

Information Management

企業の成長を支える戦略的情報活用

多くの企業は管理しきれないほどの情報を保持しています。

その膨大な情報の中から企業の成長に必要な情報を取得し、活用するために非常に多くの労力を費やしています。

インフォメーションマネジメントは 企業内に埋もれている価値のあるデータをシステム、ツールや方法論を用いて掘り起こし、企業が持つ課題の解決に貢献します。

インフォメーションマネジメント領域における企業の関心

- ・競合企業との優位性を確立するための情報活用
- ・業績を測定し、向上させるためのツールや指標
- ・事業とITの投資を最大化するための効果的な方法
- ・リスク管理とコンプライアンス向上のための情報管理

企業の重圧

企業は、収益減や信用失墜に関わるコンプライアンスの遵守、競合からのプレッシャー、顧客満足度低減リスク等の様々な課題に直面しています。それらの課題を解決するためにインフォメーションマネジメントは企業にとって不可欠なものとなりつつあります。企業はインフォメーションマネジメントを用いて矛盾のない正確に分析された情報を、タイムリーに適切な人へ提供することが求められています。

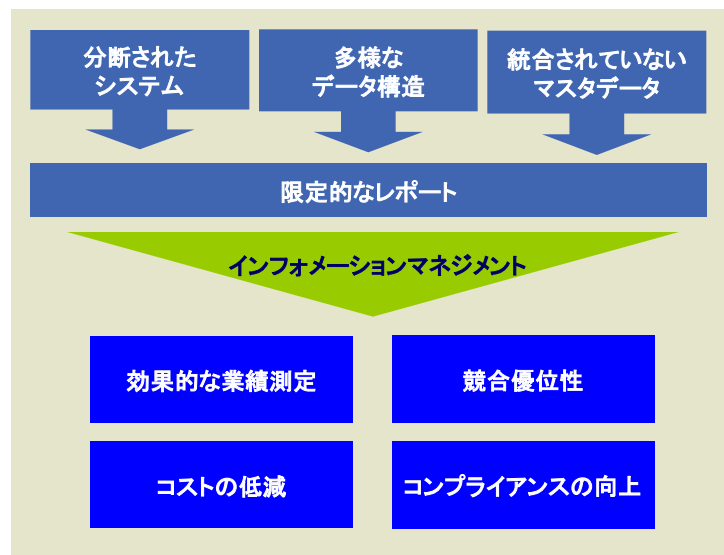
過去数十年、企業は業務効率向上のためにERPシステムに莫大な投資を行い、業務の運用を今まで以上に効率化させることに成功しました。しかし、ERPが生成する膨大な情報をもとに競合に対する優位性を創出するまでには至っていません。グローバルの443社を対象にDeloitteで行った調査*では、「マネジメントの意思決定をサポートするための高品質な情報が提供されている」と答えたCFO、CIOは41%にとどまりました。

* Deloitteが2007年10月にCFO、CIOを中心に実施した企業の情報活用に関する調査“ Look Closer, Look Further”

従来のようなエクセルやマニュアルでの情報管理方法では、品質、時間、コスト等の面で問題があります。

例えば、フォーチュン100にランキングされている、買収を通して成長しているある保険会社では、14の元帳を含んだシステムとプロセス、20の勘定科目一覧表、12のレポートティングシステムと17のデータベースを企業内に保持しており、情報管理の観点から非常に複雑な構造になっていました。企業情報を最適化するために分析した結果、管理者が作成したスプレッドシートの数は300,000以上あることが分かりました。

多くの企業で上記例と同様に、マニュアル処理による情報収集・分析に多くの投資を行っている可能性があります。



インフォメーションマネジメントの導入効果

包括的なインフォメーションマネジメント戦略は多大な労力を必要とします。よって事前にどのような効果を期待できるかを明確にすることは非常に重要です。ここにいくつかの重要なポイントを記載します。

効果的な業績測定

企業は実体を正確に把握できていなければ事業を効率的に管理することは出来ません。インフォメーションマネジメントを導入することで、業績を定量的に測定するツールを用い、重要な問題を明確にし、原因を追及し、問題を根源から改善することが可能となります。

競争優位性

インフォメーションマネジメントにより得た洞察力を活用することで、顧客と市場の状況が効果的に把握可能となります。

フォーチュン100社にランキングされている、ある保険会社では、適切な意思決定と競争優位性を保つため、すべての事業に関する情報をエグゼクティブとマネジャーにタイムリーに提供するための共通の情報管理基盤を構築しました。

