



OVERVIEW

トランスフォーメーションを実現する

デジタルソリューション

お客様企業の課題

今日デジタルテクノロジーとアナリティクスが、さまざまな産業をまたいで競争の力学を劇的に変化させている中、リーダー企業とそれ以外の企業の競争力には、大きな隔たりがあります。成熟した大手企業では、いまだにサイロ化した組織が根を張り、オペレーションにおいても、従来のテクノロジーや仕事のやり方に依存しているため、デジタルソリューションによる画期的な成果が享受できていない状況が多く見受けられます。

この課題の根本は、必ずしも技術的な問題とは限りません。組織のハードルや戦略の弱点を克服することが、潜在的なチャンスをつかむ鍵となり得ます。しかし、多くの企業では、このような課題に対応するために専門的な人材を抱えていないため、結果的には、最終顧客とのエンゲージメントが効果の低い非効率なレベルになっています。

図1では、ローンなどの個人向けの金融商品の購入におけるカスタマージャーニーを例として、この課題を簡単に解説しています。フロントオフィスでは、デジタルを活用して高機能で心地よい体験を提供していますが、ミドルオフィスやバックオフィスの古いプロセスが、一貫性のある体験を阻んでいます。ミドルオフィスでは、比較的人手に多く頼ったオペレーションにより意思決定が行われ、古い

基幹業務システムを使ってリスク管理が行われています。また、バックオフィスでは、多くのデータを保有していますが、会計や財務のレポートは、より古いシステムに依存した断片化されたオペレーションで実行されています。つまり、フロントオフィスだけがデジタルの能力を発揮しても、エンド・ツー・エンドでの課題は解決されないのです。

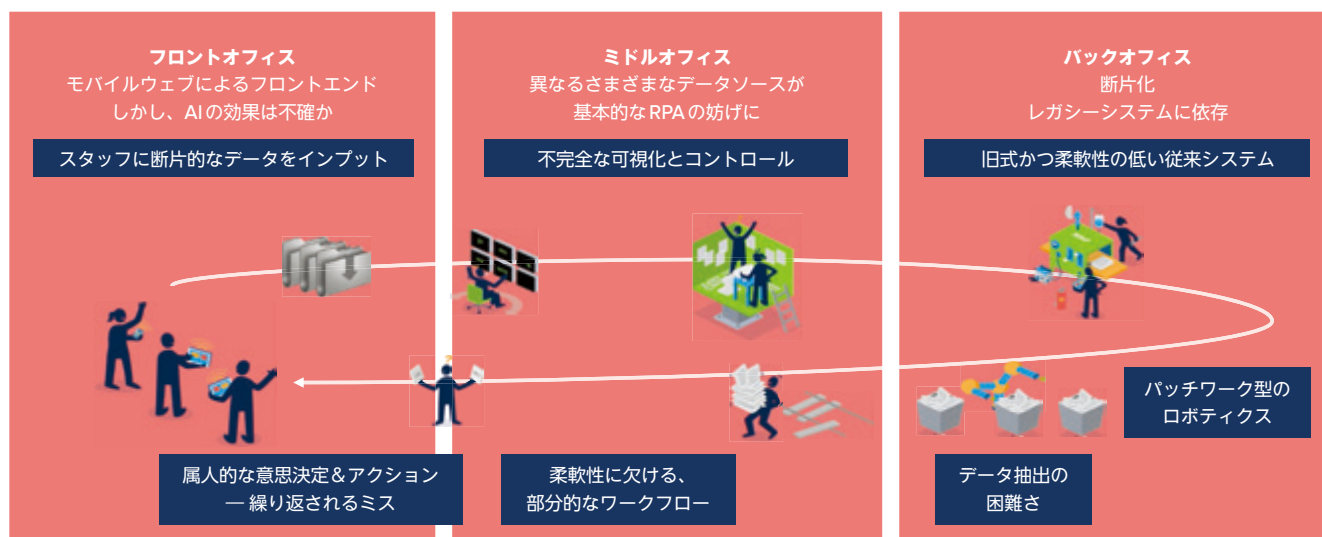


図1：課題 — 多くのデジタルによる取り組みの失敗の根本は断片化した遅い手作業のワークフロー

多くの組織では、この課題を何らかの形で経験しています：多くの場合、顧客のニーズを満たすことや技術的な機会を進化させるための、大規模で、費用対効果に優れた、俊敏性の高い顧客との高度なエンゲージメントが提供できていません。

