

[スティックバイドリーム]

STIC

×DREAM

お客さまと共にデジタルイノベーションを創造する

by
Canon
IT Solutions

Vol.10
AUTUMN/WINTER
2023



特集

未来を拓く キヤノンの先進技術

Canon EXPO 2023 リポート

特別企画

「VISION2025」への道

事業戦略とその実現に向けた取り組み



Canon EXPO
2023

未来を拓くキヤノンの Canon EXPO 2023 リポート

デジタルイノベーションが産業や社会、さらには働き方や暮らし方に大きな変革をもたらしています。8年ぶりに開催したキヤノングループ最大のイベント「Canon EXPO 2023」では、時代の要求とビジネス環境の変化に適応し、変貌を遂げたキヤノンの新たな姿を披露しました。

Canon EXPO 2023に見る キヤノンの進化と展望

2015年以来、8年ぶりに開催したCanon EXPO 2023は、10月17日の東京国際フォーラムでの基調講演を皮切りに、18日から20日にかけてパシフィコ横浜ノースで展示会を行いました。さらに、12月26日までオンラインでの展示も開催しています。

キヤノンは近年、AIやデジタルトランスフォーメーション(DX)の推進といった時代のニーズに応えつつ、「グローバル優良企業グループ構想フェーズ VI」のビジョンの下で、「プリンティング」「イメージング」「メディカル」「インダストリアル」という4つの事業分野を中心に、BtoBビジネスへのシフトを積極的に進めています。

Canon EXPO 2023では、「新しいキヤノン」が提供する製品やソリューション、それらを支える技術や開発環境、そして新たな価値創造への取り組みを発信しました。

熱気あふれる横浜会場 イノベーションの交差点

パシフィコ横浜ノースの広大な会場で開催したCanon EXPO 2023は、大きく4つのエリアに分けて展示を行いました。まず、キヤノンの4つの産業別グループ「プリンティング」「イメージング」「メディカル」「インダストリアル」における最新の



製品とサービスを集約した「コアコンピタンスの丘」です。また、キヤノンの製品や技術が社会や日常生活にどのように寄与しているかを、具体的な利活用シーンを通じて示す「ソリューションの広場」。モビリティや先進医療、宇宙の領域など、新たな応用分野における共創を呼びかける「シナジーの泉」。そして、キヤノン独自の技術開発環境と基盤技術を紹介する「ホリスティックの森」。

これらのエリアを合わせて、176種類の製品、21種類のユースシーン、そして35種類の基盤技術を展示しました。

次ページからは、「Future Focused. Always. ~未来の可能性を、ひろげ続けよう~」というスローガンを軸に展開したCanon EXPO 2023のハイライトと、キヤノンの現在および未来のビジョンについてお届けします。



基調講演が開催された東京国際フォーラム会場

先進技術



Canon EXPO 2023

基調講演 未来への挑戦と決意

10月17日、東京国際フォーラムにおいて、キヤノン株式会社代表取締役会長兼社長 CEOの御手洗富士夫によるCanon EXPO 2023基調講演を行いました。

4000人を超える多くのお客さまを前に「キヤノンが拓く未来～イノベーションの飽くなき追求～」をテーマに、8年ぶりとなるCanon EXPO 2023を開催する意義と、企業が直面している世界の課題、そしてその中でキヤノンが社会に提供する価値について講演しました。

キヤノンがデジタル時代に対応し、AIの加速度的な進化を見据えて、M&Aによって新たな事業を獲得し、事業ポートフォリオを大幅に入れ替え、4つの産業別グループへ組織の再編成を進めてきたことを語った後、「キヤノンは今後も創業以来培っ

てきたイメージング技術を軸に、テクノロジーとイノベーションによって、新たな価値を生み出し、複雑化、多様化する社会課題の解決に幅広く貢献していきます」と決意を述べました。

さらに「未来は、単に予測するものではありません。未来は、創るものです。皆さまの持つ知見や技術と、キヤノンの持つ独自技術とを掛け合わせて、誰も見たことのない新しい未来を共に創っていきたいと考えています」と共創への思いを語りました。

そして、講演の最後に「経営とは難しい判断の繰り返しですが、熟慮断行の精神で、勇気をもってひるむことなく決断を下し、社会の変化に先んじて前に進まなければ、新しい未来を切り拓くことはできません。今後も時代のニーズに応え、社会課題の解決に技術で貢献していくために、キヤノンは時代の先端分野に常に携わっている企業であり続けます」と語りました。



[特集①]

未来を拓く

キヤノンの先進技術

Canon EXPO 2023 リポート

[特集②]

キヤノンの新領域に広がる

ソリューション群を一堂に展示

Canon EXPO 2023 展示会場リポート

[特集③]

Canon EXPO 2023

セミナーレビュー

[特別企画]

「VISION2025」への道

事業戦略とその実現に向けた取り組み

[認定スペシャリスト]

吉持 敦史 / 山田 和政

[部門紹介]

ビジネスソリューション統括本部

ビジネスソリューション第一開発本部

オペレーションサービス部

クラウドサービス運用の最前線で、
未知への挑戦を続ける

[3分で分かる! 注目キーワード]

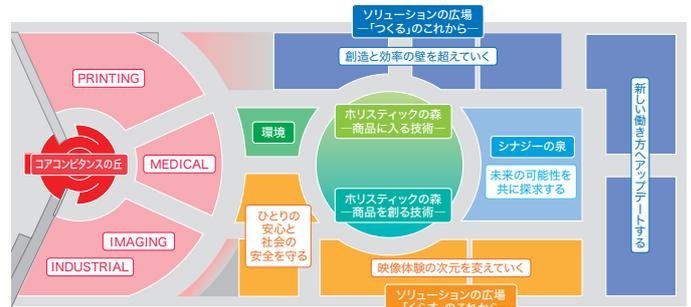
生成AI

人の創造力を超える?

