

R3-33

データ・アウェアなITサービスにおける 実践ガイドの取り組み

10/16 (木) 12:00 - 13:00
幕張メッセ 国際会議場 301会議室
定員 200名 (聴講無料)

CEATEC[®]
Innovation for All

2025

➤ ソリューションサービス事業委員会の御紹介

➤ データ・アウェアなITサービスにおける実践ガイドの取り組み

講演者：ITサービスビジネス環境整備専門委員会

委員長 溝呂木 信之

(三菱電機デジタルイノベーション株式会社)

ソリューションサービス事業委員会の御紹介

ソリューションサービス事業委員会の位置付け

一般社団法人電子情報技術産業協会 (JEITA)

情報・産業システム部会

情報政策委員会

情報システム・ディストラプティブ
技術調査委員会

情報システム標準化委員会

ソフトウェア事業委員会

ソリューションサービス事業委員会

ITプラットフォーム事業委員会

情報端末事業委員会

ミッション

Society 5.0に向けた社会課題解決のため、あらゆる産業を繋げ、IT/エレクトロニクス産業を中核にしたステークホルダーを結節するプラットフォームを実現

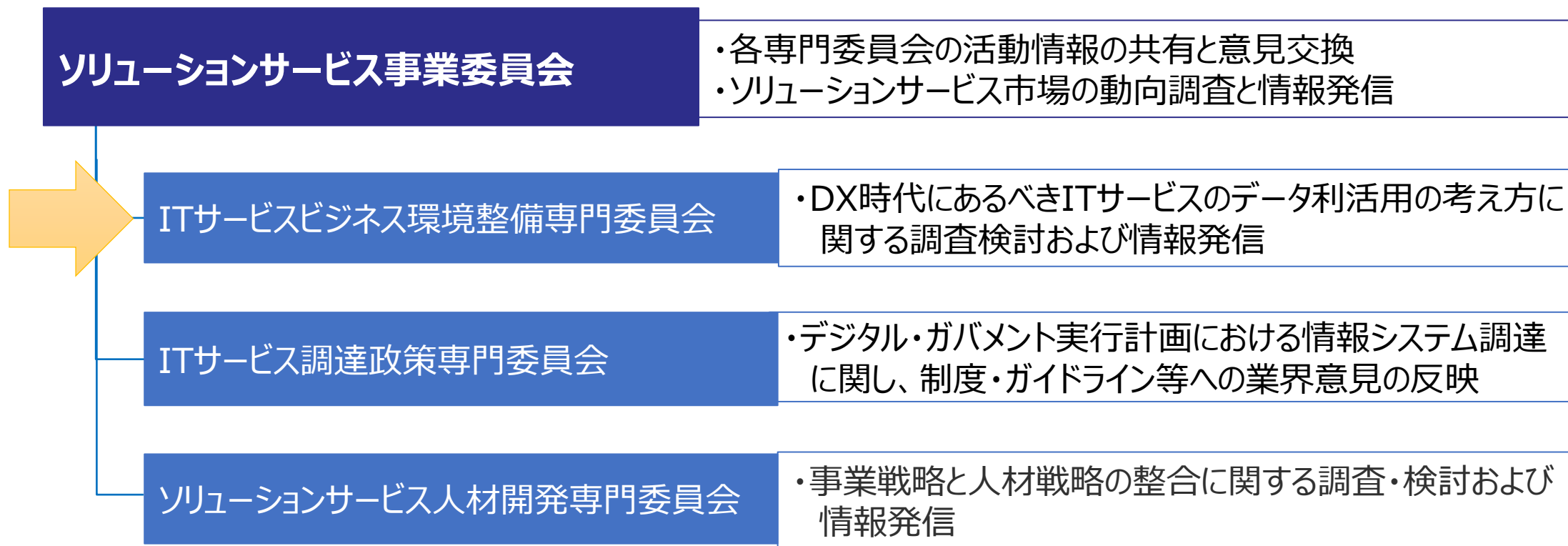
活動内容

社会を支える情報システムの安定稼動のために、ITサービスの調達・導入・運用の品質、信頼性向上につながる情報の発信を行い、ユーザ企業とITベンダーのWin-Winな関係構築を支援

メンバー企業

富士通、日本電気、JECC、沖電気工業、日立製作所、
三菱電機/三菱電機デジタルイノベーション、レバテック

(以上7社)



