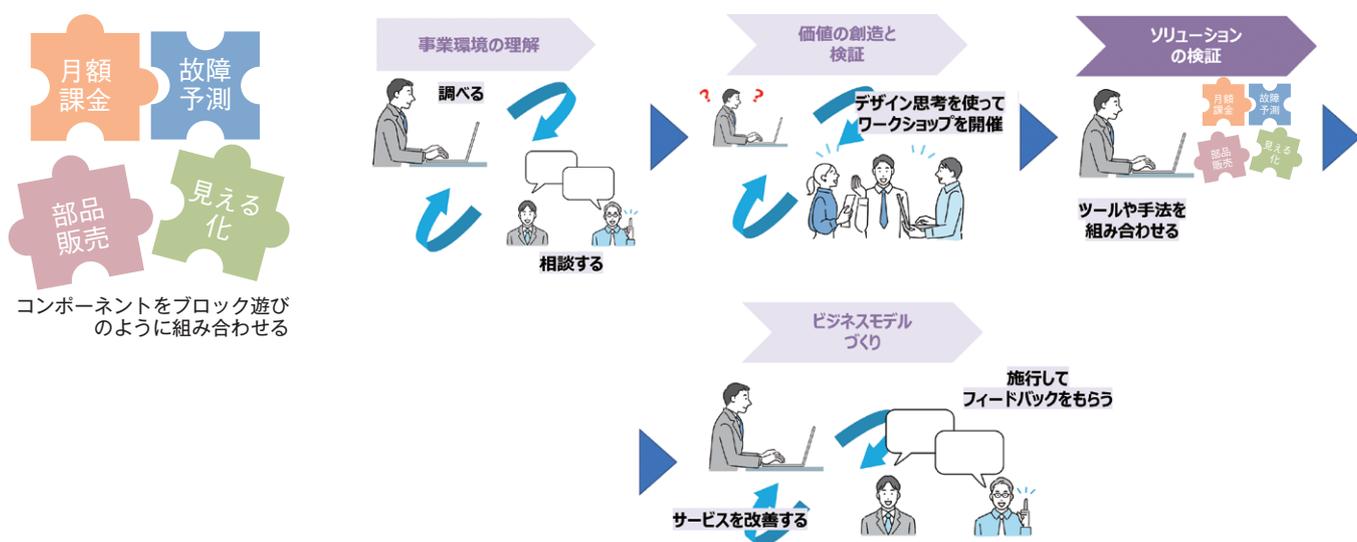


# お客さまへの価値をデジタルで創造

## デジタル技術を自由自在に組合せ IHI Business Platform

IHI グループでは、お客さまのニーズに寄り添い、また日々刻々と変化する状況に合わせて、お客さまにとって価値のあるソリューションを素早く提供することを目指す。その実現のための基盤として、イノベーションプロセスを支援する「IHI Business Platform」を構築した。



新しいビジネスを創る手順

### はじめに

昨今、ビジネス環境やお客さまのニーズが急速に変化・多様化している。また、デジタル技術を用いた製造業のサービス化が一気に進んでいる。日々刻々と状況が変化しているなか、お客さまの本質的ニーズや課題の洞察から、仮説検証をできるだけ短いスパンで繰り返すことによって、お客さま価値を最大化するイノベーションプロセスが求められている。

IHI では、デジタル技術を使った新たなサービスの仮説検証を高速に回すためのプラットフォーム IHI Business Platform（以下、IHIBP）を構築した。IHIBP にはビジネスに役立つ IoT（Internet of Things）最新技術やこれまで IHI グループに蓄積されてきたノウハウなどをコンポーネント化（機能を標準化させて、部品のように多用途で使える状態にすること）した。ビジネスのアイデアを思いついたら、必要なコンポー

ネントを選んで組み合わせることで、手軽かつ短期間にアイデアを具現化できる。お客さまの課題を発見したら、すぐさま解決のアイデアを具現化し、プロトタイプを作る。お客さまのご意見を反映し、課題解決につなげ、お客さまへの価値創造、IHI グループのイノベーション創出の加速を狙っている。

### IHI Business Platform の活用ステップ

IHIBP は、IHI グループ社員がお客さまにサービスを提供するまでのイノベーションプロセスを以下のステップで支援する。

#### (1) 事業環境の理解

はじめに、お客さまや IHI グループを取り巻く環境を理解する。IHIBP では、社内外の先進的な DX（Digital Transformation）事例や、関連業界のニュースを社内の有識者の解説も併せて提供している。こ