キヤノンの新 ソリューション

Canon EXPO 2023

キヤノンはイメージング技術を軸に幅広い領域で事業に取り組んでいます。現在は「プリンティング」「イメージング」「メディカル」「インダストリアル」という4つの産業領域を中心に、社会貢献度が高く、革新的な分野での成長を追求しています。キヤノングループの多彩なソリューションの一部を、展示会場の様子と共にお伝えします。



領域に広がる 群を一堂に展示

展示会場レポート



「つくる」と「くらす」の これからを一足先に体験

Canon EXPO 2023の展示会場は、「コアコンピタンスの丘」と名付けられた、入り口近くに小高く設置されたステージを起点にスタートします。

キヤノンは、カメラ・プリンターメーカーとしての歴史を礎に、現在ではさらなる多角的な事業展開を果たしています。会場では、キヤノンの4つの産業領域である「プリンティング」「イメージング」「メディカル」「インダストリアル」にて、最先端の製品やサービスを展示。ステージからは活気あふれる会場の全体を一望でき、新たな方向性を示すキヤノンのダイナミズムを実感いただきました。

展示会場の奥に進んで最初に目に入るの、「ソリューションの広場」内の「『つくる』のこれから」と題されたエリアです。

「印刷現場の可視化ソリューション」のブースでは、多様な商業印刷物に対応したオンデマンド印刷システムが披露されました。従来のカタログやマニュアル、雑誌のみならず、看板、パ

ナー、インテリアなど、印刷技術の高度化により実現できることが多岐に広がっており、私たちの生活に彩りを与えてくれます。

「映像DX」のブースでは、キヤノンが開発したMR(Mixed Reality)システム「MREAL」を実演。そのバーチャルショールームは多くの来場者から注目を集めました。この技術では、実寸大の自動車CGが現実空間に融合し、指輪型UIデバイスを使用して車体の色を変更できます。内装やインテリアの素材も驚くほどリアルに再現し、まるで本物の自動車が目にあるかのような臨場感を演出しました。

もう1つの「『くらす』のこれから」と題するエリアで目を引いたのは、これまでとは次元の異なる映像体験です。

「3Dイメージング」のブースでは、専用VRレンズとEOS R シリーズカメラを使用したEOS VR SYSTEM、特殊機材なしで高精細な立体画像を生成できるEOS画質2D・3D変換、360度の映像体感を実現するポリュメトリックビデオなどの技術を紹介しました。「より美しくリアルなものを見たい」という人間の本能的欲求に応えるべく、キヤノンはEOSシリーズなどで長年培ってきた映像技術を基に、臨場感あふれるかつてない映像体験を提供していきます。

さらに「公共安全ソリューション」のブースでは、AI機能搭載で高度なエッジ解析を可能とするAxisネットワークカメラと最新の映像解析を用いた都市監視システムを紹介。当て逃げや交通違反捜査に応用するシミュレーションも披露し、多くの来場者から注目を集めました。

再生医療からものづくりまで 未来の可能性を共に探求

次に進むと「シナジーの泉」のゾーンです。

「夢の医療を現実へ」のブースでは、再生医療で用いる自家iPS細胞の製造を自動化する装置を展示。この装置内での具体的な処理を“細胞視点”で理解できる、タブレットを用いた製造体験ツアーも実施しました。

また、「がん検査をより正確に、より早く」のブースでは、画像情報(大きさや形、陰影などの特徴)と血液検査(腫瘍の性質)の2つのデータを組み合わせた統合解析技術を紹介しました。





一方、「超小型人工衛星本体とコンポーネント」のブースで紹介したのは、従来の大型衛星の約1/10サイズでありながら、同等の高解像度撮影を可能とする技術です。キヤノンは、衛星用の光学系から各種コンポーネントまで内製化し、トータルソリューションを提供しています。

「モビリティ空間把握」ブースでは、キヤノン独自の空間把握技術を搭載した、賢くフレンドリーなオフィスロボットやホームロボットを展示しました。少子高齢化に伴う施設維持管理や情報サービス業務の人手不足の解消など、人とロボットがより自然に協働するモビリティ社会を表現しました。

さらに、「ホリスティックの森」のゾーンでは、商品に入る技術(基盤要素技術)と商品を創る技術(価値創造基盤技術)の2つのテーマに沿った展示を行いました。

商品に入る技術として紹介されたのは、人の眼をはるかに超える“撮る”能力です。例えば、フォトンカウンティングという技術は、光の粒子を1つずつ捉えることができる機能を備えます。可視光領域では、暗視カメラにも使われるSPADセンサーの展示を行いました。X線領域では、キヤノンのデバイス技術とメディカル技術のシナジーにより、CT診断など医療機器での応用が期待されています。

もう1つの商品を創る技術のエリアでは、製造方法を革新するものづくりプラットフォームを紹介しました。例えば、サイバーフィジカルロボットシステムは、サイバー空間上のモデルでロボットの動作を簡単に設定し、それを実際の空間で再現する技術です。また、マルチプロセスロボットセルは、複数の作業をスムーズにこなすロボットで、作業の切り替えを簡単にを行い、1台のロボットを複数の作業場所でシェアして多様なタスクを担わせることが可能です。キヤノンが提供するインダストリー向けソリューションは、ものづくりの世界にも大きな変革を進めていきます。

廃棄ロスやCO₂排出削減 医療のセキュリティ向上に貢献

ここまでCanon EXPO 2023の展示会場全体を俯瞰してきましたが、ここからはキヤノンITソリューションズ(以下、キヤ

ノンITS)が主導する5つのソリューションを紹介します。

1つ目の「FOREMAST + SCM計画システム」は、キヤノンITSが長年培ってきた数理技術を活用し、在庫適正化と輸送平準化をめざすソリューションです。これにより実現が期待されているのが、廃棄ロスの削減や環境負荷の軽減です。

サステナビリティに対する意識が高まる中、多くの企業がこのソリューションを導入しており、展示ブースでは次のような事例紹介も行いました。

商品製造・卸売業では、販売状況の可視化から生産指示までカバーした業務志向のシステムに適用し、計画業務の大幅な効率化を実現しています。食品製造業では、自社ニーズに合わせてきめ細かくカスタマイズされた在庫計画システムにおいて、サプライチェーン管理に基づいた組織やワークフローを実現しています。生命保険業では、正確な需要予測に基づく在庫管理システムで印刷物や販促物の発注量を最適化するとともに、業務コストも大幅に削減しています。飲料製造業では、物流キャパシティを考慮した生産・供給補充を計画するシステムに適用することで、ドライバー不足や業務属人化などの課題を解決しています。

キヤノンITSはこのソリューションを単にITサービスとして提供するだけでなく、「技術と人材の強みを生かしながら、“共創共創”型のアプローチでお客さまと共に新しいビジネスをつくっていきます」と強調しました。

2つ目の「医療ITクラウドサービス」は、クラウド上で医療情報を取り扱う際に求められる医療情報ガイドラインの順守を包括的に支援するソリューションです。医療ITクラウドコンサルティングサービス、医療ITクラウドシステムインテグレーション、医療ITクラウドコンプライアンスサービスの3つのサービスから構成されています。キヤノンITSの強みは、医療情報ガイドラインや情報セキュリティ、クラウドに精通したコンサルタントが、システムの企画・構築から運用まで一貫してサポートできることです。展示ブースでは「医療情報ガイドラインの順守をサポートし、さまざまな情報を安全に管理することで、セキュリティレベルを底上げしたいと考えるお客さまのニーズに応えます」というメッセージを発信しました。



