロジーの有効活用—これらすべてにコミットしているのが優良中堅企業の特徴である。

IDCでは、**重要な4分野**について過去2年間の結果を比較した。



売上額または販売額／受注額の伸び



利益の伸び

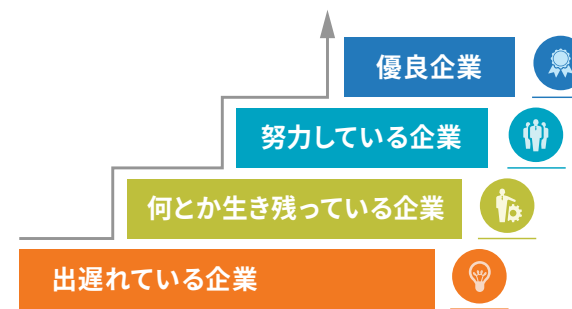


顧客満足度



従業員生産性

分析の結果、「出遅れている企業 (laggards)」「何とか生き残っている企業 (survivors)」「努力している企業 (strivers)」「優良企業 (best-run)」の4区分が浮かび上がってきた。



「優良」と区分される企業は、出遅れている企業と比較して以下のような結果を出している。

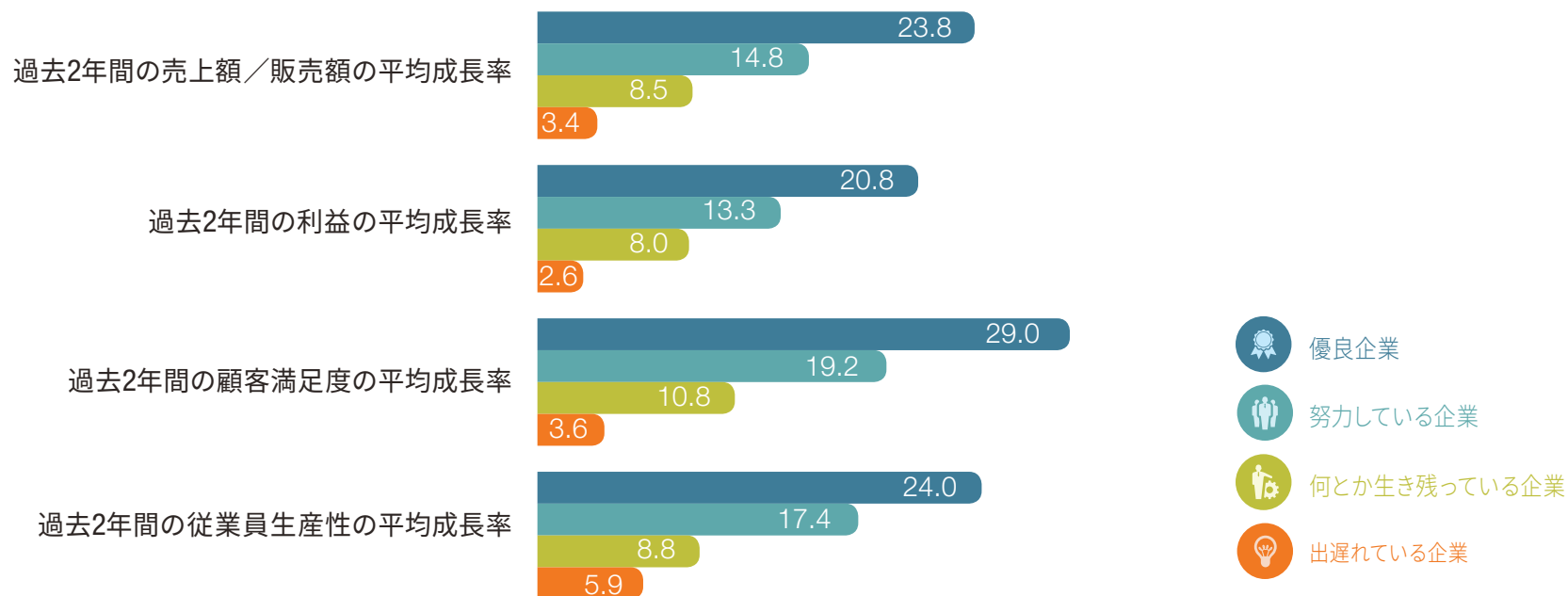
◆ 売上額の拡大: **8倍**

◆ 利益の拡大: **8倍**

◆ 顧客満足度: **7倍改善**

◆ 従業員生産性: **4倍向上**

各区分の業績結果 (%)