ソリューションサービス事業委員会 活動トピックス

JEITA

ITサービス
調達政策

ITサービス調達政策専門委員会は、政府の最重要政策である物価上昇を上回る賃上げと産業全体の発展を両立させるとともに、持続可能な人材確保による日本全体のDXを実現するため、発注者（官公庁）を起点とする商取引全体において適正取引を実現すべきであるとの考えから、2024年12月4日に下記のとおり提言を表明しました。

提言により目指す姿

- ・ 政府の最重要政策である物価上昇を上回る賃上げの実現
- ・ ソリューションサービス事業における持続可能な人材確保によるDXの実現

提言

- ・ 政府情報システムの開発・運用・保守等の調達において、物価高騰等の経済状況や賃上げ促進等の政策動向を踏まえた人件費単価等の引き上げについて、事業者から要請があった場合には、発注者（官公庁）はその交渉を受容するとともに予算等への反映を検討すべき
- ・ 既存システム等の調達においても、前年度予算額を前提とするのではなく、適正な人件費単価で積み上げた費用を考慮すべき
- ・ 人件費単価の引き上げについて協議する際には、作業量等を変更しないにもかかわらず、人件費単価の上昇分を工数の削減によって減少させることがないようにすべき
- ・ 予算執行年度内であっても、物価状況等に応じて予算が増減され適正なものとなるよう、柔軟な予算確保の仕組みを検討すべき

政府情報システムのソリューションサービス事業分野における適正取引の確保に向けた提言について2024(<https://home.jeita.or.jp/solution/publications/241204.html>)

データ・アウェアなITサービスにおける 実践ガイドの取り組み

ITサービスビジネス環境整備専門委員会

委員長 溝呂木 信之

(三菱電機デジタルイノベーション株式会社)

◆ はじめに	・・・ 0 9
◆ 序論	・・・ 1 0
◆ 本年度調査の概要	・・・ 1 5
◆ アンケート調査結果	・・・ 1 7
◆ インタビュー調査結果	・・・ 2 3
◆ 「データ・アウェア・フレームワーク」の具体化に向けて	・・・ 2 8
◆ 「データ・アウェア・フレームワーク」の取り組み	・・・ 3 1
◆ おわりに	・・・ 3 6

ITサービスの提供における**データの利活用**が新たなビジネス創出につながる**重要成功要因**の一つと位置づけ、その**実践的なガイド**を検討

- 2024年度：「**データ・アウェア**」が重要であることの提案（**データ・アウェア・フレームワーク**）
- 2025年度：**データを利活用したITサービス提供に取り組んでいる方々に対する調査を実施**