FOREMAST + SCM計画システム



医療ITクラウドサービス



テレワークサポーター



イチゴ生育ソリューション



作業者の動作分析



オフィスから製造現場、 そして農業の働き方を変えていく

3つ目の「テレワークサポーター」は、第三者によるPC画面ののぞき見やなりすましを検知し、在席・離席ログも記録するクラウドサービスです。

働き方が多様化し、多くの企業でテレワークが導入される中、情報の漏洩を防ぐセキュリティ対策や、勤務時間の管理が課題となっています。これに対してテレワークサポーターは、キヤノン独自の顔認証技術を活用した本人識別を実現します。情報漏洩対策の観点から、勤務者以外の人物を検出した場合にPC画面をブラックアウトすることで情報の流出を防止することができます。顔だけでなく向けられたスマートフォンなどの撮影機器も検知することが可能で、PC画面の撮影による情報漏洩も防止します。

「お客さまからのご要望を反映してアップデートを重ねており、マスク着用時でも顔認証が可能で、暗所や逆光にも強く、Web会議と併用できるなど、幅広いテレワーク環境下でご利用いただけます」とキヤノンITSならではの強みをアピールしました。

また、テレワーク環境では、従業員と上司の間でコミュニケーションが取りづらくなり、従業員の健康状態を把握しにくいという課題も出てきています。この点に対応するため、PCのWebカメラを通じて顔画像を撮影し、AIを活用して微細な心拍変動を検出しストレスレベルを測定する技術や、表情分析から感情を読み取る技術を応用した製品の開発を進めています。

4つ目の「作業者の動作分析」は、生産ラインにネットワーク

カメラを取り入れ、作業者の負担軽減や工場の効率向上を支援するソリューションです。作業の抜けや漏れを検知して通知すると共に、高精細カメラ(EOS)が自動で目視検査を代替することで、作業負担軽減と品質向上の双方をサポートします。

ブースでは、製造組み立て現場を模したデモを行いました。ラインで行われた作業工程は完全に基準を満たしているのか、それとも不完全だったのか。また、その作業にどれくらいの時間を要したのかを判定するものです。従来のように検査担当者の目視に依存することなく、カメラで撮影した映像を基にシステムが自動で検査を行います。なお、工場から取得したデータはグラフィカルに可視化され、問題点の解決や過去の製造品質確認時のトレーサビリティチェックにも活用することができます。

このソリューションは研究段階の技術発展のため、具体的なビジネス展開の予定はまだ固まっていませんが、キヤノンITSが映像DXでスマートファクトリーに貢献していくことを発信しました。

5つ目の「イチゴ生育ソリューション」は、スマートフォンによる精度の高いイチゴの生育解析を実現します。カメラ画像から取得したイチゴの生育指標(花、果実の熟度、葉面積情報)と気象情報を基にAIが14日後の収穫量を予測します。「生産者は従来の経験や勘に頼った農業から脱却し、より“攻め”に転じた出荷計画を立てることが可能となり、販路拡大や収益性が期待できます」と強調しました。

以上はCanon EXPO 2023における展示内容のほんの一部にすぎません。さまざまな産業領域にまたがる広範なソリューションを通じて、キヤノンは企業のイノベーション推進や、持続可能な社会の実現に向けた取り組みを続けていきます。

Canon EXPO 2023 セミナーレビュー

ローコード開発で推進する「守りのDX」と「攻めのDX」

企業が推進すべきDXは、自社内の改革を意味する「守りのDX」と、顧客やステークホルダー向けの変革を指す「攻めのDX」の2つに分けられます。これらの変革をシステム開発の側面から支援するのが、ローコード開発の役割です。18年の実績を誇るローコード開発のパイオニア、キャノンITソリューションズは、この取り組みをさらに進化させています。

「守りのDX」に貢献する
WebPerformer

現代のあらゆる企業にとって不可欠となったDX。キャノンITソリューションズの松本一弥は、「『守りのDX』で業務効率化の基盤を構築し、組織の安定性と信頼性を高めるとともに、『攻めのDX』を通じて新たなビジネスモデルやサービスを展開することで、競争力を高めることができます」と語ります。

この取り組みを支えるため、キャノンITソリューションズが注力しているのがローコード開発であり、その中核となる製品が「WebPerformer」です。これまで、主に「守りのDX」の領域で企業のシステム開発に大きく寄与してきましたが、2023年1月には「攻めのDX」向けの「WebPerformer-NX」の提供を開始しました。

WebPerformerは、設計から開発、テストまでの全工程を高速化するツールです。リポジトリの設定により、高度なITスキルを持たないユーザーもアプリケーション開発が可能となるほか、プリセットされたルールに従って開発することで属人性を減少させます。また、ドキュメント生成や自動テストにも対応し、開発するシステムの品質均一化にも貢献します。

「WebPerformerの特長を生かし、多くのお客さまが、オンプレミスで稼働している老朽化した基幹システムや大規模システムの刷新に活用していま

す。コスト削減や業務効率化が求められる中、紙ベースの申請・承認系や、Excelなどで管理している煩雑な業務の効率化にも活用されています」(松本)

WebPerformerの導入企業は、2023年7月時点で1381社、パートナー企業は4月時点で66社に上ります。

「攻めのDX」実現を加速する
WebPerformer-NX

そして新たにリリースされたWebPerformer-NXは、キャノンITソリューションズがWebPerformerを通じて18年間にわたり培ったローコード開発の知見を踏まえ、攻めのDXの実現に向けて、価値提供を拡げたものです。攻めのDXの実現に求められるのは、新たに開発した機能やサービスを迅速に本番環境へ適用するスピード感や、ユーザーに対してより高度なエクスペリエンスを提供することにあります。

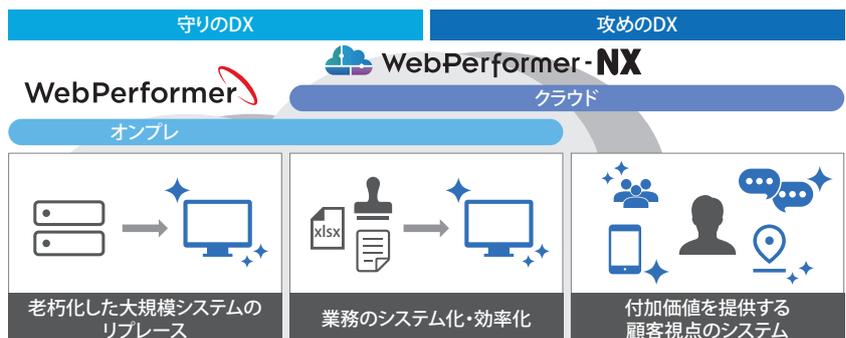
「WebPerformer-NXでは、インターフェースを一新し、ユーザーエクスペリ