長期的な成功へつながる姿勢

IDCの調査から、優れた業績につながり、優良企業に共通して見られる企業の姿勢が明らかになった。この姿勢は、企業の柔軟性とアジリティの支えとなっている。こうした姿勢はすべて、あらゆる事業分野において長期的な成功を収める上で特に重要であるとIDCは考える。

これらの**姿勢**について、それぞれさらに詳しく掘り下げることにする。



長期的なケイパビリティを優先する



コミュニケーションやコラボレーションを容易にし、促進する



従業員のイノベーション能力を強化する



新しいテクノロジーを必要不可欠なものであり、成功をもたらすイネーブラーと考えている



データをアクションナブルな（行動につながる）インサイトを導く資産として扱う



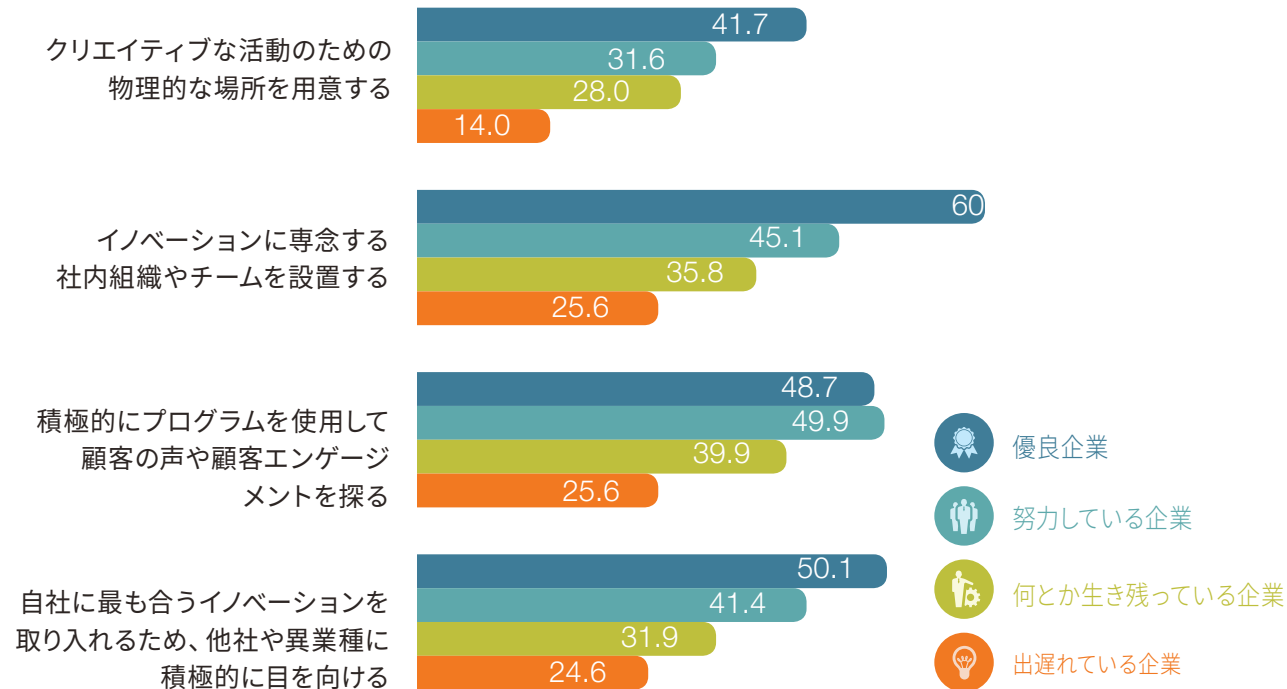
デジタルトランスフォーメーション (DX) イニシアティブへの支援体制を集約化している

従業員のイノベーション能力を強化する

優良企業は多様な方法でイノベーションを促進している

イノベーション促進のために貴社が行っていることは? (%)