この断片化したオペレーションの状況に対して、お客様は、主に3つの戦略的な課題への対応を私たちに依頼されます：

1. **顧客体験の変革。**しかし、顧客体験において、通常フロントエンドが問題になることはありません。むしろ、フロントエンドの主導権はほとんどの場合少なく、影響はあまりありません。問題の本質が他にあるためです。

2. **オペレーションをより効率的でコンプライアンスに沿ったものに。**しかし、多くの対策はコストをほとんど無視しており、顧客体験への影響も考慮されていません。そのため、影響力がある価値創造にはつながりません。
3. そして、最終的にはこれら2つの問題を私たちが解決した後に、お客様は**最終顧客へのバリュープロポジション全体の変更**を希望されます。これには、例えばこれまで経済的に見合わなかった新しいセグメントへのアプローチなどが含まれます。また、販売する製品に新しいサービスを付け加えて顧客価値を高める事を意味する場合があります。新しいサービスとは、消費者向けのパッケージ製品業界における「つながる」製品や、「飲んだ(使った)量だけ払う」というような商業用あるいは産業用資産などです。

組織のハードルや戦略の弱点を克服することが潜在的なチャンスを捉える鍵となり得ます。

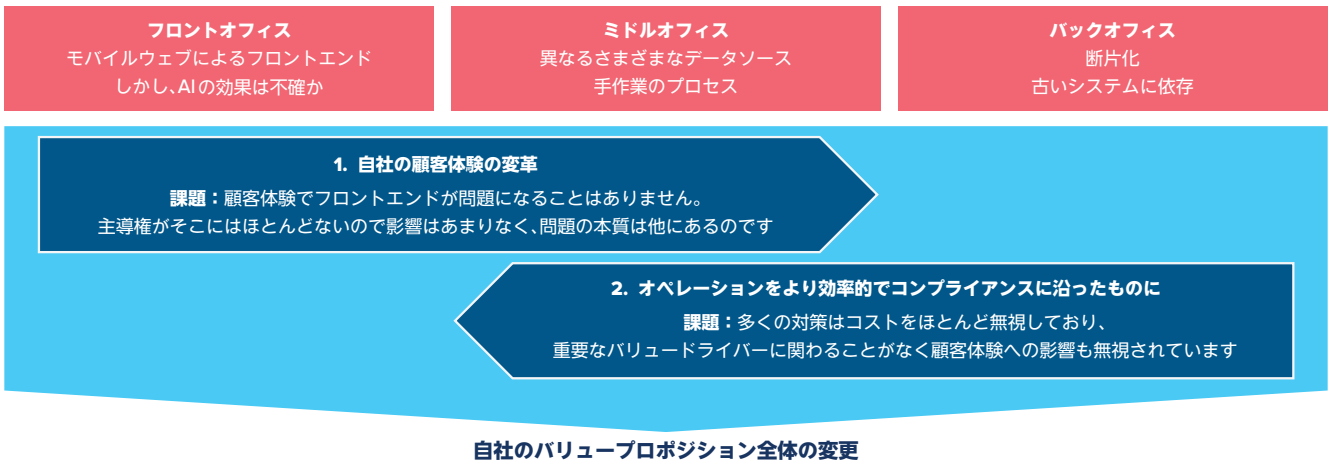


図2：戦略的課題 — 断片化したオペレーションの状況に対する新しいバリュー創造

Genpactのアプローチ

Lean DigitalSM — デジタルテクノロジーとアナリティクスをビジネスドメインで考察し、活用するアプローチ。無駄がなく活力があり、顧客中心のデザイン思考の原理により、現実的、効果的で、大規模な実装に向いています。

Genpactは、大規模なオペレーションを長年にわたり改革してきた経験から、デジタルのビジネスアーキテクチャにはスキルの組み合わせが必要で、新しいワークフロー全体と整合しなくてはならないと考えています。ゴールは、会社の内外問わず優れたカスタマージャーニーを創ることです。

Genpact独自のLean DigitalSMアプローチを活用することで、仕事のフローを次のような方法で再考します：

- さまざまな手法や技能を利用して**リーンの原則**や**デザイン思考**、**各分野の専門知識**、**デジタルテクノロジー**を融合します
- **フロントオフィス**、**ミドルオフィス**、**バックオフィス**を通じた対策とビジネスの成果を**整合**させます

