



2021

Enabling Technology Leadership

キンドリル、世界のマネージドERP業界における卓越した
ベストプラクティスが評価されAwardを受賞

ワールドクラスのパフォーマンスに対するベストプラクティスの基準

フロスト&サリバンは、厳格な分析プロセスを通して各賞のカテゴリの候補企業を評価し、最終受賞企業を決定します。このプロセスでは、各候補企業を、2つの側面におけるベストプラクティスの基準に基づき詳細に評価します。キンドリルは、マネージドERP分野において、多くの基準で高い評価を獲得しました。

賞の基準	
テクノロジーの活用	顧客へ与える影響
イノベーションへの取り組み	価格/機能的価値
創造性への取り組み	顧客購入体験
ステージゲートの効率性	顧客所有体験
商業化の成功	顧客サービス体験
用途の多様性	ブランド価値

マネージド・アプリケーション・サービスが、従来のERPシステムからのデジタルトランスフォーメーションに貢献

ビジネスにおいてより戦略的なクラウドの活用が求められるなか、企業は企業資源計画（ERP）のような既存のシステムを最新化するための大きな課題に取り組み始めました。この取り組みには、スケーラビリティ、アップデートのしやすさ、高いコスト効率などを達成するためのクラウドへの移行が含まれます。しかし、そのような移行を実施するには多くの課題に直面します。フロスト&サリバンがグローバルに調査した企業の75%が、「ワークロードまたはデータの移行における課題」により2020年のクラウドへの取り組みが妨げられ、65%がアプリケーションの機能に関する懸念によりクラウドへの移行が妨げられたと回答しました。ERPの導入は、他の多くのビジネスアプリケーションよりも困難をとまいます。含まれるまたは生成されるデータは機密性が高く、移行時、そしてクラウド内で最高のセキュリティを必要とし、多くの企業を悩ませます。フロスト&サリバンが調査した企業の77%が、セキュリティの課題またはデータおよびアプリケーションへの不正アクセスが、クラウド移行への障害であると回答しました。

このような困難のなか、多くの企業は、ERPのような既存の重要なワークロードの移行を支援する信頼できるパートナーを探しています。ERP導入または継続するERPのアプリケーション機能を管理するためにパートナーの活用を検討する企業は、移行（72%）、実装（73%）、そしてアプリケーション機能の検証（61%）の計画において多大な支援を必要としています。

近年IBMから分社化したキンドリルは、従来のERPシステムのクラウド移行および管理を成功に収めるため、顧客にテクノロジー、専門性、体系的プロセスを最適に提供するため、優れたマネージドERPサービスを開始しました。

専門性、俊敏性、革新性を追求した新たなキンドリルのマネジメント

キンドリルは事業開始当初、企業が運用機能の中核として依存するクラウドインフラストラクチャーおよびサービスの設計、改良、管理において10年以上の経験を有する、ユニークな立ち位置の企業でした。IBMの一部であった頃、強力かつ優れたサービスを提供していたものの、キンドリルは、アプリケーションの最新化やデジタルトランスフォーメーションの提供において、俊敏性に欠けていました。分社化以降、顧客により早く価値を提供するために、俊敏性、テクノロジーの革新性、チームの専門性を追求しています。キンドリルはマネジメント構造をフラット化し、社内の意思決定プロセスを簡素化し、顧客に新たなソリューションをより迅速に提供しています。

そして、キンドリルはイノベーションの文化とともに再出発しています。IBMの研究機関とは継続して独自の関係を築いています。それに加え、キンドリルは他のテクノロジーパートナーとも同様の関係性を強化しています。

イノベーションのもう1つは、キンドリルの新しい自動化プラットフォームです。近年運用を開始し開発を継続しているマネージドサービスの自動化プラットフォームは、ERPの自動管理などのサービスを実現します。このプラットフォームには、ロボットプロセスの自動化機能に加え、人工知能（AI）、機械学習（ML）を搭載し、プラットフォームを横断した一貫性ととも、最高レベルのアプリケーション最適化および管理を提供します。キンドリルはこのテクノロジーを社内で活用することによって得た学びを応用し、同様に顧客のトランスフォーメーションおよび最新化を支援します。

キンドリルのテクノロジーと専門性の融合が、ERPサービスの成功をもたらす

「キンドリルはデータ、AI、クラウド分野で多くの知的財産を開発してきました。また、数十年にわたる運用データおよび知的財産、AIによる予測インサイトを活用し、ITパターンのデータレイクをキュレートすることで、全体のナレッジへと追加しています。このデータは、顧客がクラウド上のERPアプリケーションを最適化するのに役立ちます。」