- 👉 データ利活用への取り組みが、ITサービスの成果に貢献しているのか
- 👉 データ利活用が、新たなビジネス創出に繋がるのか、重要なことは何か

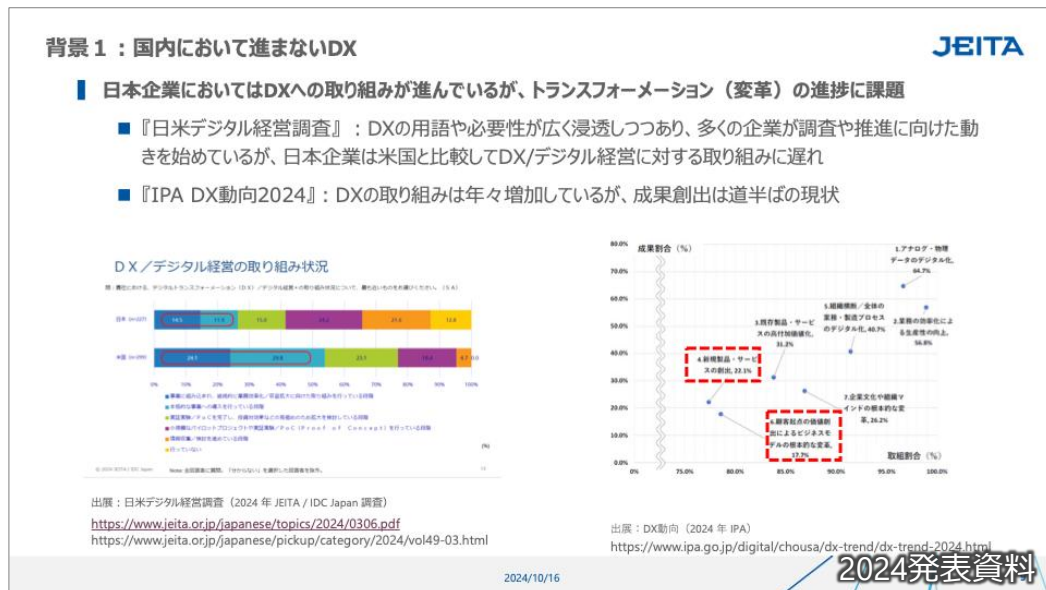
成功要因と
ポイント

「データ・アウェア・フレームワーク」
への示唆

本日は、調査から見てきたこと、また、「データ・アウェア・フレームワーク」の方向性をお伝えします

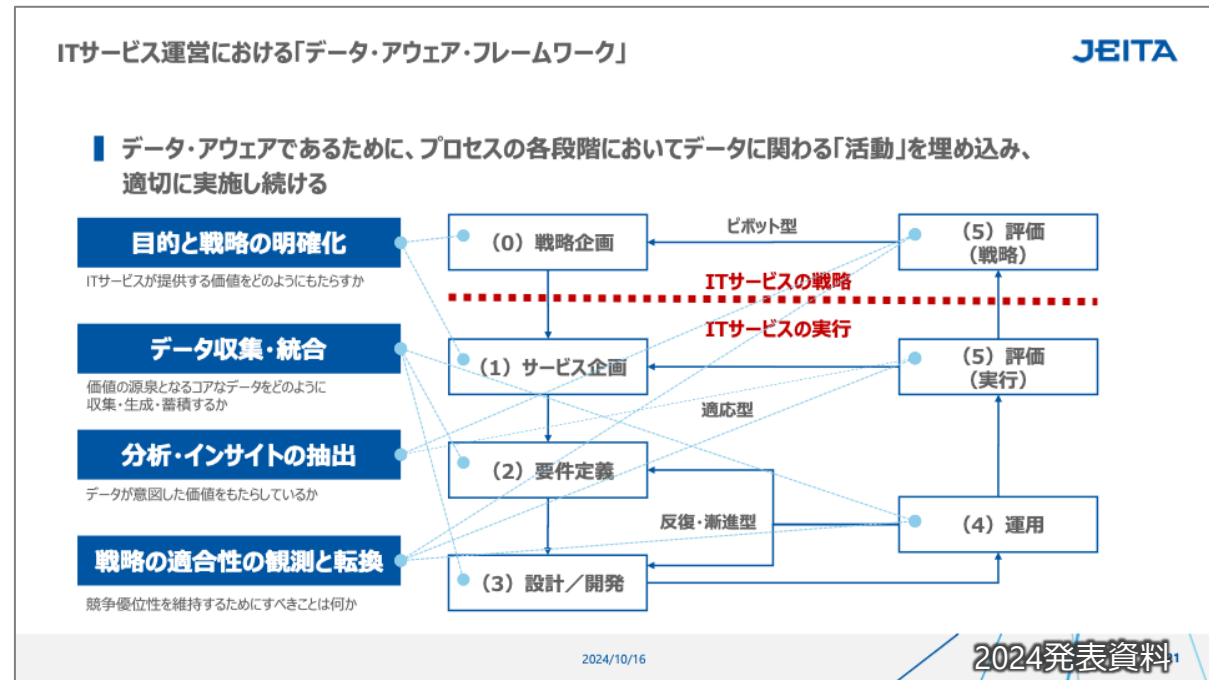
序論

- 国内では、DXの必要性の認識が広まる一方、事業導入まで漕ぎ着けている割合は米国の半分
- DXで成長する企業からの学びは、「経営戦略とデジタル戦略の一本化」
 - 「攻め」の目的が明確であり、事業拡大のためにデータ利活用を推進、デジタル経営が実践できている
- 「攻め」のデータ利活用が国内DXを加速の弾み車 → 実践するためのガイドが求められている