- 顧客やユーザーのジャーニーを通して、現実的なデジタルビジネスアーキテクチャを実現するために必要な、**人材**や**プロセス**、**テクノロジー**を決定します

私たちのアプローチは、Genpactのマネージドサービスオペレーションの恩恵を受けています。私たちは、世界最大規模のお客様向けオペレーションの運営により「プロセスを実験するサンドボックス」を実現し、業種・業務の専門知識を実験し構築することが可能です。また、各プロジェクトにオペレーションのリーダーを体系的に組み込むとともに、ビジネスプロセスの実行、変革のために、オペレーティングモデルコンサルティングの豊富な経験も活用します。

私たちは、実行においてリーンとシックスシグマの原則を使い、ターゲットオペレーティングモデルを変更します。これは例えば、センター・オブ・エクセレンス (CoE) とグローバル・ビジネス・サービス (GBS) の構築などが該当します。

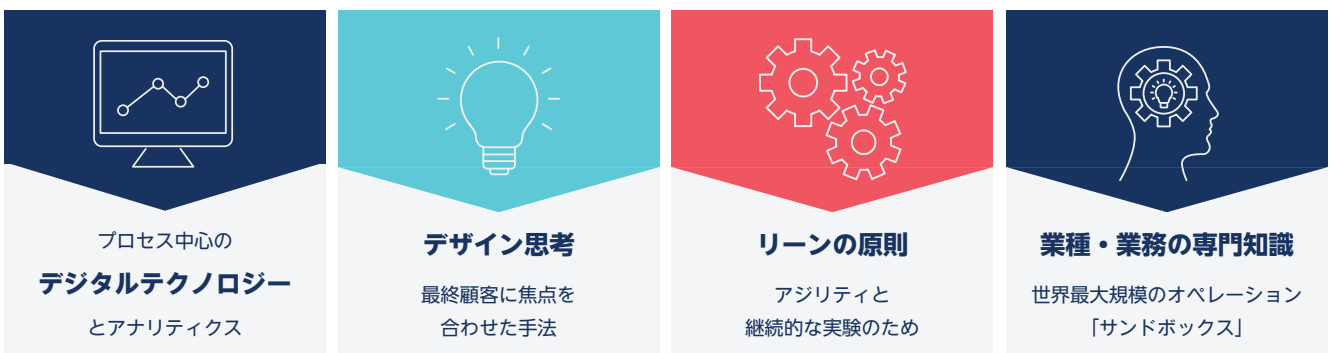


図3：Genpact独自のLean DigitalSMアプローチ

Genpactの手法

最初に、実行可能な一連の対策を明確にし、優先順位をつけることを目標にします。これは、変化に対する準備状況が、お客様により異なる段階である事を理解しているからであるとともに、多数の複雑なプログラムを一気に実行する能力が、通常は限られているからです。

私たちは4つの段階で評価を行い、お客様におけるカスタマージャーニーと、そのオペレーションとのつながりへの理解を深めます。プロセス、テクノロジー、人材、そして究極的にはオペレーティングモデルを考察します。

この段階は、適切なソリューションを設計する上で、前提条件となります。混乱し、複雑化した大規模な組織を横断し、変更のプロセスを簡素化することで、これまでにない明確性を生み出します。

満足感を得るカスタマージャーニーの成功は、焦点を絞ったエンド・ツー・エンドのソリューションでのみ実現することができます。そのようなソリューションには、堅牢で流動的、シームレスな調和を伴う統合と、事業化されたプロセスにより、組織のフロントオフィスとバックオフィスとバックオフィスに連携させることが求められます。このような「進むべき道」によって導かれた組織は、デジタル

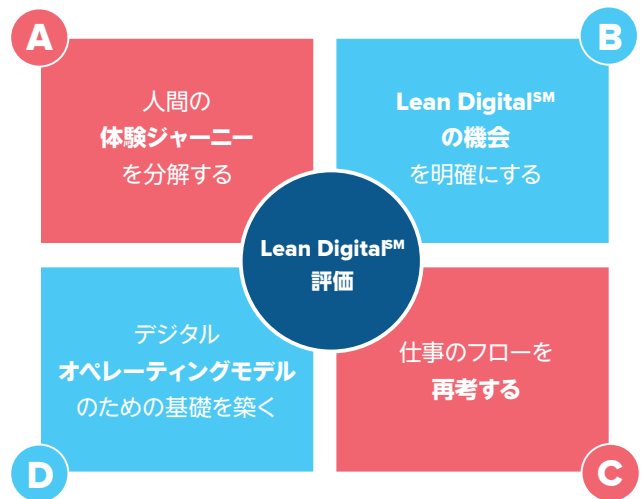


図4：私たちの手法は、お客様におけるカスタマージャーニーとそのオペレーションとのつながりへの理解から始まります。

化する以前に、プロセスの効率化や、場合によっては完全なプロセスの再考も可能です。これは、これらのプロセスが単に自動化されるだけでなく、増強が可能な事を意味しています。人材についてもまた、その能力を引き出すことで、さらに付加価値を生み出すことが可能となります。