- カリン・ブライス、ICT部門インダストリー プリンシパル

新たな組織としてキンドリルが構築する理念は、革新的なテクノロジーおよび知的財産、そして研ぎ澄まされた専門性です。現在キンドリルは約3000の技術特許を保有しており、その多くは、データ、AI、クラウドに関するものです。数十年にわたる運用データおよび知的財産、AIによる予測インサイトを活用し、ITパターンのデータレイクをキュレートすることで、全体のナレッジへと追加しています。このデータは、顧客がクラウド上のERPアプリケーションを最適化するために利用されます。

キンドリルはまた、社員のために集約的なナレッジの拡大に取り組んでいます。9万人以上の社員の96%が、スキル向上のために継続的にスキル認定または学習プログラムに参加しています。キンドリルのCEO、マーティン・シユローターは最近、顧客へ強化されたマネージドサービスを提供するために、新製品およびサービスのイノベーション、アイデア創出、共創に対しても多大な投資を行っていると言及しました。

設立間もないものの、キンドリルは安定した顧客基盤を持ち、商業化されたビジネスモデルおよびサービスにおいて成功を収めています。Fortune 500の企業の50%、Fortune 100の企業の75%と取引を行い、4000以上の顧客を有しています。

「新たな組織としてキンドリルが構築する理念は、革新的なテクノロジーおよび知的財産、そして研ぎ澄まされた専門性です。現在キンドリルは約3000の技術特許を保有しており、マネージドサービスチームの専門性の補強に貢献しています。」

- ICTカリン・プライス、ICT部門インダストリープリンシパル

顧客企業の高い満足度

フロスト&サリバンは最近、マネージドERPサービスに関して世界の企業に対して調査を実施しました。その中で、キンドリルのサービス（元IBMのクラウドマネージドサービス）を利用する企業の97%が、契約またはサブスクリプションプロセス、実装、そして継続した保有およびサービスの総合的な体験において満足していると回答しました。三菱、フジテレビジョン、Broadridge Financialなどすでに多くの顧客が、お客様事例やサクセスストーリーの形で、高い満足度を伝えています。

結論

キンドリルは、世界の様々な顧客に複雑なERP最新化の成功をもたらすために、重要な知的財産の開発および専門性を推進する新しい、アジャイルな運用スタイルを構築しようとしています。新たな自動化プラットフォームや大規模でキュレートされたデータレイクに見られるように、キンドリルのイノベーションおよび新たなテクノロジーへの継続した取り組みにより、顧客体験および成果の向上のためにテクノロジーの活用を実現しています。その強力な総合的パフォーマンスにより、キンドリルは、フロスト&サリバンのマネージドERP業界における2021 Global Enabling Technology Leadership Awardを受賞しました。

Enabling Technology Leadershipについて

フロスト&サリバンのEnabling Technology Leadership Awardは、自社の技術を新しい方法で応用することにより、既存の製品やサービスを改善し、顧客体験を向上させた企業を表彰するものです。

Best Practices Awardの分析

Enabling Technology Leadership Awardのため、フロスト&サリバンは以下の基準を独自に分析します。

テクノロジーの活用

イノベーションへの取り組み：継続的に新興テクノロジーを導入、そして新製品開発を実現し、製品機能を向上させている。

創造性への取り組み：技術の進化を活用し、形および機能の限界に挑み、ホワイトスペースのイノベーションを追求している。

ステージゲートの効率性：テクノロジーの導入により、新製品およびソリューションの立ち上げのためのステージゲートプロセスを向上させる。

商業化の成功：新技術を市場に投入し、高い成功率で実績を上げている。

用途の多様性：様々な用途、様々な環境で利用できるテクノロジーを開発および/または統合している。

顧客への影響

価格/パフォーマンスの価値：製品またはサービスが、市場の類似したものと比較し、価格に対し最適な価値を提供している。

顧客購買体験：購入体験の質により、顧客が自身のニーズや課題に取り組むために最適なソリューションを購入したと実感する。

顧客保有体験：顧客が、その製品またはサービスを、自信をもって所有し、その製品またはサービスの寿命が尽きるまでポジティブな体験をすることができる。

顧客サービス体験：アクセスしやすく迅速で、ストレスなく高品質な顧客サービスを提供している。

ブランドエクイティ：顧客がブランドをポジティブにとらえ、そのブランドに対する高いロイヤルティを示す。