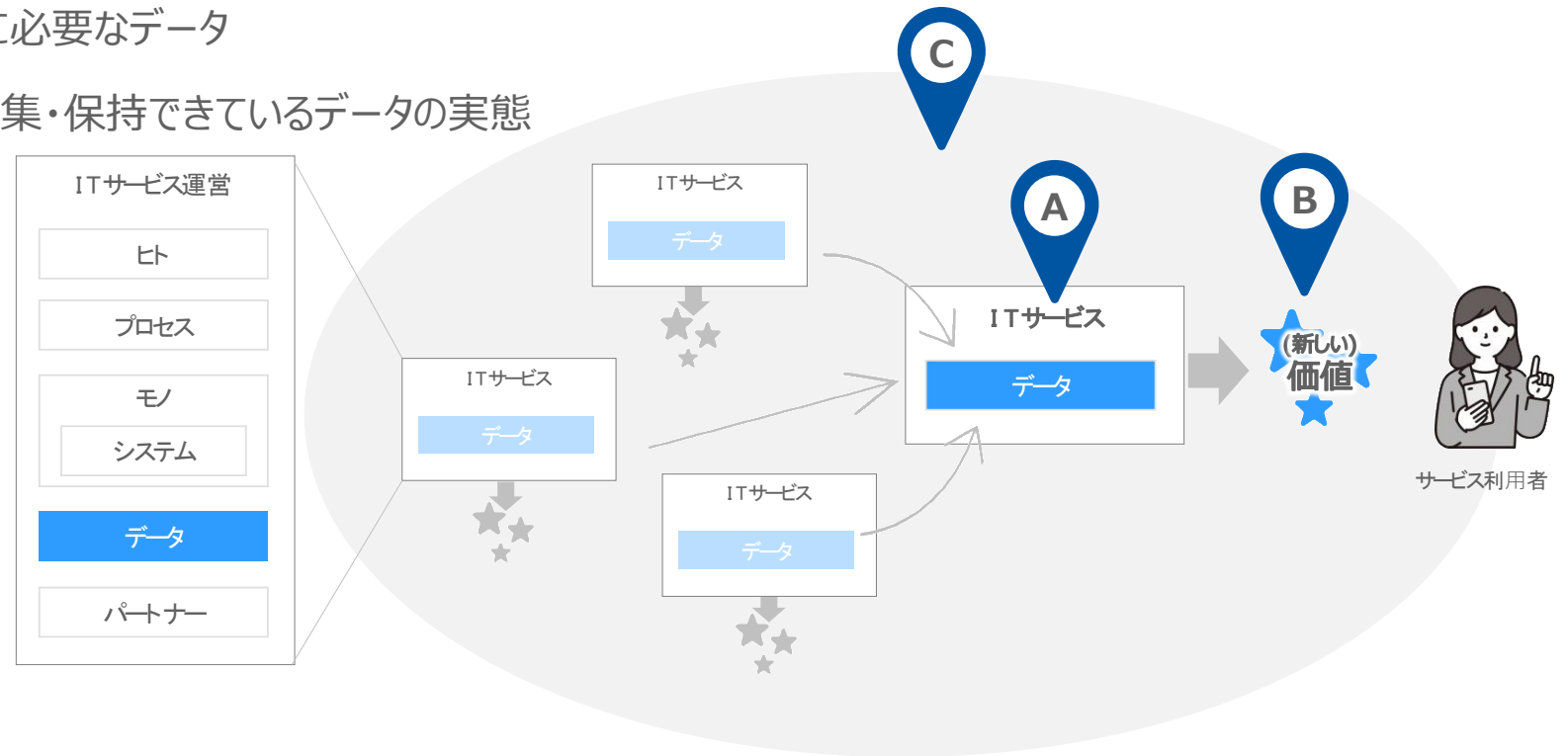
「攻め」のITサービス提供に向けた、データ利活用に戦略的に取り組むための実践的なガイド

- データ利活用で価値を生み続けるための、データに対する態度・振る舞いを「データ・アウェア」の観点から整理
- データ・アウェアな状態でキーとなる「活動」をプラクティスとしてITサービス提供プロセスの中に埋め込む



■ ITサービスのライフサイクル全体にわたって、下記のデータを理解して適切に行動するサービス運営のあり方

- A) (新しい)価値を生み出すために必要なデータ
- B) 価値と品質を評価するために必要なデータ
- C) 現在のITサービスにおいて収集・保持できているデータの実態