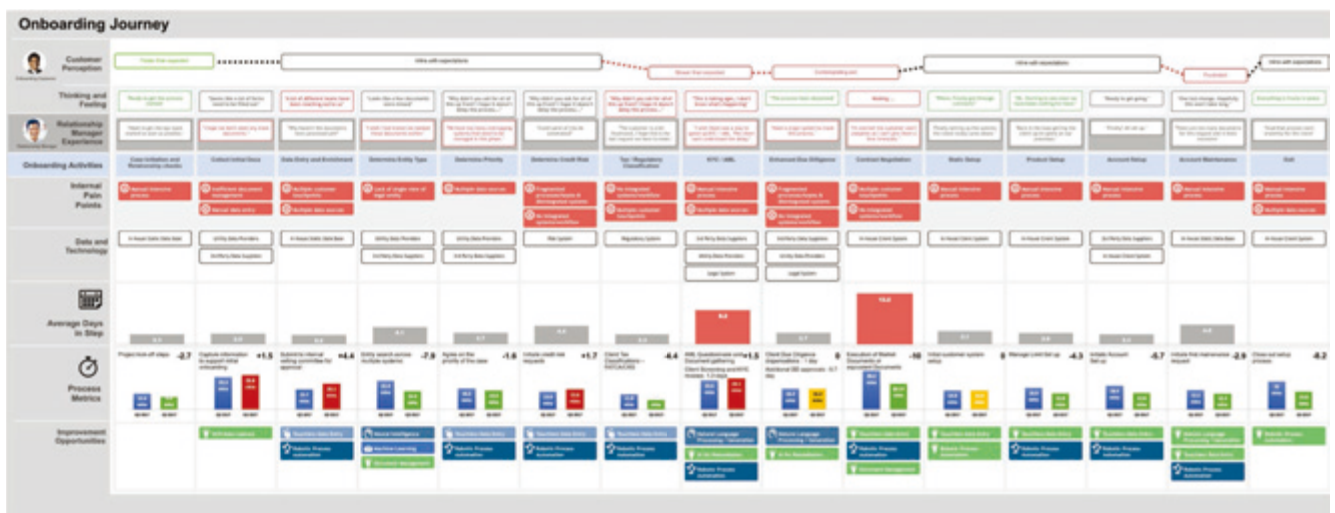


図5：Genpactはカスタマージャーニーを、フロントオフィスからバックオフィスの機能まで、エンド・ツー・エンドで改善します。

Genpactのコンサルティング機能

私たちは、デジタルコンサルティングによる多様な対策をご提案しています。それは、初期の評価からデジタル化したソリューションの構築まで、幅広い領域を包含し、お客様のオペレーションが、よりスムーズに運営できるようにご支援するとともに、さらなる進化への準備を可能とします。

6つの領域のデジタルコンサルティング機能が、私たちの従来のプロセスおよびオペレーティングモデルのコンサルティングを補完しています。それにより、顧客体験を支える、非常に優れた、真のインテリジェント・オペレーションを実現します。

- 1. デジタル体験とイノベーション：**カスタマージャーニー、デザインによるイノベーション、デザイン思考、デジタルデザイン、テクノロジーの実現
- 2. インテリジェント・オートメーション：**ロボティック・プロセス・オートメーション (RPA)、インテリジェント・ビジネスプロセス・マネジメント (iBPM) ソフトウェア

- 3. AI：**計算言語学、機械学習、コンピュータービジョン、会話型AI
- 4. アドバンスド・アナリティクス：**高度な可視化、プレディクティブ・アナリティクス、データエンジニアリング
- 5. 高速エンジニアリング：**全てのデジタルテクノロジーをフルに活用するための、システム・オブ・エンゲージメントおよびインテリジェントの迅速な開発
- 6. テクノロジー・コンサルティング：**エンタープライズアプリのアドバイス、ターゲッティング・オペレーティングモデルの最適化方法、サイバーセキュリティおよびITセキュリティ