調査した優良企業のうち、**74%**が組織目標を達成するためイノベーションを利用することが得意であると回答している(出遅れている企業では**0.5%**)。



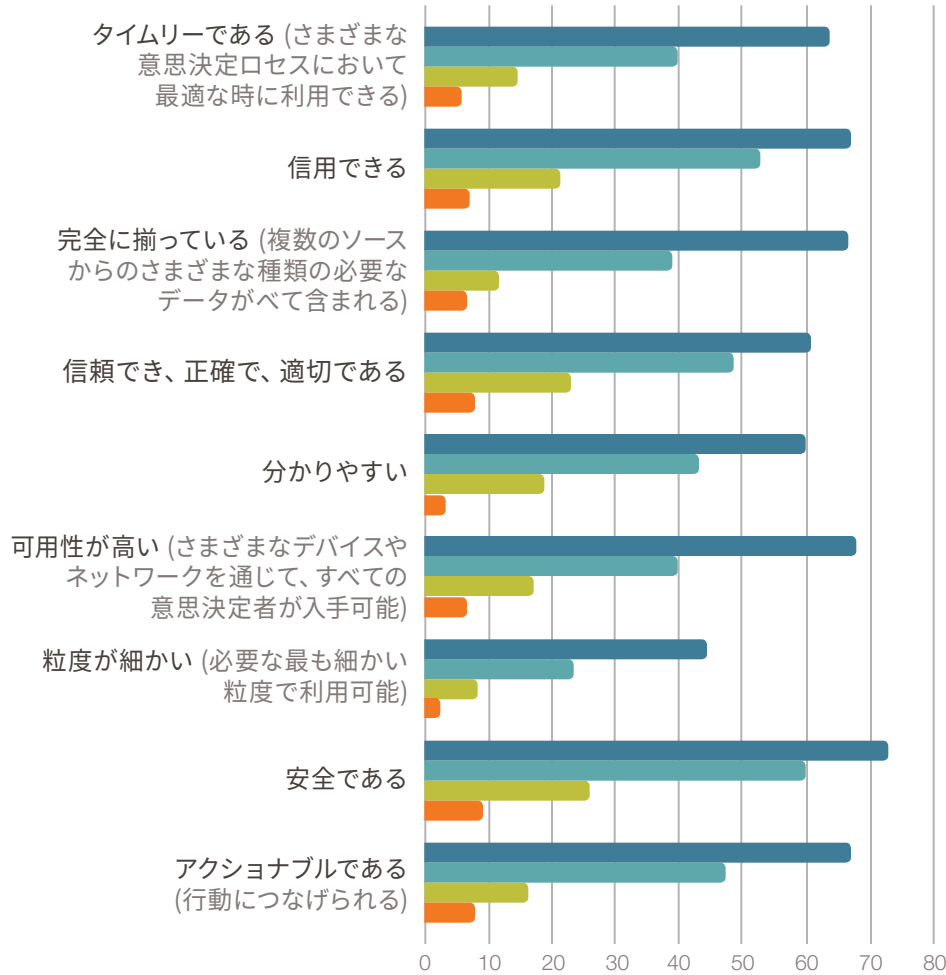
優良企業は、社内のインサイトを顧客やその他のステークホルダーといった社外からの声で補う「Outside-In」型アプローチを好んで取り入れる傾向が強い。

データを資産として扱う

データについて以下が「とても当てはまる」との回答率(%)

優良企業は、データ管理、データ統合、そしてデータ完全性プロセスやテクノロジーに投資し、データの品質と連携を向上させている。その結果について、信頼性が高く、分かりやすい、タイムリーなデータが得られている。

