



編集後記

6月15日はバーチャレクス・コンサルティングの創立記念日です。

16周年を迎えた今年の15日、創立者である現代表取締役社長の丸山栄樹が、お世話になった方々への感謝の気持ちと共に「当時、株式会社の最低資本金である1000万で銀行から証明書を発行してもらった際に、担当の方から「手数料が別途2万円強必要となります」と言われ、手元の現金が足りず、ATMで慌てて3万円を降ろした…というところから始まりました。」という微笑ましいエピソードをSNS上に公開しました。

当初、アウトソーシング事業から始まった当社も、その後、子会社であったピッツテージとの合併を経て、コンサルティング、テクノロジーを加えて3つのコアサービスをもつCRMのプロフェッショナル企業へと成長しました。今期に入り、ビジネスインキュベーション&コンサルティング部や、マーケティングソリューション部も新たに創設され、CRMを基としたデジタルマーケティングへの取り組みや、今回Focus Projectで紹介したようなクライアント企業の新規ビジネスの立ち上げそのものにも貢献できるようなサービスの拡充を図っています。

また既存サービス・製品のブラッシュアップや新たなアイデア発掘のため、他部門間での人的交流や、情報共有も活発に行われています。創立から16年、人間に例えれば活気あふれる、将来が楽しみな高校生といったところでしょうか？今後とも、成長を続けるバーチャレクス・コンサルティングをよろしくお願いたします。

編集担当：
齋藤 章子 (さいとう ゆきこ)

ご意見・ご感想はこちらまで

バーチャレクス・コンサルティング株式会社
〒105-0001 東京都港区虎ノ門4-3-13
ヒューリック神谷町ビル8階
TEL: 03-3578-5322
FAX: 03-5425-8500
Email: infinity@virtualex.co.jp
www.virtualex.co.jp

Virtualex CROSSWORD

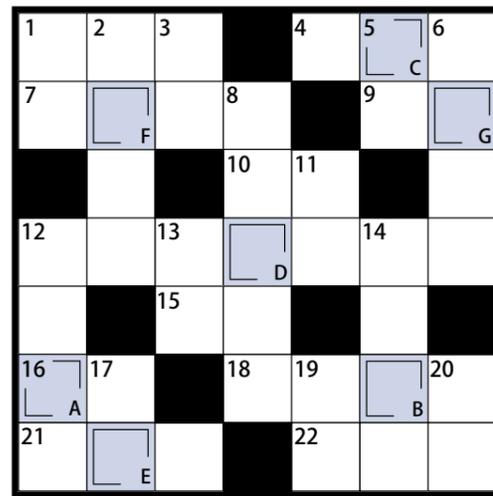
タテのカギとヨコのカギをヒントに、クロスワードパズルを埋め、A欄～G欄に入る文字を順番につなげていくと、バーチャレクス・コンサルティングのソリューションに関連するワードが浮かび上がります。ぜひ挑戦してください！

<タテのカギ>

1. 刀で紙を切る口上で有名な、〇〇のあぶら
2. T字やY字になっている道
3. 缶詰入りのマグロ
5. 1万は5〇〇の数
6. H型のゴールがある球技
8. 台所から外に出られる扉
11. 漢字で「薔薇」と書く花
12. 動物のことを英語で
13. 暖炉やたき火にくべる
14. トマトなどを煮て裏ごしした汁
17. 自分の兄弟姉妹の娘さん
19. 植物の「アシ」を言い換えた言葉
20. 出る〇〇は打たれる

<ヨコのカギ>

1. 繊細でなく、ぞんざいな感じ
4. ガラスが割れると散らばる
7. ちょうどセンター部分
9. 洋服の値段が書いてある札
10. 梅干しを見て、口の中にたまるもの
12. 香りで癒される健康法
15. 絶滅〇〇種の載ったレッドデータブック
16. サイズもアズキも
18. 黒板用の筆記具
21. 凍った生鞋のお刺身
22. サッカーでチームの中心になる〇〇塔



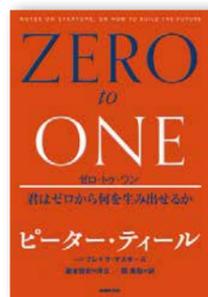
回答は弊社Facebookページ: www.facebook.com/VirtualexConsultingからのメッセージ、もしくはinfinity@virtualex.co.jp宛のメールでご連絡ください。正解者の中から抽選で3名様に粗品をお送りいたします。尚、当選者の発表は商品の発送をもって代えさせていただきます。

締切: 2015年8月31日 (月)



正解は弊社Facebookページ: www.facebook.com/VirtualexConsultingにて発表いたします。

RECOMMENDATION



「ゼロ・トゥ・ワン—君はゼロから何を生み出せるか」
ピーター・ティール (著), ブレイク・マスターズ (著),
関 美和 (翻訳), 瀧本 哲史



推薦者
新規ビジネス企画室
室長
中島 潤 (なかしま じゅん)

イノベーションとは何かについて 真剣に考えさせられる一冊!