エンスを向上させました。特にモバイルデザインに重点を置き、操作性と画面デザインを強化しました。例えば、スマートフォンのGPSやカメラ機能をスムーズに連携させることも可能です。ブラウザがあれば、即座に開発を開始でき、UI部分はビジネス部門、ロジック部分はIT部門が担当するなどの共創開発も実現します」と松本は説明します。

VUCAと呼ばれる予測困難な時代にあって、企業はかつてないほど多くの課題に直面しています。この激しく変化する市場環境に適応し、自社の競争力を維持するためには、守りのDXと攻めのDX、両方を推進していく必要があります。「ローコード開発は、単に開発効率を上げるためのプラットフォームではなく、ビジネスの柔軟性や革新性をも高めるものです」と松本は強調し、キャノンITソリューションズがお客さま企業の持続的成長に向けて、ローコード開発のさらなる発展に取り組む姿勢を示しました。



キャノンITソリューションズ株式会社
執行役員
デジタルイノベーション事業部門
デジタルビジネス統括本部長
松本 一弥
Kazuya Matsumoto



WebPerformer-NXの適用領域

Canon EXPO 2023 セミナーレビュー

社会インフラの未来を 安心と環境対応で支える

これからの社会インフラには、安心・安全を確保しつつ、環境も配慮したITインフラの整備・活用が必要です。データセンターをはじめとする信頼性の高いITインフラサービスや、セキュリティ対策の重要度が増す中、キヤノンITソリューションズでは、お客さまのシステム運用の負荷を軽減し、コア業務へのリソース集中を可能とする「SOLTAGE」を提供しています。

社会インフラを支える 運営品質重視のデータセンター

社会インフラを支えるデータセンターに求められる要件とは何か。当然、立地やファシリティ、セキュリティなど、建物・設備に関する高いスペックが求められます。また近年では、SDGsへの対応や環境への配慮、さらには社会貢献も欠かせません。

しかし、これだけでは十分ではありません。キヤノンITソリューションズの山岸弘幸は、「データセンターで最も重要なのは、人材や体制も含めた“運営品質”です」と指摘します。この理念を基に展開しているのが、メインサイトに位置づける「西東京データセンター」と「沖縄データセンター」の2つの拠点を通じたデータセンター事業です。

さらに、キヤノンITソリューションズは「SOLTAGE」という信頼性の高いITインフラサービスを提供しています。これには、お客さまのニーズに合わせた「クラウドインテグレーション」、セキュアで高品質な「ネットワーク」、豊富な経験と高度な知見を持つ専門家が運用する「セキュリティ」、20年以上の運用実績でお客さまの運用負荷を軽減する「システム運用・保守」が含まれます。「これらのサービスを組み合わせてご利用いただくことで、お客さまが保有するシステム全体の運用負荷を軽減し、コア業務へリソースを集中することができます」と山岸は語ります。

信頼性の高いITインフラサービスで お客さまのビジネス変革を支える

SOLTAGEには3つの特長があります。まず、幅広いITインフラ領域をカバーする「豊富なサービス群」、次にお客さまにとって最適なサービスになるようカスタマイズする「柔軟な提案」、そして、お客さまのニーズを深く理解して最適な提案を行う「寄り添う人材」です。

SOLTAGEがITインフラ領域において特に注力しているのがセキュリティサービスです。

「セキュリティ運用のアウトソースを実現する『UTMセキュリティ運用支援サービス(SOC)』や、ランサムウェア対策としてデータ保護の最後の砦となるデータ暗号化サービス『Cipher Security Service』、脅威インテリジェンスを

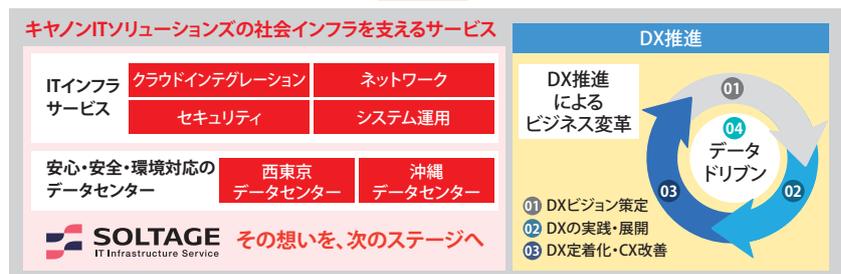
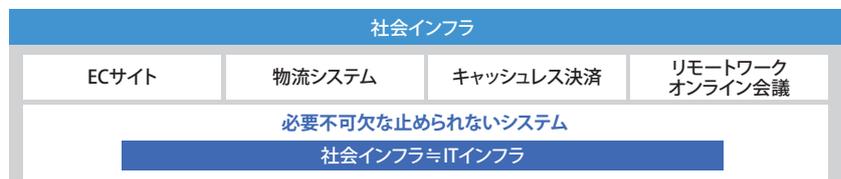


キヤノンITソリューションズ株式会社
執行役員
ITプラットフォーム事業部門
ITプラットフォーム営業統括本部長
山岸 弘幸
Hiroyuki Yamagishi

UTMに提供する『脅威インテリジェンスプラットフォーム』などのサービスを提供していますが、各種クラウドサービスを安心・安全に利用できる認証基盤を提供する『CITS-IDaaSサービス(仮称)』も近くリリース予定です」と山岸は述べます。

最後に山岸は、「お客さまのビジネス変革に向けて、DX戦略策定からビジネスデザイン、数理最適化技術、データサイエンスを活用したデータドリブン経営まで一貫して支援します」と強調しました。

キヤノンITソリューションズは「共創共創カンパニー」のビジョンの下、社会の要請と期待に真摯に向き合い、ICTを通じて社会への価値提供を行うことで、持続可能な世界の実現に向けた取り組みを進めていく方針です。



キヤノンMJグループが提供する社会インフラ

「VISION2025」への 事業戦略とその実現に向けた取り組み

「エンゲージメント経営」に基づき3つの事業モデル強化を着実に進める

キヤノンITソリューションズは2020年に長期ビジョン「VISION2025」を発表しました。ここで示した3つの事業モデルの基盤整備は順調に進んでおり、ビジョン実現に向けた取り組みが継続されています。2023年の各事業モデルの活動を振り返るとともに、2025年に向けた展望について、代表取締役社長の金澤明が語ります。