れは、効率的かつ高品質な情報収集をサポートする。

## (2) 価値の創造と検証

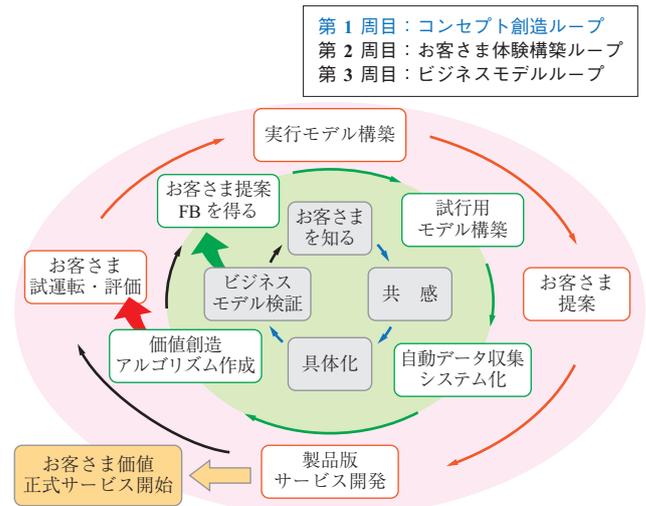
環境が理解できたら、お客さまを注意深く洞察し、本質的なニーズや課題を探る。そして IHI グループがお客さまにどのような価値を提供できるかを考える。IHIBP では、製品やサービスを使うお客さまの立場から考えて本質的な課題と解決策を探る「デザイン思考」の考え方のもと、お客さまの洞察や価値分析を実施する。仮説として価値を創り上げたら、それが本当にお客さまの課題の解決につながるかを検証し、これを繰り返す。

## (3) ソリューションの検証

提供する価値の検討が十分深まったら、ソリューションを検証する。新しいサービスを検討する際、IoT や ICT ( Information and Communication Technology ) を活用したツールが有効であることが多いため、IHIBP では IHI グループで活用できそうな可視化や分析などのツールを提供している。IHIBP では、各ツールの特徴、導入した部署での活用方法などの紹介だけでなく、そのツールを試しに使うこともでき、用意されたサンプルの閲覧や、独自のテスト画面の作成が可能である。サービス提供のイメージをお客さまやプロジェクトメンバーと共有でき、改善していくことができる。また、IHIBP が提供するツールには、IHI グループのアフターサービスの要である ILIPS ( IHI group Lifecycle Partner System ) のコンポーネントも含まれている。

## (4) ビジネスモデルの構築

お客さまへ提供するサービス内容を細部まで検討し、ビジネスモデルを構築する。ここでは、サービスを提供する経路やサポート体制、情報の流れなどを整理し、細部を検討する。これに対して、IHIBP ではさまざまな業種で実践されるビジネスモデルやマネタイズの情報を提供している。適切なビジネスモデルができれば、お客さまにサービスのプロトタイプを体験いただき、有効性を検証する。この際、データ活用の目的や範囲、知的財産の帰属などについて事前に合意しておくように留意している。IHIBP では素早く検証を開始するために、契約情報に関するコンポーネントも提供している。検証中にいただいたご意見を注意深く分析し、さらにサービスを改善し、実適用へ向けて準備を進めていく。



IHI グループで利用しやすい形にアレンジしたデザイン思考の手法の概念図

## さらなる進化

このように、IHIBP は、お客さまが求めているものを分析し、解決策のタネをプロトタイプとして次々作成し、改善を重ねていくことで、お客さまにとって価値のあるソリューションを素早く提供するためのデジタルツールである。

老朽化が進むインフラの予防保全や、脱炭素社会に向けてブロックチェーン技術（耐改ざん性に優れた分散台帳技術）を活用した環境価値のトレーサビリティの実現など、お客さまや社会の要請に応えるソリューション提供が可能となる。今後、IHIBP の外部連携機能を拡張し、パートナー企業や教育機関などとのさらなる共創環境も強化して“外”の知識やノウハウを取り込み、お客さまに多様な価値あるサービスを素早く提供していく。

問い合わせ先

株式会社 IHI

高度情報マネジメント統括本部

IoT プロジェクト部

電話 ( 03 ) 6204 - 7104

<https://www.ihi.co.jp/>

## 【ご案内】

IHI 技報をご覧頂きありがとうございます。  
是非、関連する他の記事・論文もご一読ください。

### IHI 技報 WEB サイト

[IHI 技報（日本語）](#)

[IHI ENGINEERING REVIEW  
（英語）](#)

### Vol. 61 No. 3 特集 産業インフラの新しい価値の創出を目指して



#### ◆特集 産業インフラの新しい価値の創出を目指して

デザイン思考と本当のユーザーを意識した技術開発  
お客さまへの価値をデジタルで創造  
IHI エアロスペース 衛星打上げビジネスへ参入！  
EV 船へ向けた Z ペラ® 電気推進システムの開発  
再生部品を利用した車両用ターボのリマニュファクチャリング  
振動のモニタリングサービス  
深層強化学習とベイズ最適化による渋滞制御を行う搬送制御システム

#### ◆箸休め

土光氏の言葉に触れ、いまを考える

#### ◆記事

進化する固体ロケットブースタ  
バイオマス発電所の営業運転開始から安定運転へ

[Vol. 61 No. 3（2021年12月）](#)

インタビュー・特集外の記事も閲覧できます。

WEB サイトでは、社会と向き合い、社会とともに進化する IHI の技術・製品・サービスもご紹介しております。関連する技報も掲載しておりますので、ぜひご覧ください。

[IHI 技報を通じて IHI グループの  
イノベーションを知る](#)

[IHI 製品を支える技術](#)