「賛成する人がほとんどいない、それでも大切な真実とは何だろうか？」私を含め、自らにこのような問いかけをした人は少ないだろう。だがシリコンバレーで圧倒的な影響力を持つ投資家のピーター・ティールは、この問いかけこそイノベーションの鍵だと言う。今回紹介するこの一冊は彼がスタンフォード大学で行った起業講義の講義録だ。その中で彼は起業家に必要なのは「誰も知らない真実」に気づく聡明さより、むしろ「人が反対するような真実」を突き詰める勇気と根気だと説いており、その切り口は非常に興味深い。

日々の雑務の中では置き忘れがち「イノベーション」というテーマについて、新しい刺激を受ける事のできる一冊だと思う。是非、頭を空っぽにしてから手にとって欲しい。



Vol. 09
JUNE 29, 2015



Our imagination. Growing your future.

infinity

INDEX

1. KEY NOTE: データドリブンの落とし穴
～データの向こう側にいる顧客に届くために～
2. MANAGEMENT VIEW: 100歳以上は5万人の時代
3. FOCUS PROJECT: 新規事業の立ち上げプロジェクトにコンサルタントとして参画
クライアント企業様と共に「新たな価値創造」に取り組む
4. RECOMMENDATION: 「ゼロ・トゥ・ワン—君はゼロから何を生み出せるか」
ピーター・ティール (著), ブレイク・マスターズ (著), 関 美和 (翻訳), 瀧本 哲史

KEY NOTE

データドリブンの落とし穴 ～データの向こう側にいる顧客に届くために～

もはや今さらと思われるほど、データの重要性が説かれている中で、何故、データドリブンの取り組みは十分な成果を生み出していないのか

本年4月、同タイトルでセミナーを開催させていただきました。思いのほか、多くの方に出席いただき、また好評であったとのことで、私自身、素直にうれしく思った一方で、これだけ世の中でデータ、データと呼ばれていても、実態としては、やはり一部の企業、あるいは一部のユーザーにしか有効活用されていないのではないかと感じさせられた。実際、各社の調査結果を見てみると、データドリブに関する取り組みを進めている企業は多く、増加傾向にあるものの「成果が出ている」と答えている企業は極めて少ないレベルに留まっている。

セミナーでは、こうした実状を踏まえ「よくある落とし穴」を8つほど紹介させていただいた。本稿では紙面の都合上ご紹介できないが、データに潜むバイアス(偏り)の例、データのミスリードの例、アウトカム(望む成果)設定の誤りによる副作用の例など、実際の事例に基づいてお話させていただいた。いずれの事例も「そんなことが実際のビジネスの現場で本当に起こるのか」と疑いたくなるようなものばかりで、中には笑い話のようなものもある。そういったこと

原因としては、データ分析上のテクニカルな問題もあるにはあるが、その多くは現実の世界との分断や乖離にある。

どのような状況下でデータが収集されたのかを知らずに、データを分析してしまい、データに潜むバイアスを無視した分析結果がもたらされる。実際の業務やサービスでその数値が何を意味するのかを知らずに、データを読み解こうとし、そのデータ項目の背景にそぐわない分析結果が導き出される。業務間・サービス間にどのような影響や関連性があるのかを知らずに、局所的なアウトカムを求めてデータからの示唆を鵜のみにし、他へ悪影響のあるアクションが計画される。いずれも、現実の世界を軽視し、現実の世界から離れたところでデータを扱い、そこから得られたものを盲目的に信じてしまったがために導かれた結果である。

昨今ではBI(Business Intelligence)、BA(Business Analytics)と呼ばれる様々なソリューションやツールが手軽に利用できるようになり、どんな企業でも比較的容易にデータ活用を進めることができるようになってい

社も米国の「ADVIZOR(アドバイザー)」というBAソリューションの日本総代理店として、製品とサービスを提供しているが、結局こうしたソリューションを有効に活用できるかどうかは、実際の事業、業務、サービスの理解がなくてはならず、それらの理解なしには適切な分析結果を導き、適切な打ち手を策定・実行することはできない。また、データから得られた示唆を鵜のみにせず、データには現われにくい部分を洞察力と想像力によって補完しなければ、本来目指すべき方向性さえも見失わせてしまうのである。

データの向こう側には現実の世界があり、そこには実際の顧客がいる。その顧客に届くためには、データは有効であり重要だが、データだけでは実際の顧客には辿り着けない。様々なデータを有しながらも、そこにいる顧客と真摯に向き合うという姿勢こそ、今まさに求められている。

執行役員
ビジネスインキュベーション&コンサルティング部
部長 辻 大志(つじ たいし)