VISION2025で 3つの事業モデルを提示

キヤノンマーケティングジャパン(以下、キヤノンMJ)グループは「2021-2025長期経営構想」において、「社会・お客さまの課題をICTと人の力で解決するプロフェッショナルな企業グループ」とのビジョンを掲げています。その中核に位置づけられているのがITソリューション事業であり、その中心的役割を担うのが、私たちキヤノンITソリューションズです。

お客さまのビジネス課題を共に解決し、お客さまのビジネスゴールを共に追求する企業として、より高い価値を提供するため、私たちは自らのビジネス変革をめざしています。

その方向性を示した長期ビジョンが「VISION2025」です。キーメッセージは「先進ICTと元気な社員で未来を拓く“共想共創カンパニー”」。日々の仕事にいきいきと前向きに取り組む社員が、お客さまと共に描いた未来を共に創造する。そのような企業でありたいと考えています。

VISION2025では、3つの事業モデルを提示しました。

サービス提供モデルは、業種や業界を軸に、多くのお客さまに共通する課題の解決をめざしています。そのためにはビジネスへの深い理解とお客さまの課題への洞察が欠かせません。

システムインテグレーションモデルは従来の主力事業を進化させるものです。時代の変化に対応して、質的な変化を伴う形でこれをレベルアップします。従来のSI事業においては、お客さまが求めるシステムについて詳細な要件と共に提示されるケースが多くありました。しかし、市場環境や技術動向が激しく変化する中で、同じスタイルを続けることは困難です。そこで、お客さまと戦略やゴールを共有したうえで、一緒に考えながら伴走するための仕組みを整備してきました。

ビジネス共創モデルは、お客さまのビジョンや経営戦略を共有したうえで、戦略策定やITランドデザインをお客さまと共に



キヤノンITソリューションズ株式会社
代表取締役社長
金澤 明
Akira Kanazawa

創り上げる事業モデルです。3つの事業モデルが互いに補完し合い、相乗効果を生み出せるような体制づくりを進めています。

この3つの事業モデルを土台として支えるのが「お客さまエンゲージメント」と「社員エンゲージメント」です。このような構造を、私たちは「エンゲージメント経営」と呼んでいます。

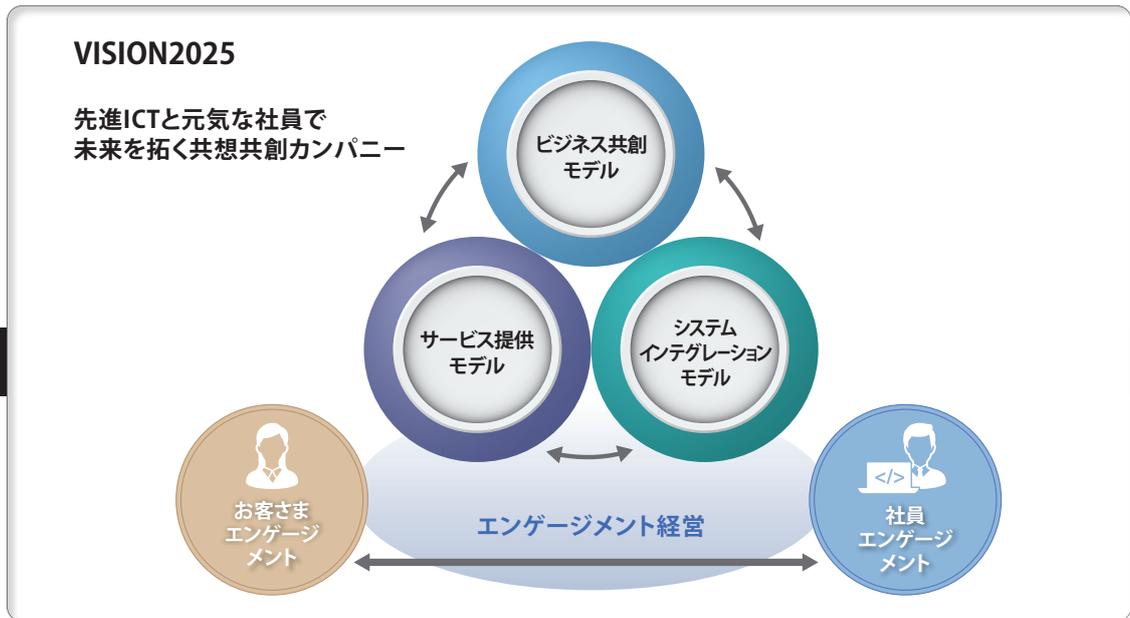
人材の能力向上を起点に 「ビジョン経営サイクル」を回す

今年発表した中期経営計画(2023-25年)は、VISION2025に向けた総仕上げといえるでしょう。スマートSCM、エンジニアリングDX、車載(CASE)、金融CX、アジャイル開発プラットフォーム、クラウドセキュリティ、データセンターの7つを重点事業領域とし、私たちの強みを生かしながら積極的なビジネス展開を進めています。

今回の中期経営計画では、お客さまとの接点をより重視しました。お客さまと直接向き合う事業部門だけでなく、コーポレート部門も含め、全社一丸となってお客さまとのさまざまな接点において関係の強化を進めています。

特に注力しているのは、お客さまとの交流プロセスの質を上げるためPDCAサイクルを確立することです。最終成果指標と

道



しているNPS(Net Promoter Score)*スコアを向上させるために、事業モデルごと、提供プロセスごとの課題の抽出と改善活動の実行を定常化させる取り組みを強化しています。サービス提供モデルの比率を高めるためには、マーケティング活動も見直す必要があると考えています。

私たちが提唱する「ビジョン経営サイクル」の考えは、中期経営計画に反映されています。お客さまの期待以上の価値を提供すれば、高い評価を得ることができるでしょう。そして、その評価に応じた対価を得て、未来の投資に充当する。投資対象は人材、技術、サービスの研究開発など多岐にわたります。こうして当社のケイパビリティを高めながら、お客さまへの提供価値をさらに向上させていくことが目標です。

このサイクルを持続的に回すうえで、起点となるのが一人ひとりの社員です。人材への投資を強化し、社員のスキルレベル全体を引き上げることをめざしています。具体的には、3つの事業モデルでサービス創造人材、ビジネス共創人材、SI共創人材を育成するほか、全社でデータサイエンティストやセキュリティアナリストなどの高度IT人材を育成しています。加えて、社員エンゲージメントを高める取り組みも継続的に進めています。時間のかかる取り組みですが、成長意欲に応える制度づくりなど長期的な視点で進めていく方針です。