環境や状況は常に変化するので、上記の“A) B) C)”を常に見直していくことが重要（完全である必要はない）

成功しているITサービス提供者は

■ 調査ポイント1 : 「データ利活用」に、重きを置いているか否か

・・・データ利活用への取り組みが、ITサービスの成果に貢献している、という本専門委員会の仮説を検証

■ 調査ポイント2 : 「データ利活用」を進めるうえで、何に重きを置いているか

・・・具体的にどのような活動・実践内容となっているのか／事業リソースの活用に特徴が見られるか
・・・「データ・アウェア・フレームワーク」の具体化に向けて、データ利活用の成功要因に関する学びを獲得

本年度調査の概要

■ ITサービス事業におけるデータ利活用の現状調査

現在のITサービス事業におけるデータ利活用の取り組み状況・課題・先進事例を多面的に整理し、データ利活用を促進・成功させるためのノウハウとして「データ・アウェア・フレームワーク」の具体化に供する

調査を通じて確認する事項:

- ITサービスへの関与と取り組み状況
- データ利活用への理解や評価
- データ利活用の実践上の課題と工夫
- データ活用のフレームワークの可能性

Step 1: アンケート調査

目 的：ITサービスにおけるデータ利活用の現状、課題の知見の把握

手 法：インターネット調査

対 象：ITサービスへの関与者（ユーザー業種:ベンダー業種＝2:1）

回数数：405件

時 期：2025年5月13日～5月19日

Step 2: インタビュー調査

目 的：データ利活用における工夫や課題を4側面で深掘り

手 法：デプスインタビュー調査（Web会議）

対 象：アンケート回答者のうち協力可能な5名

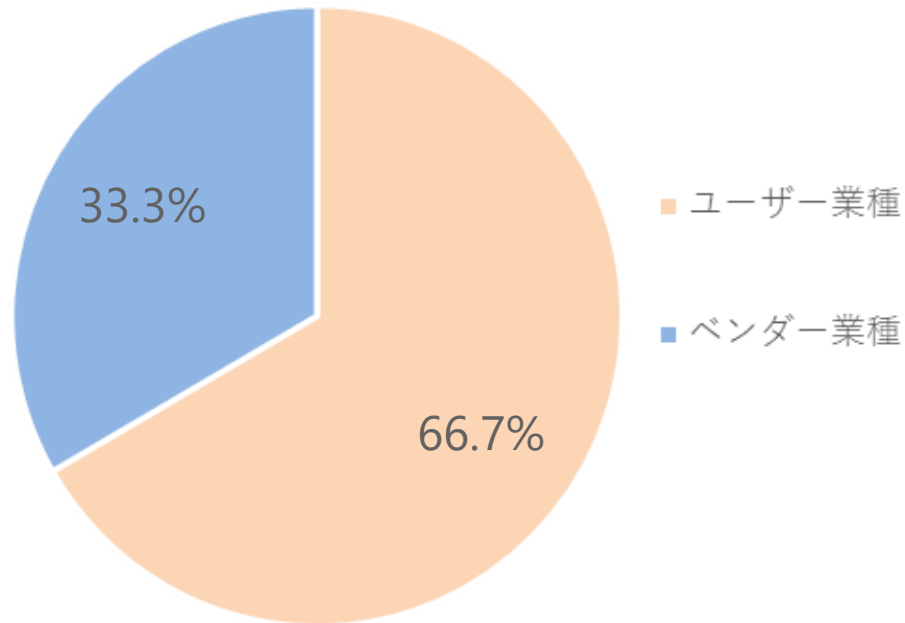
回答数：5件

時 期：2025年6月23日～7月2日

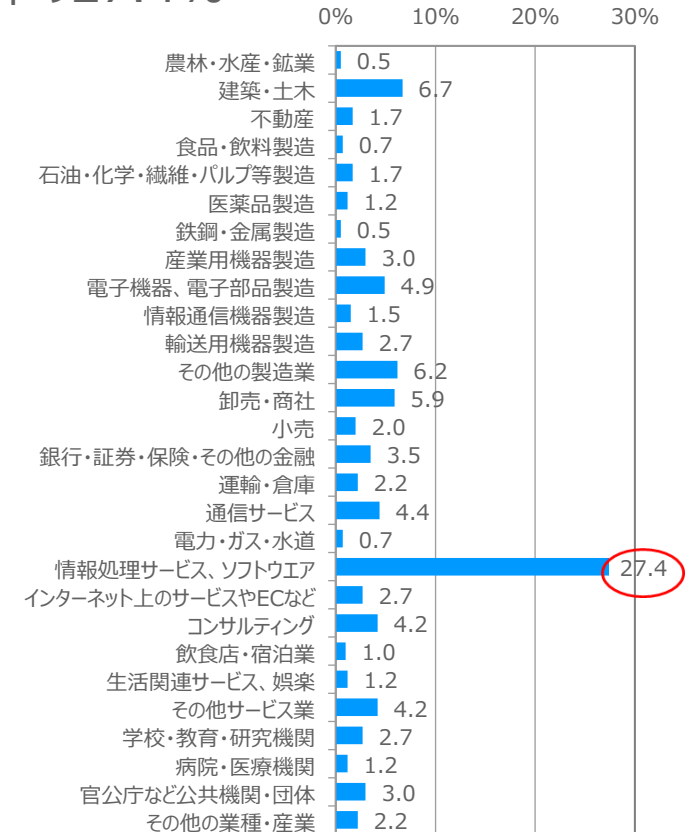
アンケート調査結果

◆ 回答者の属性：業種

- ユーザー業種とベンダー業種が、おおよそ2対1となるように選定
(製品販売だけを事業としている企業だけでなく、ITサービスを利用者に提供することを事業としている企業を調査するため)
- ✓ ユーザー業種の1/3 (85件/270件) が「製造業」、2/3 (185件/270件) が「非製造業」
- ✓ ベンダー業種の中では、「情報処理サービス、ソフトウェア」の構成比が高く、全体の27.4%



	全体	業種			
		ユーザー業種	ユーザー業種：製造	ユーザー業種：非製造	ベンダー業種
n=	405	270	85	185	135