このデータは意思決定に影響をもたらし、さらにはAIや機械学習のアルゴリズム学習データとして利用され、前向きな強化の好循環が生まれる。

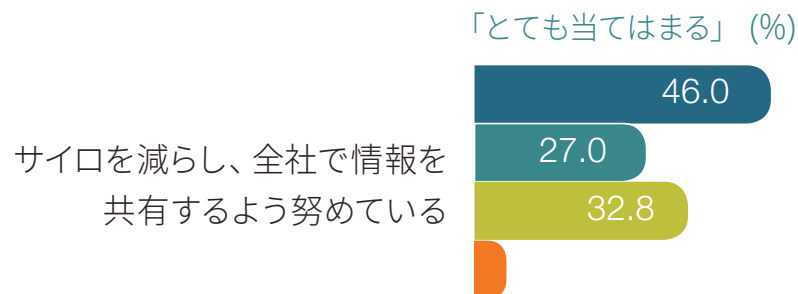


- 優良企業
- 努力している企業
- 何とか生き残っている企業
- 出遅れている企業

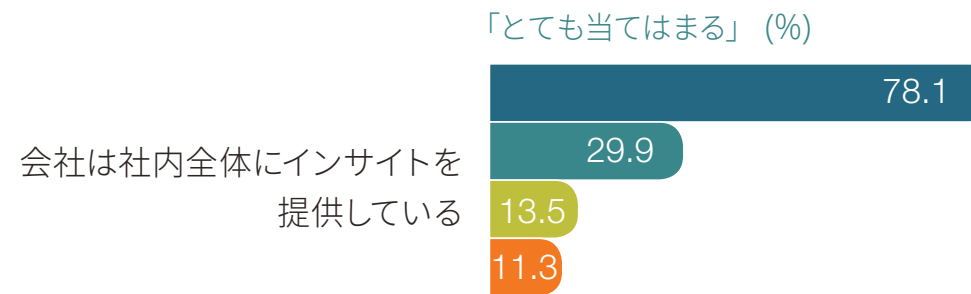
...そして、そのデータからアクションナブルなインサイトを導き出す



優良企業はデータサイロを排除し、全社でインサイトを共有しようと努めている。



その結果、全社にインサイトを行き渡らせる能力が備わり、最終的には、インテリジェントエンタープライズであることの証明である、アクションナブルなデータを得られるようになる。



優良企業



努力している企業



何とか生き残っている企業



出遅れている企業

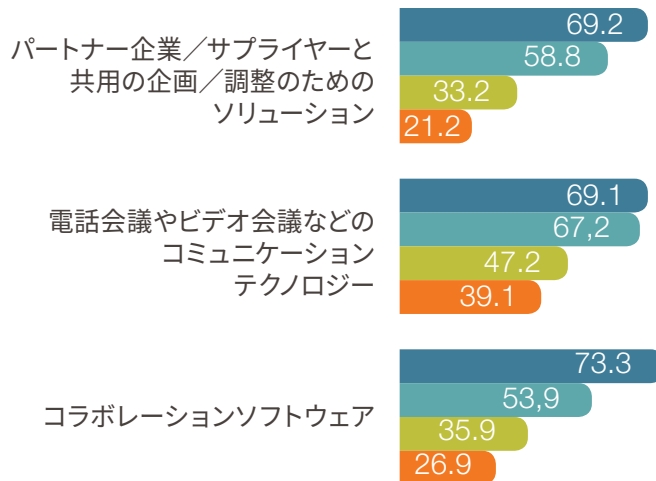
コミュニケーションやコラボレーションを容易にし、促進する

優良企業は、社内および社外でのコミュニケーションおよびコラボレーションにおいて、**テクノロジー**を活用する頻度が高いと回答している。



テクノロジーは、**トレーニング**や**ガバナンス**と共に、全社の共通言語となっている。

以下のテクノロジーを活用している企業 (%)







「とても当てはまる」: 極めて/かなり (%)