2022年-23年の取り組み 2025年の目標達成に向けて

2022年から2023年の取り組みを、3つの事業モデルごとに振り返ってみますと、まず最も注力するサービス提供モデルでは、ITインフラサービス事業において「SOLTAGE(ソルテージ)」のブランド名の下、ネットワークやデータセンター、セキュリティなどの各種サービスを包含する形で統合しました。また、ローコード開発プラットフォーム「WebPerformer-NX」やクラウド上で最新のEDI環境を提供する「EDI-Master Cloud」をリリース、文教

市場向けの教育支援情報プラットフォーム「in Campusシリーズ」も大学に加え小・中・高向けにもサービス範囲を拡大しました。同モデルの事業規模は拡大していますが、さらに全体に占める比率を向上させるため、ITインフラやアプリケーションの各分野でサービス開発の仕組みを強化しています。有望な新サービスを constants に市場投入する準備が着実に整ってきました。

システムインテグレーションモデルは順調に成長しています。DXを視野に入れた既存システム刷新のニーズは増えており、当社が手がけるプロジェクトの規模も拡大しています。その要因として挙げられるのが提案内容の高度化や安定したプロジェクト運営です。また、品質監理にも継続的に取り組んでおり、「感動品質」を維持するために、その仕組みを高度化してきました。同時に生産性の向上にも注力しており、社員のスキルアップや開発環境の整備など生産性を高める仕組みづくりにも取り組んでいます。この事業モデルを持続的に成長させるためには品質と生産性の両輪が欠かせません。

さらに、ビジネス共創モデルでは、DX推進に向けたチャレンジ的な施策に取り組むお客さまからのご相談が増えています。データドリブンが鍵となるテーマでは、数理技術を得意とする当社の人材が活躍しています。人材育成の面でも継続的な取り組みを実施しており、ビジネス共創を推進するための人材育成コースが4期目を迎え、社内のスキル底上げにもつながっています。

キャノンMJグループは2025年を最終年とする中期経営計画で、売上高6500億円をめざしています。うち、3000億円がITソリューション事業です。当社のVISION2025と中期経営計画も、同じく2025年をゴールとしています。私たちはキャノンMJグループの一員として、その目標達成に向けて、足元を確かめつつ、残りの期間を全力で走り切りたいと考えています。

*NPS(Net Promoter Score): 顧客が製品やサービスを推薦する度合いを0-10のスケールで評価し、推奨者と批判者の割合から算出するロイヤルティ測定指標。

経験から培ったスキル・強みを生かし より良いサービス・商品を提供します

当社が認定したスペシャリストをご紹介します

認定スペシャリスト

吉持 敦史

DX、デジタル化が進む中で サプライチェーン改革に邁進

数理最適化分野のスペシャリストである吉持敦史は、調達・生産から物流まで、いわゆるサプライチェーンプランニングにおいて高い専門性を持っています。子どものころから算数が好きだったという吉持は、「数学で人や社会に貢献したい」という思いから数理工学を専攻し、旧住友金属工業では数理技術を活用して製造や物流における意思決定課題の解決に携わりました。「例えば、1枚の鉄板をどのように切り分ければ無駄をなくせるかという、いわば“巨大なパズル解き”の意思決定について、無駄が最小になる自動パズル解きアルゴリズムを作るような仕事でした」といいます。その経験が後にサプライチェーンプランニングにも生かされるようになりました。これまでに関わった案件は数十件に上ります。

2022年にはビジネスイノベーション推進センターに数理技術データサイエンス部が発足し、数理のDNAは活躍の場を広げていきます。キヤノンITソリューションズの長期構想「VISION2025」が進む中、「サービス提供モデル」「システムインテグレーションモデル」に加え、ビジネスイノベーション推進センターがめざす、お客さまとともに価値を創造する「ビジネス共創モデル」が、まさに「お客さまにとって千差万別のサプライチェーンプランニングに取り組む方向性と一致しています」と感じています。



キヤノンITソリューションズ株式会社
ビジネスイノベーション推進センター
数理技術データサイエンス部
シニアコンサルティングスペシャリスト

吉持 敦史

Atsushi Yoshimochi

サプライチェーンで困っているお客さまに 知識と経験に基づく価値創造を提供

吉持は、「製造・物流領域で解決すべき課題をかかえる企業はいまだに多いです」と話します。経済や社会の不確実性が高まる中、変化に対応するためにサプライチェーンの改革が不可欠になっている証拠です。新型コロナばかりでなく、自然災害やグローバルでの地域紛争などもその要因となっています。「このVUCAの時代、数理技術などの“手段”を駆使することは前提であり、“目的”すなわち何を最適にするのが重要です。お客さまと密にディスカッションを行って課題を共有し、解決に向けた方針を共創し、その根拠を定量的に示すことが求められます」といいます。そのために「課題解決の仮説を立案し、実データに基づくシミュレーションによる概念検証(PoC)を実施し、結果をデータで示します。そうしてようやく実践の段階に進められます」と話します。「ある製造業のお客さまは、キヤノンITソリューションズの提案を採用し、サプライチェーン改革シミュレーション、独自アルゴリズムによる最適生産計画、実績データ解析・知見創出により、改革に取り組みました。この事例は社内でもベストプラクティスの一つであるとして表彰されました」

吉持は、「環境の変化に柔軟に対応できるサプライチェーンを構築するには、昔からのやり方に固執せず、変化を見通して業務を見つめ直してほしいと思います」と話します。サプライチェーンは企業の動脈のような存在であり、経営の根幹に関わります。「そもそもサプライチェーン改革は、経営、管理、現場がベクトルを合わせて一体で進めるべきです。現場任せにしたがために改革はしたが元の業務に巻き戻ってしまう、といったことにならないようにすることが大切です」と、サプライチェーンに課題を持つ企業が陥りがちな問題を指摘しています。

国内企業のサプライチェーンは標準化が進む海外と異なり、企業単独や業界標準のような形で構築されている場合が多いといわれます。だからこそ吉持は、「まだやるべきことが多いですね。サプライチェーン改革で困っているお客さまに、私の知識や経験を展開して価値創造できる提案をしていきたい」と自信を示します。コンサルティングスペシャリストである吉持にとって、「これからもサプライチェーンのプランニングは私のメインフィールドであり続けます」と自負しています。



当社では高い能力や技術を持った人材を認定する独自の認定制度「認定スペシャリスト」を制定しています。ITにおける特定分野で高いスキルを持ったスペシャリストとして、それぞれの立場から自己の能力や技術を発揮し、お客さまのシステム構築やソリューション・サービス・製品の開発、さらにはお客さまの企業価値の向上に貢献しています。

