

※本リリースは、米国本社から発表されたプレスリリースの抄訳です。

【プレスリリース】

2019年11月14日

アバナード

デジタルトランスフォーメーションによって 17%の ROI 向上を予測： アバナード最新調査

一方、半数近くが改革疲れを感じており、今後の改革推進能力に懸念

【2019年6月18日 - シアトル発】マイクロソフト・エコシステムにおけるリーディングデジタルイノベーターであるアバナードの最新調査によると、世界のビジネスリーダーは自社のデジタルトランスフォーメーションを推進することで、今後12ヶ月で17%の投資利益率(ROI)を達成できると予測しており、全体の92%がビジネス優先事項トップ3にデジタル改革の推進が含まれている、と回答しました。一方、43%はこれまでのデジタル改革の推進によって、「改革疲れ」がみられ、今後の進捗に大きな影響が出ていると回答しました。

デジタルトランスフォーメーションの推進の障壁は何かという問いに対して、「十分な情報を得た上での意思決定ができない」と回答した企業は80%、「適切なスキルを有する人材の雇用およびトレーニング」の回答が46%、「新旧技術の統合」と回答が40%、「レガシーシステムの近代化」が35%となりました。

「企業ごとにスタート地点は異なり、解決すべき課題もそれぞれ異なるため、デジタルトランスフォーメーションを成功させる万能な方法というものは存在しません。しかし、デジタルトランスフォーメーションを完遂するためのカギとなる3つの要素は存在すると我々は考えています。それは、イノベーション、効率性、エクスペリエンス(体験)です。これら3つのすべてにおいて成熟した企業は、最大限のメリットを享受できます。そして今回の調査結果は、これを証明するものでした。」とアバナードのビジネスアプリケーション部門の責任者である Gord Mawhinney(ゴード・マウヒニー)は述べています。

イノベーションに関しては、アジリティを高めつつ改善し続けるためには、システムにイノベーションが必要との回答が88%、ビジネスアプリケーションを刷新するにはAI(人工知能)への投資が必要との回答が84%でした。

効率性に関しては、レガシーシステムとの統合方法を考慮せずにAIを導入したため、統合が困難であったとの回答が78%、また、AIとデータソースとビジネスシステムの統合は、改善の余地があるとの回答が85%に及びました。

エクスペリエンスに関しては、顧客体験(CX)と従業員体験(EX)への投資は同等に優先すべき重要事項であるとの回答が 83%。AI へ投資する前に CX と EX に投資する必要があるとの回答が 82%。企業カルチャーと従業員が、成功と失敗を分ける最大のポイントであるとの回答が 80%でした。

「顧客を満足させるには、AI を DNA に組み込み、デジタルトランスフォーメーションそのものの一部と位置づけることが重要です。これにより、従業員の生産性と効率性をより一層高めることができます。」とアバナードのデータ&AI 部門の責任者である Simon Thomas(サイモン・トーマス)は述べています。

また、インテリジェント関連のテクノロジーに投資済の企業のうち 94%は、インテリジェントオートメーションと予測分析が今後、業績拡大の上で最重要要素になるだろう、と答えています。

フランスの保険会社、ゼネラリ社はリクエスト処理時間を 72 時間から 1 時間に短縮

アバナードのクライアントである、フランスの大手保険会社のゼネラリ社は、運用効率と顧客サービスを改善する 5 ヶ年プログラムの 1 年目から、デジタルトランスフォーメーションの恩恵を享受しています。プログラムの第 1 期で、アバナードは同社に RPA ソリューションを導入し、リクエストの処理時間を 72 時間から平均約 1 時間にまで短縮することに成功しました。長期的には、ロボットに認知能力を追加することで従業員の効率性を高めていく予定です。このプログラムの継続的な進捗により、ゼネラリ社はアバナードの調査結果にもあった 17%の ROI を十分に達成できると予測しています。

###

■本調査について

アバナードは調査会社 Vanson Bourne 社に依頼し、1,150 人の企業の意思決定者を対象にインタビューを実施しました。本調査は 2019 年 6 月に終了しました。回答者は、欧州、北米、アジア太平洋の、グローバルでの年間売上が 50 億ドルから 100 億ドル以上の企業の、IT、財務/運用、営業、マーケティング、人事部門担当エグゼクティブからなり、業界は通信/メディア/ハイテク、金融サービス、医療および公共サービス、資源、メーカーなどの多岐に渡ります。

■アバナードについて

アバナードは、マイクロソフトのエコシステムにおいて、革新的なデジタルサービスおよびクラウドサービス、ビジネスソリューション、デザイン主体のエクスペリエンスを届けるトッププロバイダーです。当社の擁するプロフェッショナルなスタッフは、テクノロジー、ビジネス、業界の専門知識を組み合わせた大胆か



つ新鮮な思考を武器に、顧客とエンドユーザー、さらには従業員との改革と成長を推進しています。アクセンチュアマイクロソフトビジネスグループの一員として、マイクロソフトのプラットフォームを活用し、企業がエンドユーザーとエンゲージし、従業員をカづけ、オペレーションを最適化し、製品の変革を支援するのが私たちの役割です。24ヶ国に36,000名のプロフェッショナルなスタッフを配備。多様性を尊重し、事業を運営するコミュニティを反映した協力的な企業文化を通して、顧客に「ベストシンキング」を提供しています。アクセンチュアが筆頭株主であり、2000年にアクセンチュアとマイクロソフトによって設立されました。詳細については(<https://www.avanade.com/ja-jp>)をご覧ください。

【お問い合わせ】

アバナード株式会社

TEL: 03-6234-0150

Eメール: tokyo@avanade.com

【本件に関する報道関係お問い合わせ先】 株式会社ビーコミ

アバナード 広報担当 担当:加藤・石井 TEL:03-6435-5593 携帯:090-8844-9057

Email: [pr\[at\]b-comi.co.jp](mailto:pr[at]b-comi.co.jp) ※[at]は@に替えてご連絡ください。