テクノロジーを**共通言語**にすることで、データインテリジェンスが向上し、**共通の目標達成**に向けて従業員の足並みを揃えることができる。



-  優良企業
-  努力している企業
-  何とか生き残っている企業
-  出遅れている企業

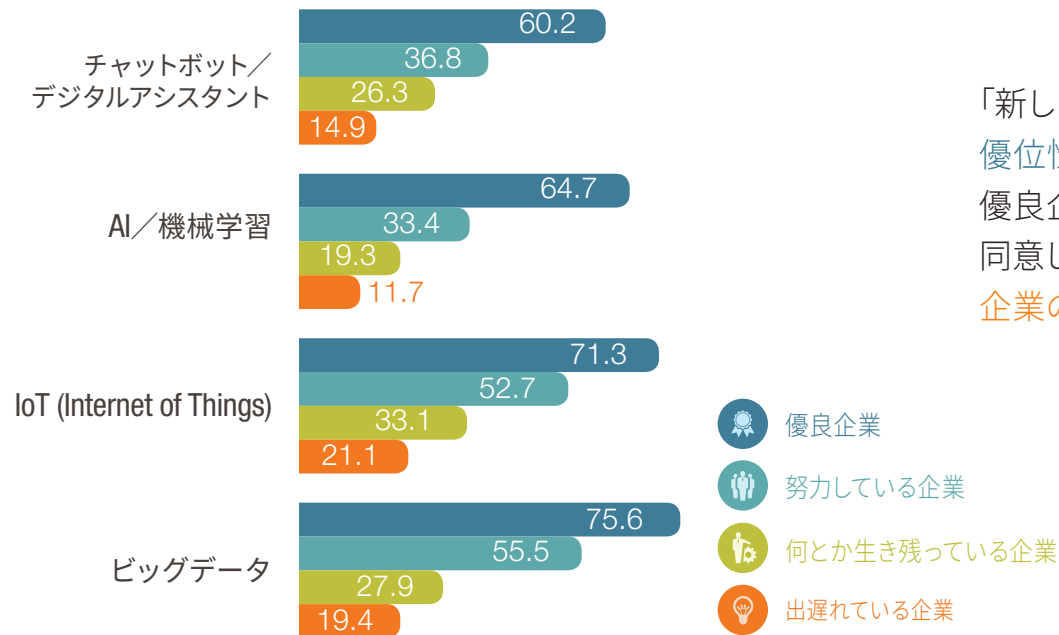
テクノロジーを必要不可欠かつ成功をもたらす イネーブラーとして扱っている

優良企業は業務により多くの
先進的テクノロジーを利用し、

...そして、

最新のパッケージアプリを
活用している。

以下のテクノロジーを活用している企業 (%)



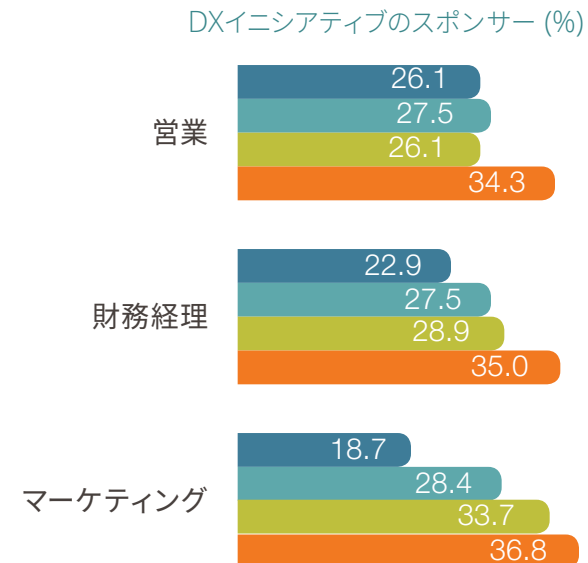
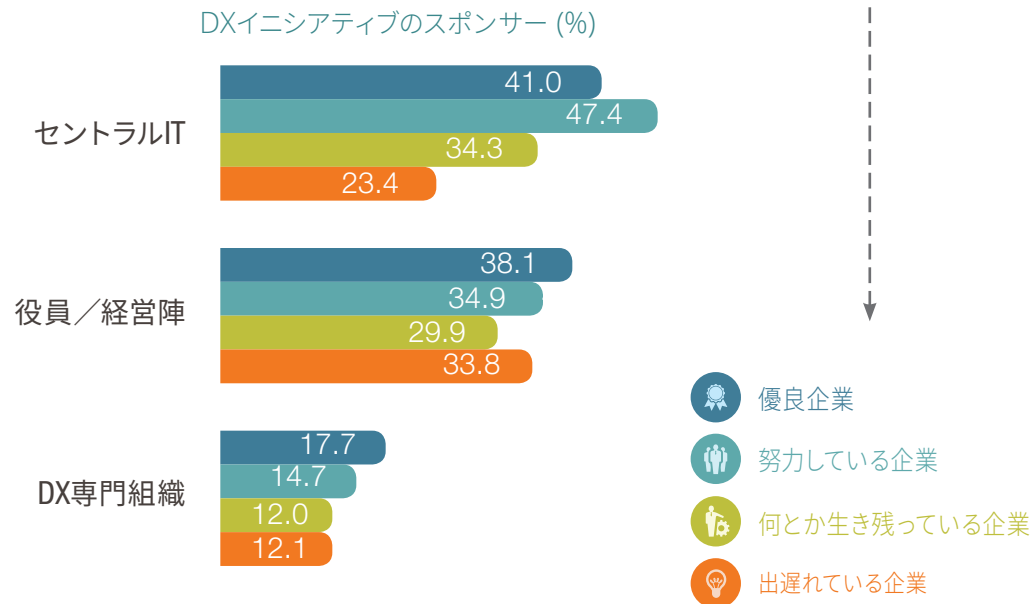
「新しいテクノロジーが競争
優位性につながる」ことに、
優良企業の約60%が
同意している (出遅れている
企業の場合は13%)。

