

ビジネス成功の鍵は、ヒューマンセントリックな組織づくり。その方法とは？

FUJITSU JOURNAL / 2019年11月1日



信頼の上に成り立つ人間社会。しかし今、その信頼を手に入れることが難しくなりつつあります。「信頼」、そして「トラステッドな（信頼性のある）未来」は重要なテーマであり、企業はビジネスの中心に人を据えることで、お客様、パートナー、従業員に影響を与える必要があると考えています。つまり、重要なのはヒューマンセントリックな（人を中心に考えた）アプローチを取り入れるということ。

「Fujitsu Technology and Service Vision」より、ビジネスを成功に導く「ヒューマンセントリックな組織づくり」についてご紹介します。

大切な「人材」の潜在力を引き出すこと

人材こそが最も重要な資産。これは何百回も言われてきたことでしょう。その大切な資産をどのように強化したらよいでしょうか？鍵は信頼です。信頼こそが従業員の潜在力を向上させ、彼らに大胆かつ革新的で、競合企業が行わないような決定を下す基盤となるものです。

多くの企業がこのことに同意し、ポリシーを策定、実施しています。企業の71%が、従業員に自発的な行動を促している一方で、72%の企業はその潜在能力を十分に活かすためにはインクルージョン（全ての人材の経験や能力、考え方を認めて活かすこと）が欠かせないと考えています。なんとといっても、現場の最前線にいるのは、みなさんの部下たちです。リーダーにはわからないお客様やテクノロジーの細かい事情を熟知しています。

しかし、その知識は十分に活かされず、高い能力を持った人材が単純作業を行っていることも少なくありません。組織に新しいパラダイムを導入するには、活かしきれていない人材の力を引き出すことが非常に重要になります。

そのためには、個々人の不安や優先順位を注意深く考慮する必要があります。従業員の78%はワークライフバランスが大切だと考え、74%はより多様性のある職場を求めています。このような価値観を企業のビジョンに組み込んでよいでしょう。従業員にとって大切なことであれば、会社にとっても大切なことであるはずです。

俊敏に対応するアジリティという文化

顧客のニーズは常に変化しており、テクノロジーも急速に発展しています。企業も迅速に対応する必要があります。そのためには、アジリティ（俊敏さ）が鍵となります。

組織の中でアジリティを向上させるのは簡単なことではありません。人は定まった型の中で働くことを好むからです。この型を壊すことは非常に困難です。

そこで、富士通は東京に「FUJITSU Agile Lab」をオープンし、富士通と顧客企業が合同でチームを立ち上げ、アジャイル開発と新しいビジネス展開を可能にする体制を整えました。

ラボが教えてくれることの一つに、「早く失敗することの大切さ」があります。お客様のどのようなニーズに答えられるかを模索しながら、「早く失敗する」哲学を組み込む企業は少しずつ増えています。

この考え方が有効な理由は、新しいビジネスアイデアをいち早く試すことができるからです。何かを試してみて、失敗したら切り替える。後悔も悲観性もなく、学びだけを持って前に進むのです。

しかし、これを可能にするためには「失敗」を悪とせず、成長する機会だと捉える社内文化が必要です。デジタル革新は継続的に起こっているため、まずは経験から学んだことをお客様のフィードバックと組み合わせることから始めてもいいでしょう。

失敗と学びの繰り返しを通じ、そこから得た多くの知識や情報をベースにして、やがては製品開発のサイクルも短縮され、デジタルトランスフォーメーションの実現に結びついていきます。

信頼され、ヒューマンセントリックな新しいビジネスモデルとは

これらの要素を考慮すると、究極は人中心で、信頼に基づくビジネスモデルにたどり着きます。企業と従業員、パートナー、お客様など、協働するすべての人々を含むコミュニティ全体で、ポジティブかつ倫理的な価値観を共有することを意味しているのです。また、エコシステムのメンバー内で行われるやりとりは、信頼のおけるデータによって守られていて、安全であることも意味しています。

そして「ヒューマンセントリック」な価値観の提供という、究極の目的を持ってすべての活動が行われ、高齢化社会における健康維持などの社会課題解決といった人々の真のニーズを満たすこととなります。

その活動の大部分は、増大する人工知能（AI）の力やインターネットに接続された機器（IoT）の管理を含んでいます。つまり、意思決定の中心に人を置き、持続可能かつ論理的な方法で、私たちはテクノロジーを活用しているのです。

ヒューマンセントリックなビジネスについて詳しく知るには[Fujitsu Technology and Service Vision](#)を御覧ください。