コストの低減

インフォメーションマネジメントは企業の非効率部分を特定し利益向上に貢献します。

フォーチュン50社にランキングされている、ある通信会社のCIOは、彼の組織は多大な金額を情報管理に使用していると見積もりました。その会社は、インフォメーションマネジメントを導入することでマニュアル作業をなくし、コストの低減を実現しました。

コンプライアンスの向上

データの信頼性が低ければ、意思決定やレポートの正確性は損なわれてしまいます。財務に関わる情報の正確性や信頼性に対するエグゼクティブへの責任は重くなり、コンプライアンスに関する内外の監査部門からの要求や制度の改訂に伴う必要コストは増大し続けています。インフォメーションマネジメントは企業レポートの煩雑なマニュアルプロセスを排除し、洗練されたツールと技術を用いてデータを収集、分析することで、レポートの信頼性を向上します。

インフォメーションマネジメントを成功させるために

多くの企業はインフォメーションマネジメントが組織においてアドバンテージがあり、早急に実現する必要があることを認識しています。以下にインフォメーションマネジメント戦略策定における検討項目を挙げます。

データの品質

データの品質は多くの企業にとって非常に悩ましい問題となっています。また、それは簡単に解決出来る問題ではありません。データ品質の向上には、ガバナンスの仕組み、システム、ツールでの対応のみでは十分ではありません。正確で一貫性のある情報の価値を全ての社員が理解する必要があります。

課題の明確化

インフォメーションマネジメントの導入を成功させるためには事業や業務の観点から必要性が何であるかを事前に理解することが重要です。事業戦略とKPIを明確にした後、それらを実現するためには何が必要かを検討します。

例えば、低コストで製品を提供する企業であれば、活動基準原価計算やコストを可視化するためのインフォメーションマネジメントから着手するべきです。また、もし企業の最重要課題が顧客へのサービス向上であるならば、コールセンターの待ち時間、顧客の嗜好や顧客満足度指標の可視化および、改善のためのインフォメーションマネジメントに取り組むべきです。

データの統合

多くの企業は、それぞれの部門やシステムの単位で情報を管理しています。その結果多くのデータが分断され、情報管理の複雑さを増大させています。本来あるべき姿としての情報は、企業レベルで包括的に管理され、提供されるべきです。但し導入に際しては、それらを一度に完成させるべきではありません。事業や業務上の意思決定の観点で優先度の高いものから着手し、個々の課題や必要性に焦点を合わせて拡張するのが現実的です。

ガバナンスの向上

インフォメーションマネジメントを定着させるためには、ガバナンスの向上と説明責任の付与が必要です。ポリシー遵守の欠如はインフォメーションマネジメント導入における失敗の要因となります。効果的な情報ガバナンスフレームワークの導入にはポリシー、手続き、説明責任、責任者の明確化が必要です。地域や組織をまたがった企業全体での情報品質の確保には企業規模での管理組織を利用する必要があります。

デロイトトーマツ コンサルティング (DTC) のサービス

インフォメーションマネジメントを導入するために必要となる、戦略、会計、ITおよび業界知識を、専門家により構成されたチームが効率的にサポートします。

・Business Intelligenceとデータウェアハウス

企業の求める高品質なデータによる、高度な分析を実現するためのプロセスとアプリケーションデザイン、導入、定着をサポートします。

・業績管理テクノロジー

(Performance Management Technology)

予算、計画、連結管理を効率的に行うための企業全体のシステム、プロセスの定義および実装をサポートします。

・データ管理

(Enterprise Data Management)

データの作成から削除に至るまでのライフサイクルを管理するためのアーキテクチャ、ポリシーの策定をサポートします。

・コンテンツ管理

(Enterprise Contents Management)

Eメール、Webコンテンツ等の非構造データから意思決定に必要な情報を引き出すための管理方法のデザイン、導入、定着をサポートします。

非構造化データの扱い

近年、Eメールやインスタントメッセージによるコミュニケーションや情報共有が主流となっています。これらの非構造化データにも企業の洞察に欠かせない情報が含まれている可能性があります。