代表取締役 COO
丸山 勇人(まるやま はやと)

MANAGEMENT VIEW

100歳以上は5万人の時代

なんと100歳以上のお年寄りが日本に5万人もいるという時代。毎年5,000人も100歳以上の方が増加しているとのことだ。人口は減少し、2060年には1億人を割ると推定されている。高齢化はどんどん進み、高齢化率(65歳以上人口割合)も、約40%になると予想されているようだ。一方で、日本に住む外国人の方も増加していき、経済活動もどんどんグローバル化へと進んでいる。価値観の多様化も含めて、何がどうなるかなど予測不可能な時代であり、大まかな傾向はあるものの、とにかく多種多様な小マーケットが無数に存在し、変化し続けることとなる。事業活動を継続するためには、多種多様な小マーケットにきめ細かく対応できる仕組みを構築することが必須ではないだろうか。

FOCUS PROJECT

新規事業の立ち上げプロジェクトにコンサルタントとして参画 クライアント企業様と共に「新たな価値創造」に取り組む

日系大手企業様の新規事業立ち上げの検討と具体化に必要な各種情報の調査・分析、その結果を踏まえた事業戦略の策定、さらに実行までをも支援し、30名規模の事業体で約30億の売上貢献を目指す。

国内市場の成熟、押し寄せるグローバル化の波、更にインターネットの普及で多様化した顧客の価値観など、昨今の事業環境は複雑さを増している。多くの企業が新たな価値創出やビジネスモデルの変革を模索する中、やはり、社内の取り組みとして新規事業の検討を定期的に行っている日系大手企業A社様をご支援した例を紹介する。

弊社が参画した時点で、事業テーマの方向性については、すでにA社様で決定されていた。まずは、それらについて具体化に必要な各種情報の調査・分析を行い、今後のビジネスとしてどんな方向性が適切なかを検討し、明確化する(下図1)ことからご支援を開始した。

次の段階(下図2)では、ビジネスプランをいくつか作成、事業の概要や戦略を策定し、売上、コスト感など収支シミュレーションの精緻化を図りつつ、事業を成功させるための経営数値目標など、より具体的に設定する作業を行った。そしてこれらの作業が一通り形になった段階で、どのようなビジネスで、どのくらいの人材や投資が必要で、どのくらいの収支規模が見込めるかの企画詳細プレゼンテーションを行い、ようやくA社様社内での承認を獲得し、いよいよ当初

のテーマを実行に移す段階になったわけであるが、これまでの弊社の仕事ぶり(この時点で下図1~3の過程が終了)が評価され、引き続きプロジェクトへの参画を依頼された。

実行フェーズ(下図4以降)に入り、コンサルタントを増員、体制強化を図り、事業立ち上げに必要な組織の設計、業務の検討、社内資料作成や、社内外で発生する様々な調整、競合調査、特定の事業に関わる公的な制度や、補助金交付関連情報などを含む行政動向調査、更にはサービス提供内容や、そのために必要な外部企業、団体等とのパートナーリング、業務システムの構築提案など、業務スコープに捉われず、包括的なご支援を行ったのである。

今後の展望として、本事業については30名規模で約30億の売上貢献を目指している。

従来、弊社は「コールセンター支援」や「CRM構築」のイメージが強く、またその分野のサービス提供を得意としている。しかし、本件のような新規事業立ち上げやビジネスモデル開発のプロジェクトにも、近年、様々な業種での参画実績がある。このようなプロジェクトの場合、企業内の人材のみではその知見に限界がある。そんな折にはぜひ弊社へのお声がけをご検討いただきたい。

■ 新規事業創出の検討とその具体化に向けた流れ



今回のキーパーソン



ビジネスインキュベーション&コンサルティング部
マネージャー
中山 里子(なかやま さとこ)

本プロジェクト参画時点では、事業テーマは承認されていたものの、A社様内部で新規事業への正式なゴーサインが出ているわけではありませんでした。

A社様の社内プロジェクトメンバーの一員として、社内承認を得るための準備を着々と進めていたのですが、次々と立ち上がる社内ステークホルダーを説得して回る中で最終的に突きつけられたのは「この事業で提供する商品・サービスは本当にお客様が欲しがるものなのか?」ということでした。

一旦全ての作業を止め、プロジェクトメンバーの皆様と今回の事業の顧客提供価値は何かということを数日間徹底的に議論し、意見が出尽くして途方に暮れながらも方向性を見出して再構築していく作業は先が見えずに本当に辛い過程でした。

最終的に正式な社内承認が下りた時にはまさに感無量。説得が大変だった方々が「今回の事業には非常に期待している」とのコメントを寄せて下さったと伺い、喜びもひとしおでした。

新規事業立ち上げというチャレンジングなプロジェクトでしたが、「真摯にお客様のことを考える」というCRMの基本に改めて立ち返らせていただいたプロジェクトとなりました。