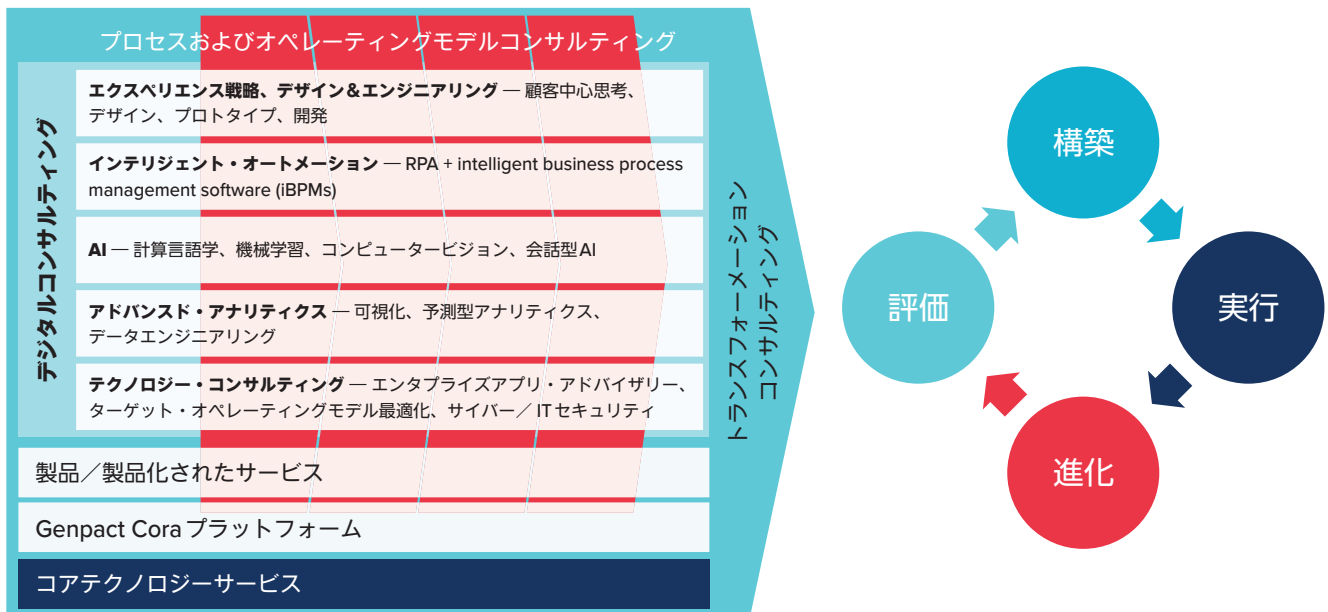


図6：Genpactデジタルソリューションのコンサルティング機能

Genpactの製品

オペレーション事業者としての独自の経験と専門分野の深い知識を生かして、お客様の特定の課題に焦点を絞って対応する製品と、サービスの開発を行っています。私たちの製品は、単独でも購入する事ができますが、サービスはマネージド製品の一部です。どちらの場合でも、お客様が提

供する顧客体験を変革し、オペレーションをより効率化し、コンプライアンスを強化することが可能で、製品ポートフォリオは、「Genpact Cora」プラットフォーム上で開発されます。



図7：Genpactデジタルソリューションのコンサルティング機能

Genpactのプラットフォーム

デジタルトランスフォーメーションを加速化させるAIベースのプラットフォーム「Genpact Cora」は、私たちのコンサルティング機能や製品、サービスで活用されています。「Genpact Cora」は、デジタルテクノロジーを相互に連結した柔軟性の高いモジュラー型のプラットフォームで、ビジネスオペレーション上の特定の課題に焦点を合わせ、一貫したデジタルテクノロジーの活用を徹底化させることができます。ビジネスプロセスの自動化により改善を促し、アジリティを推進して投資を保護します。最良のビジネス成果を生み出す、最先端テクノロジーに対応したオープンアーキテクチャにより、ガバナンスの改善と大規模なイノベーションを実現します。

「Genpact Cora」のテクノロジーは、デジタルコアからデータアナリティクス、AIに至るまで、APIやその他のサービスを通じて相互運用が可能です。さらに、「Genpact Cora」のコマンドセンターは、よりデジタル化の進むワークフォース全体に対して、これまでになく透明性やガバナンス、管理を提供します。