テクノロジーは、よりインテリ
ジェントなエンタープライズと
なるために必要な唯一の
ケイパビリティというわけでは
ないが、最新のテクノロジーが
なければ、優良企業の域には
手が届かないであろう。

DXイニシアティブへの支援体制を集約化している

優良企業では、**経営陣と全社を統括する中央集約型のIT部門 (セントラルIT)** が**トランスフォーメーションへの取り組み**を推進することで、調整、支援、コミットメントの確保につながっている。

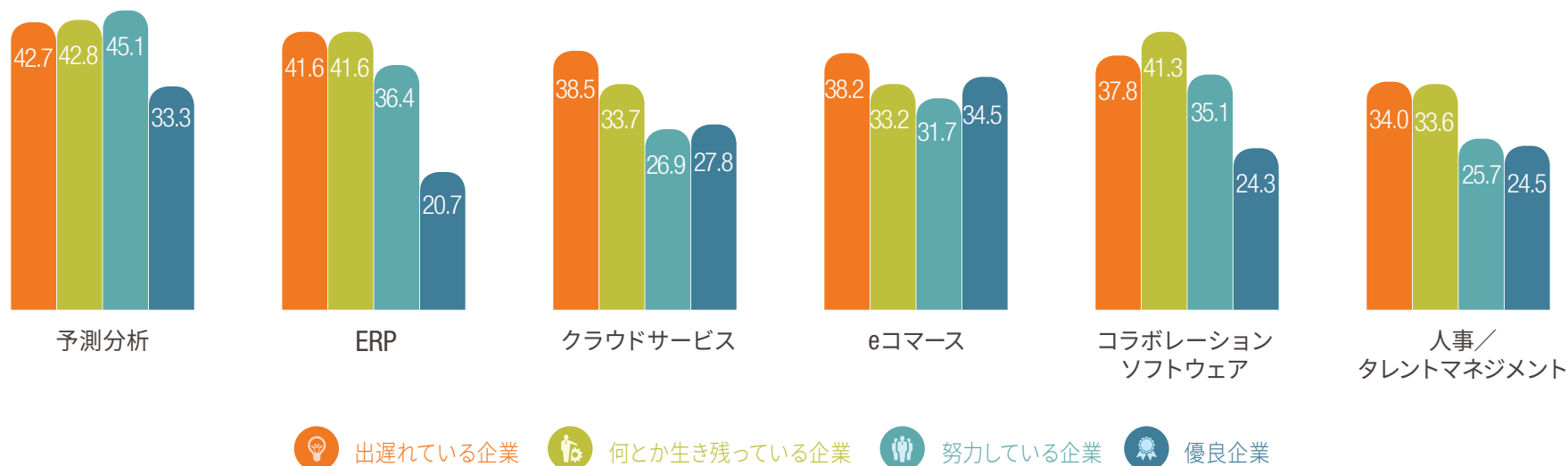
社内の各組織からの支援を得ることは重要であるが、**営業や財務経理、マーケティング**などの個々の部門がDXを主導すると、改善が必要な**非効率な部分にうまく投資が結び付かない**可能性がある。