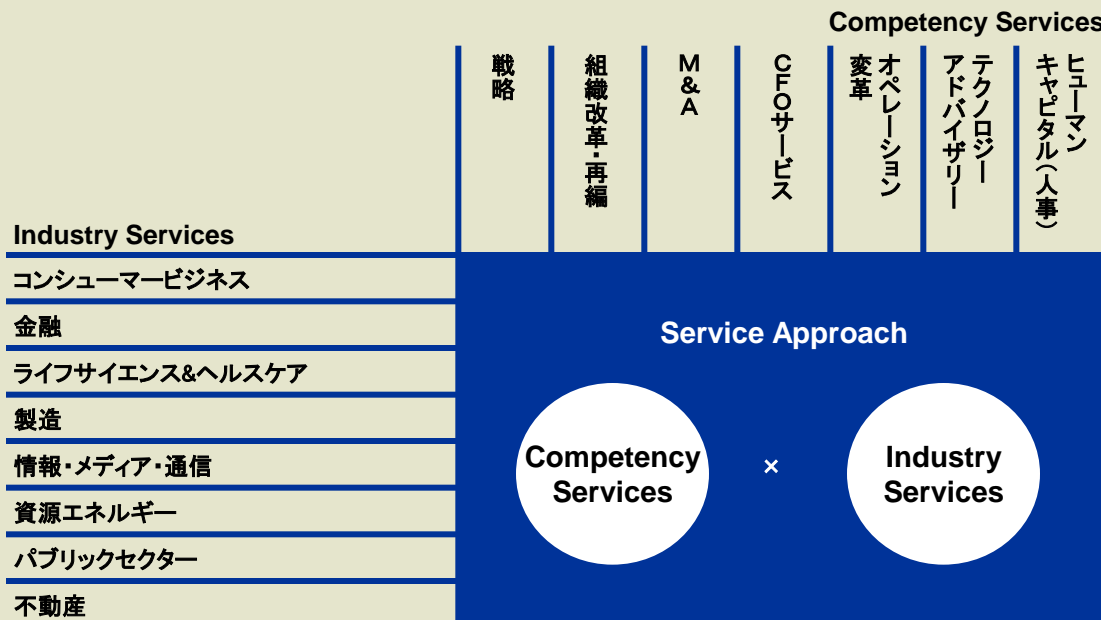
変化への対応

インフォメーションマネジメントの導入にはデータの標準化、プロセス、組織構造、ガバナンス、IT等の広範囲にわたる変更が必要となります。そして多くの場合、慣れ親しんだレポートやツールの利用を断念する必要があります。組織が変化への抵抗に打ち勝つためには、社員個々の意識改革と広範囲でのサポート体制を構築することが重要です。

インフォメーションマネジメント導入により期待できる効果(例)

- 企業業績の測定や管理による事業の効率化
- 事実に基づいた意思決定の実現
- 正確かつ一貫性のある情報のタイムリーな提供
- ITコストと手作業の削減による情報管理に関するコスト低減

企業のさまざまな組織、機能、目的に対応したサービスを提供するコンピテンシーサービスと、さまざまな業界・業種ごとの専門的知識とプロジェクト経験をもつインダストリーサービス。DTCは、常に専門的な知見を深め、経験を蓄積しているこの2つの軸で、クライアントの抱える経営課題に応じて適切なチームを組めるマトリックス型のサービス提供を実現しています。さまざまな課題に迅速に対応できる真の総合力、統合力を発揮します。



デロイトトーマツコンサルティング株式会社

〒100-0005 東京都千代田区丸の内3-3-1 新東京ビル Tel 03-5220-8600 Fax 03-5220-8601

Deloitte(デロイト)は監査、税務、コンサルティングおよびファイナンシャル アドバイザリーサービスをさまざまな業種の上場・非上場クライアントに提供しています。全世界140か国にわたるメンバーファームのネットワークで、ワールドクラスの品質と地域に対する深い専門知識により、いかなる場所でもクライアントの発展を支援しています。デロイトの165,000人におよぶ人材は“standard of excellence”となることを目指し、“誠実性”、“卓越した価値の提供”、“相互信頼”、“文化的多様性”といった価値観を共通するカルチャーで結ばれています。継続的な知識習得、チャレンジングな経験、豊富なキャリア形成の機会といった環境を生かしながら、Deloitteのプロフェッショナルは企業責任(CSR)を強化し、社会からの信頼を築き、各々の地域社会に貢献していきます。

Deloitte(デロイト)とは、スイスの法令に基づく連合組織体のデロイト トウシュ トーマツおよび相互に独立した個別の法的存在であるネットワーク組織のうちのメンバーファームのひとつあるいは複数数を指します。デロイト トウシュ トーマツとメンバーファームの法的な構成についての詳細はwww.tohmatu.com/deloitte/をご覧ください。