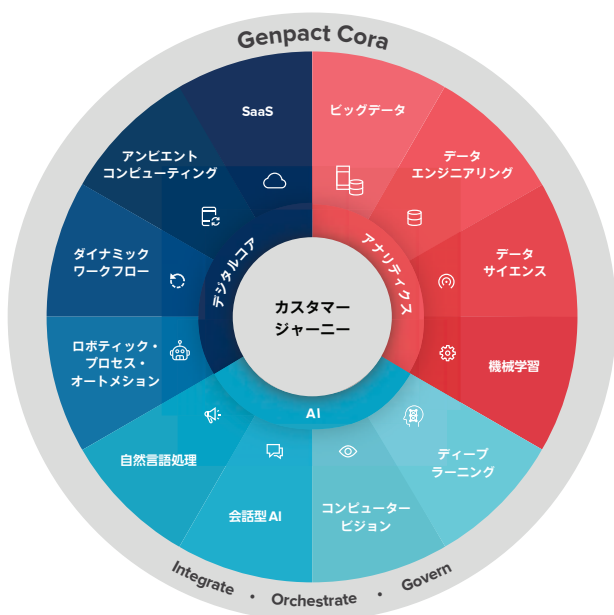


図8：柔軟性、規模、ガバナンスを伴うデジタルトランスフォーメーションを加速化させるAIベースプラットフォーム「Genpact Cora」

市場やお客様企業には、互いに接続されない異なるテクノロジーが無数に溢れており、デジタルトランスフォーメーションにおいて組織全体にわたるインパクトを達成するのは困難になっています。私たちは、「Genpact Cora」を、最先端のデジタルソリューションが統合された柔軟性の高い1つのプラットフォームとして提供し、プロセスやインテリジェント・オペレーションの実行における長年の経験に基づく業種や業務の深い専門知識と結びつけます。この結果、「Genpact Cora」は、これまででないレベルのアジリティやスピード、ガバナンスを実現し、ビジネス成果を生み出すことができるデジタルソリューションとなっています。

インテリジェントな仕事のフローを構築する現実的な方法

Lean DigitalSM アプローチと「Genpact Cora」プラットフォームを兼ね備えることで、私たちのデジタルソリューションは、独自の現実的なアプローチを提供します。これにより、多くの企業のワークフローの再構築が可能になります。この新しいワークフローは、効果的で費用対効果と拡張性に優れ、最終消費者との単なるエンゲージメントのみならず、必要に応じてコンプライアンス・エンゲージメントの支援も提供します。

私たちが考えるデジタルにおける機会とは、カスタマージャーニーに関わる人々およびテクノロジーの方向性を変え、現実のビジネスにインパクトと競争優位性を生み出すことです。

Genpactのデジタルソリューションに関する詳しい情報についてお問い合わせください。

ジェンパクトについて

ジェンパクト (NYSE:G) は、ビジネス・トランスフォーメーションの実現を支援するグローバル・プロフェッショナル・サービス企業です。Global Fortune 500をはじめとする数百社のお客様の数千単位のプロセスを実行してきた経験に基づき、デジタル主導のイノベーションとデジタルを活用したインテリジェント・オペレーションをお客様に提供しています。私たちは、デザイン思考で考え、デジタルでビジョンを描き、データとアナリティクスで問題を解決します。グローバルで78,000人を超える従業員が、日々お客様のオペレーションの追求に励んでいます。ニューヨークからニューデリーまで、その間の20か国を含め事業を展開するジェンパクトは、エンド・ツー・エンドで拠点をつなぎ、すべてのプロセスを再考し、企業の新しい働き方を提案します。ジェンパクトは、スタートからゴールまで各ステップを再考することが優れたビジネス成果につながることを理解しています。対象が何であれ、お客様がデータとデジタルを活用して飛躍的かつ長期的な成果を達成できるように支援します。トランスフォーメーションはここから始まります。詳しくは、[Genpact.com/jp/](https://www.genpact.com/jp/)をご覧ください。

Twitter, Facebook, LinkedIn, and YouTube. で Genpact をフォローしてください。

**Transformation
Happens Here**



© 2018 Genpact, Inc. All rights reserved.

159830_SO_DigitalSolutionsTransformationDelivered_US_022718

ジェンパクト株式会社

〒100-0014 東京都千代田区永田町2-13-10 プルデンシャルタワー Tel.03-6688-7306 www.genpact.com/jp/