すべてのカテゴリーの中堅企業がテクノロジー投資を加速している

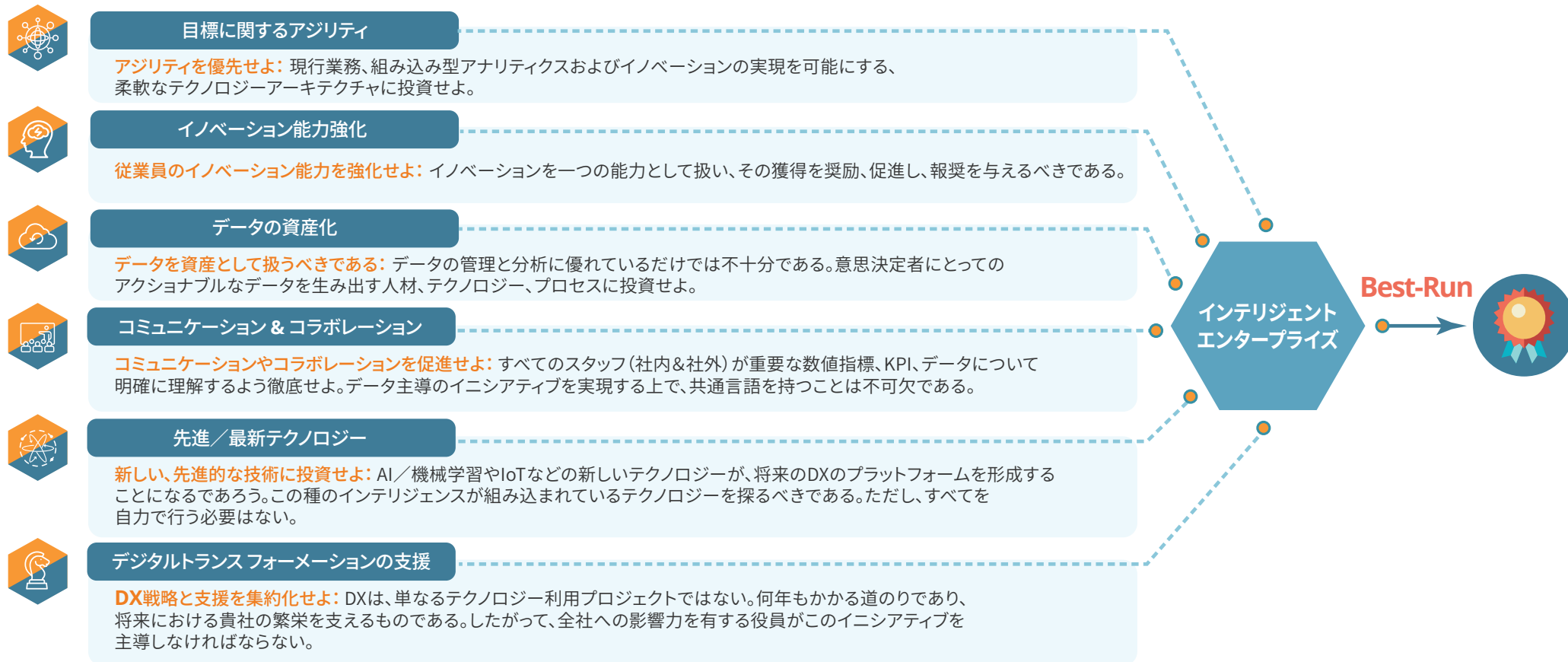
「出遅れている企業」と「何とか生き残っている企業」には努力の余地が多く残されている一方で、それらの企業が、優良企業よりも大規模な先進的なリソースの追加計画を立てているケースも少なくない。そのような企業も、長期的な成功を収めるためにはテクノロジーが重要であることを認識しているのである。

今後12か月の間に以下のソフトウェアの追加導入を計画している (%)



IDCの提言: エンタープライズインテリジェンスの向上に投資せよ

優良中堅企業になるには、人材やテクノロジー、業務慣行はもちろん、より先進的なエンタープライズインテリジェンスに投資する必要がある。IDCは、以下に積極的に取り組むことを中堅企業のCEOに提言する。



調査手法

本 InfoBrief で取り上げた調査結果は、IDCが2018年9月に実施した、世界中の中堅企業のビジネスリーダーおよびITリーダーに対する調査に基づくものである。

本調査でIDCは、ITソリューションやITサービスに関する意思決定または提言の権限を有する役員クラス1,957人を対象にアンケートを行った。結果、北米、欧州、アジア太平洋地域の13か国に渡る、幅広い業界の役員クラスから回答を得た。

IDCは回答者ごとに、売上額成長率、利益率、顧客満足度、従業員生産性などのビジネスKPI情報を収集した。IDCは、こういった事業の成功を示す数値指標と、回答者企業のITポリシー、およびDXのベストプラクティスを決定する行動との間の相関性を分析した。インテリジェントエンタープライズ成熟度を示す4つの分類は、この分析が基になっている。



スポンサーからのご挨拶

SAPは、エンタープライズアプリケーションソフトウェアにおけるマーケットリーダーとして、現代のビジネスおよび技術革新の中心的な位置を占めています。SAPは、ビジネスプロセスの効率化を手助けし、リアルタイムデータを用いた貴社のビジネス全体に渡る顧客トレンド予測を可能にします。

25万社以上の中小企業が、SAPのアプリケーションやサービスを活用して利益を上げ、環境に適応し続け、持続可能な成長を達成しています。インテリジェンスが組み込まれたプリインテグレート済みのSAPソフトウェアコンポーネントによって、企業は筋肉質な状態を保ち、自動化や最適化を進め、優良企業になることができます。当社のソリューションは、導入後すぐに価値を発揮し、将来の成長に向けて拡張できるよう設計されています。