CANON IT SOLUTIONS CERTIFIED SPECIALIST

認定スペシャリスト

山田 和政

2019年にアジア・太平洋地域で唯一の RSA 最優秀分析官に選ばれる

キヤノンITソリューションズのサイバーセキュリティ技術開発本部には、専門性のあるチームで構成されたサイバーセキュリティラボがあります。チームは、ペネトレーションチーム、マルウェア解析チーム、顧客に最新のセキュリティ関連情報を発信するチーム、そして山田和政が所属するネットワークの分析「スレット(脅威)ハンティング」を専門に行うチームの4つです。

山田は2007年の入社で、ネットワークを流れるデータのログから怪しい振る舞いを発見するスレットハンティングを専門にするようになったのには、「新たなセキュリティサービスを開発するというミッションがあり、誰も経験していなかった分野を開拓したかったからです」(山田)。「そのために海外の先進的な事例や業界標準、規制などを徹底的に学びました」と話します。

2016年から現在の業務に関わるようになった直後、2017年夏から2019年末にかけて大きなインシデントのピークがありました。「毎月1件程度、大きなインシデントが発生していました。中には1カ月ほど企業活動が停滞する事案もあり、その時は我々がネットワークのログを解析して原因を特定し、対策を提案しました。スレットハンティングがセキュリティ事案の収拾に貢献でき、自信となりました」と話します。

そういったさまざまな貢献が認められ、セキュリティ業界の権威であるRSA社より2019年のAPAC最優秀分析官として表彰されました。

自他ともに認める スレットハンティングの専門家に

昨今は企業のセキュリティ対策が向上し、不安は解消されたと判断している企業もあります。しかしネットワークが拡大することで、どこに弱点があるのかが分かりにくくなっているのが実情です。「スレットハンティングでは、少しでも不審な点があれば異常と判断して調査します。その結果、お客さまが承知のうえで運用されている場合がほとんどですが、まれにお客さまも把握していない真の脆弱性が見つかることがあり、そこを突き詰めていって対策を促すのが我々の仕事です。お客さまでも

気づかない部分を見つけ出し、セキュリティ強化に貢献できることがやりがいです」と話します。

山田は、「そのために必要なことは、経験と技術力です。スレットハンティングを始めて間もないころ、あるマルウェアのレポートを読んでいました。お客さまのログを分析したところ、そこで見つけた怪しい振る舞いが、そのレポートに出ていたものと酷似していました。それで原因を特定し、すぐに対策を施すことができました」と語ります。「現場でのインシデントの知見に加えて、普段から新しいセキュリティ脅威に対するアンテナを張っておくことで、ログを分析する中で万が一インシデントが発生しても被害を最小に抑えることが可能になります」(山田)。

山田が所属するネットワーク分析チームには、20代の若手社員から50代のベテラン社員まで幅広い年代の社員が所属しています。経験と技術力を重視する山田は、「若手には実地を経験してもらい、ベテランの仕事の進め方を見て盗むことが大事だと教えています。研修も座学だけでなく、実際に大きなネットワークを作らせ、そこを自身で攻撃してみるというように、手を動かすことを教えています」と話します。

サイバーセキュリティに対する脅威は日々増大しています。今後は「ペネトレーションテスト、つまり我々が疑似攻撃者となってお客さまのセキュリティを評価するような提案もしていきます。そのために最新のセキュリティテクノロジーを貪欲に吸収し、それをお客さまに提案していきます」と、山田はネットワーク分析の専門家としての自信を示しています。



キヤノンITソリューションズ株式会社
サイバーセキュリティ技術開発本部
サイバーセキュリティラボ
セキュリティアナリスト
山田 和政
Kazumasa Yamada

キヤノンITソリューションズ部門担当者が思いを語る



ビジネスソリューション統括本部 ビジネスソリューション第一開発本部 オペレーションサービス部

クラウドサービス運用の最前線で、未知への挑戦を続ける

オペレーションサービス部は、2023年1月に誕生した新しい部門です。「EDI-Master Cloud」と、製薬企業向けの安全性情報進捗管理システムである「PVLink Report Manager Cloud」の基盤と業務の運用、そしてパッケージを含むEDI(電子データ交換)製品全体のサポートセンターを運営しています。

「クラウドサービス運用は、お客さまへの対応と改善を滞りなく継続するする必要があります。そのために、開発、運用、サポートのエキスパートを集め、1つの組織を作りました」と、部長の加来一生は話します。

組織は3チームに分かれています。クラウド基盤チームは、「EDI-Master Cloud」と「PVLink Report Manager Cloud」の基盤運用を担います。「稼働状況のデータを収集し、開発にフィードバックするところまでが仕事です」と、リーダーの北村晃一は話します。

キヤノンITソリューションズ株式会社
ビジネスソリューション統括本部
ビジネスソリューション第一開発本部
オペレーションサービス部 部長

加来 一生
Kazuo Kaku



キヤノンITソリューションズ株式会社
ビジネスソリューション統括本部
ビジネスソリューション第一開発本部
オペレーションサービス部

山田 太郎
Taro Yamada



キヤノンITソリューションズ株式会社
ビジネスソリューション統括本部
ビジネスソリューション第一開発本部
オペレーションサービス部

北村 晃一
Koichi Kitamura



キヤノンITソリューションズ株式会社
ビジネスソリューション統括本部
ビジネスソリューション第一開発本部
オペレーションサービス部

中野 誠
Makoto Nakano



クラウド業務チームは、お客さまの運用や業務を代行するサービスを展開しています。「データが確実に送受信されるように運用し、お客さまの業務に支障が出ないようにすることが最大の使命です」と、リーダーの中野誠は述べます。

サポートチームの業務は、お客さまからの問い合わせに対応し、課題や疑問を解消することです。リーダーの山田太郎は「私が率いるサポートチームは2004年から約20年間に及ぶ歴史があります。電話やメール、サイトからの問い合わせに全方位で対応します」といいます。

顧客満足度を向上させていくには、部としての一体感と横の連携が不可欠です。「専門性を高めながらも、お互いを理解し、協力しやすい組織にしていきたいです」と加来は抱負を述べます。

日本電信電話(NTT)によるISDN回線の廃止を今年末に控え、インターネットへの切り替えを必要とするお客さまからの問い合わせが急増しています。「昨年までは月間350件ほどでしたが、9月は700件を超えました」(山田)。FAQを充実し誘導を図りつつ、人工知能(AI)による自動対応などを検討しています。

EDI-Masterのクラウドサービスは始めたばかりです。「サービスの運用、それ自体が新しい挑戦です。面白さと難しさが同居しています」(加来)

「面白さ」とは、お客さまの利用実態が手に取るように分かり、製品の課題や改善点が見えやすいことです。「難しさ」とは、システムを止めないことに大きな責任が発生していることです。