SAPソリューションは企業経営の複雑性を取り除く助けとなり、皆様は会社の成長に集中できます。事業がどのように展開しても、SAPは常に貴社の規模に合うサービスを提供する、革新的で信頼性のあるプロバイダーパートナーであり続けます。

中小企業向けのSAPソリューションについてさらに詳しくお知りになりたい方、sap.jp.comをご覧ください。



補遺

回答者全体に関する補足的インサイト

多様かつ複数の弱点が、中堅企業の直面する課題を浮き彫りにする

戦略的方向性および顧客ニーズの充足が上位に

Primary Pain Points Companies Identify (%)	合計	出遅れている企業	何とか生き残っている企業	努力している企業	優良企業
経営陣の期待に応えるための資金やリソースの不足	28.9	29.7	33.2	24.9	28.6
適切なスキルや才能の不足 (人員の採用および維持)	33.6	39.4	36.4	29.6	32.4
レガシーテクノロジーの利用/管理に関わる負担	30.9	30.7	30.2	31.2	31.7
適切な戦略的方向性および戦略の設定	40.8	37.6	35.4	46.7	41.3
顧客の期待や競合ベンチマークを反映したビジネスプランの適切な実行	35.1	26.6	34.5	37.9	37.0
顧客ニーズの理解、およびそのタイムリーで適切な方法での充足	39.3	39.8	43.7	35.7	38.1
会社を適切に経営するために必要な財務上のコントロールと実務が十分に実行できていない	25.7	29.6	25.2	22.4	31.3
組織の財務的なニーズの予測、理解およびそれに対する準備	32.0	38.2	27.3	33.4	33.8
ビジネス上のリスク低減/規制基準の遵守	33.6	28.3	34.1	38.3	25.8

優良企業は売上額の拡大と顧客エクスペリエンスの向上に重点を置いている

出遅れている企業はコスト削減を重視

今後12か月のビジネス上の最優先事項 (%)	合計	出遅れている企業	何とか生き残っている企業	努力している企業	優良企業
売上額の拡大	36.1	39.3	34.7	37.5	33.5
利益拡大またはコスト削減	33.7	41.2	41.2	29.8	21.2
顧客エクスペリエンス (CX) の向上	32.0	22.9	31.4	35.0	33.6
従業員生産性/効率の向上	30.7	34.9	31.7	28.2	30.8
ビジネス上のアジリティ/即応性の向上	21.3	10.9	20.1	23.3	27.6
市場シェアの拡大または維持	30.0	31.6	28.6	30.9	29.3
新しいビジネスモデルの導入	20.7	18.2	16.7	22.7	26.7
新しい製品および収益源への対応	19.7	22.8	19.2	17.6	22.9
特定のデジタル化/ビジネストランスフォーメーションイニシアティブへの対応	16.9	12.9	17.5	17.1	18.2
競合相手からの破壊的な脅威への対処	12.1	12.7	9.5	11.7	18.0
ビジネス上またはコンプライアンス上のリスクの最小化	14.2	16.9	13.2	14.1	14.1
新規顧客の発見と誘致	32.7	35.7	36.2	32.3	24.0

優良企業であることによってどのような利点があると認識しているか?

「とてもそう思う」／「ある程度そう思う」 (%)	合計	出遅れている企業	何とか生き残っている企業	努力している企業	優良企業
ワークフロー／効率が改善され、より付加価値の高い活動に注力できる	74.5	37.2	67.2	85.7	93.4
より良い顧客エクスペリエンス (CX) を提供できる	79.1	41.8	72.8	91.3	94.1
競争上の差別化ができる	73.6	42.0	67.0	82.2	92.9
コスト低減／収益性の改善	69.8	36.2	62.1	82.0	84.4
従業員エクスペリエンス (EX) が向上する	30.2	12.7	22.6	35.6	47.5
デジタル経済において、より成功に近いポジションを確保できる	71.7	44.6	61.1	83.6	88.1
製品、商品の市場投入までの時間が改善する	72.5	38.3	63.2	84.6	91.3
会社のアジリティ／柔軟性が向上する	72.3	48.5	63.2	82.4	87.3
新たなビジネスモデルに取り組むことが可能となる	73.2	39.7	65.4	84.7	89.9