「だからこそ、お客さまのために以前より踏み込んだお手伝いができます」と、中野は語ります。クラウドサービスにより運用管理を当社が担うことになったことで、原因究明やシステムの調整、改善などがしやすくなりました。北村は「サービス運用業務は社内でも事例の少ない試みなので、安定した運用モデルの構築を急ぎます」と話します。また、山田は「サポートチームの使命はお客さまへの貢献です。顧客満足度調査で感謝の言葉をいただくと、サポート冥利につきます」と述べます。

サービスはAWS(アマゾンウェブサービス)上で運用されています。オペレーションサービス部のメンバーは、ほぼ全員が「AWS認定ソリューションアーキテクト」の資格取得に挑戦しています。「当社がクラウドサービスを継続的に提供できるようになるためのノウハウを構築していきます」(加来)。

オペレーションサービス部は、クラウドサービス運用の最前線にいます。「経験とノウハウを蓄積して、サービス運用のモデルとなるパイオニアとして進んでいきます」と加来は語ります。

今後も、社内のさまざまな部門やエキスパートの協力を仰ぎながら、未知への挑戦を続けていきます。

生成AI

人の創造力を超える?

生成AIとは、インターネットなどの膨大な情報を元に学習したデータから文章、画像、動画、音声などを自然言語の指示(プロンプト)に応じてコンテンツを生成できるAIです。従来のAIは学習したデータから、傾向や規則性を読み取り、正否の判断や予測をするなど特定のタスクを行うものでしたが、生成AIは人間が手がけたかのような、自然かつ新しい創作物を生み出すことができます。

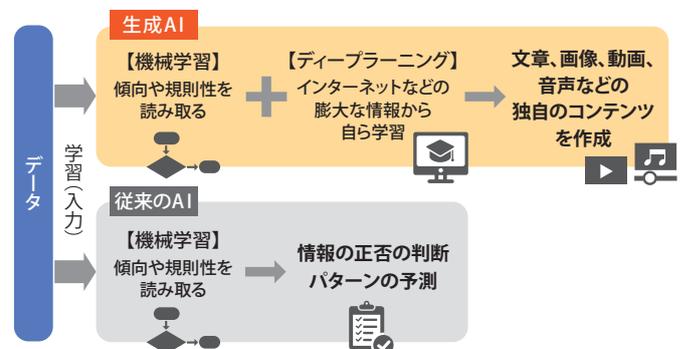
2022年3月には、ウクライナのゼレンスキー大統領が国民に投降を呼びかける偽動画が生成AIで作成され、世界中に拡散されました。この時は動画内の不自然さからすぐにフェイクと見破られましたが、ここ1年における生成AIの進化と普及のスピードはすさまじいものがあります。

生成AIの中でも最も広く知られているのは、OpenAIが2022年11月に公開した対話型AI「ChatGPT(チャットジーピーティー)」でしょう。アクティブユーザー数は世界で1億人以上ともいわれています。ChatGPTは「〇〇を教えてください」「〇〇を要約して」などの質問や指示を入力すれば、文章を生成して答えてくれます。ChatGPTの普及とともに画像生成や動画生成アプリの認知度も高まり、生成AIは一般的なものになりました。

さらに、OpenAIは2023年3月にChatGPTの新たな基盤技術「GPT-4」を発表。米国の司法試験の模擬試験では上位10%に入る成績で合格レベルに達するなど、その性能は“優秀な人間レベル”まで引き上げられています。新たにChatGPTを他

のアプリに組み込むAPI連携もできるようになり、自社のサービスに導入する企業も増えています。2023年11月には大規模言語モデル(LLM)の進化版「GPT-4 Turbo」が発表されました。カスタマーサービスのチャットボット、プログラム作成などに役立てられ、プレゼン資料の作成や議事録の要約といった従来の使われ方から用途の幅が広がっていきそうです。

一方で、生成AIによる権利侵害などの問題が取り沙汰されています。思想や感情といった「創作的寄与」や「創作的寄与」を含む指示を与えて生成された創作物には著作権が発生します。生成AIによる創作物が、この「創作的寄与」にあたるかどうかの線引きは曖昧ですが、出力した生成物が他者の著作権を侵害する可能性はあるので注意が必要です。また、グローバルではさまざまな議論が展開されており、生成AIをめぐるルールメイクは待たなし。主要7カ国(G7)による国際的な指針案の策定が急がれています。



生成AIと従来のAIの違い

from
キャノンITソリューションズ
 認定スペシャリスト



ChatGPTなどの大規模言語モデルにおいては生成の際に「ハルシネーション」と呼ばれる現象が発生する場合があります。ハルシネーションは、AIが未学習の事柄に関する質問に対して不正確な回答をしてしまう現象です。AIの回答をうのみにせず、他の情報も利用して正確性を担保しましょう。また生成AIの多くはクラウド上のサービスとして提供されており、入力した情報はクラウドに送られます。サービスにおいて、入力した情報がどう扱われるかは事前に確認して利用の可否を判断してください。

キャノンITソリューションズ株式会社
 R&D本部
 言語処理技術部
田中 靖大
 Yasuhiro Tanaka

READER SURVEY

読者アンケート
ご協力をお願い

今後の企画の参考にさせていただくために、
読者アンケートにご協力ください。

皆さまからの忌憚のないご意見・ご感想を
お待ちしております。

[ご回答方法]

以下のURL(QRコード)からご回答ください。

STIC×DREAM読者アンケート

検索



<https://reg.canon-its.co.jp/public/application/add/19440>

次号STIC×DREAM Vol.11は、2024年春発行予定です。

<https://www.canon-its.co.jp/stic-dream/>

- ◆本誌の無断転載はお断りします。
- ◆本誌記載の社名、製品名およびシステム名は各社の登録商標または商標です。

Canon

キヤノン ITソリューションズ株式会社

EDITOR'S NOTES

[編集後記]

今号のSTIC×DREAMは、キヤノングループの技術力を結集した最大規模の技術展示会「Canon EXPO 2023」を特集します。「Future Focused. Always. ～未来の可能性を、ひろげ続けよう～」というスローガンの下、多岐にわたる製品群、最先端の技術、革新的ソリューションが披露された本イベントは、2015年以来、8年ぶりにコロナ禍の影響を乗り越えて開催されました。Canon Expo 2023の紹介を通して、キヤノングループのIT事業を牽引するキヤノンITソリューションズの現在と未来を掘り下げます。特別企画では、2023年から2025年までの中期経営計画の実現に向けた取り組みと未来へのビジョンについて、代表取締役社長金澤明のインタビューを掲載。読者の皆さまのビジネスに役立つ最新情報を、充実した内容でお届けいたします。