農林・水産・鉱業	0.5	0.7	0.0	1.1	0.0
建築・土木	6.7	10.0	0.0	14.6	0.0
不動産	1.7	2.6	0.0	3.8	0.0
食品・飲料製造	0.7	1.1	3.5	0.0	0.0
石油・化学・繊維・パルプ等製造	1.7	2.6	8.2	0.0	0.0
医薬品製造	1.2	1.9	5.9	0.0	0.0
鉄鋼・金属製造	0.5	0.7	2.4	0.0	0.0
産業用機器製造	3.0	4.4	14.1	0.0	0.0
電子機器、電子部品製造	4.9	7.4	23.5	0.0	0.0
情報通信機器製造	1.5	0.0	0.0	0.0	4.4
輸送用機器製造	2.7	4.1	12.9	0.0	0.0
その他の製造業	6.2	9.3	29.4	0.0	0.0
卸売・商社	5.9	8.9	0.0	13.0	0.0
小売	2.0	3.0	0.0	4.3	0.0
銀行・証券・保険・その他の金融	3.5	5.2	0.0	7.6	0.0
運輸・倉庫	2.2	3.3	0.0	4.9	0.0
通信サービス	4.4	0.0	0.0	0.0	13.3
電力・ガス・水道	0.7	1.1	0.0	1.6	0.0
情報処理サービス、ソフトウェア	27.4	0.0	0.0	0.0	82.2
インターネット上のサービスやECなど	2.7	4.1	0.0	5.9	0.0
コンサルティング	4.2	6.3	0.0	9.2	0.0
飲食店・宿泊業	1.0	1.5	0.0	2.2	0.0
生活関連サービス、娯楽	1.2	1.9	0.0	2.7	0.0
その他サービス業	4.2	6.3	0.0	9.2	0.0
学校・教育・研究機関	2.7	4.1	0.0	5.9	0.0
病院・医療機関	1.2	1.9	0.0	2.7	0.0
官公庁など公共機関・団体	3.0	4.4	0.0	6.5	0.0
その他の業種・産業	2.2	3.3	0.0	4.9	0.0
【小計】ユーザー業種	66.7	100.0	100.0	100.0	0.0
【小計】ユーザー業種：製造業	21.0	31.5	100.0	0.0	0.0
【小計】ユーザー業種：非製造業	45.7	68.5	0.0	100.0	0.0
【小計】ユーザー業種：非製造業（教育・医療・公共機関を除く）	38.8	58.1	0.0	84.9	0.0
【小計】ユーザー業種：教育・医療・公共機関	6.9	10.4	0.0	15.1	0.0
【小計】ベンダー業種	33.3	0.0	0.0	0.0	100.0
【小計】製造業	22.5	31.5	100.0	0.0	4.4
【小計】非製造業	77.5	68.5	0.0	100.0	95.6

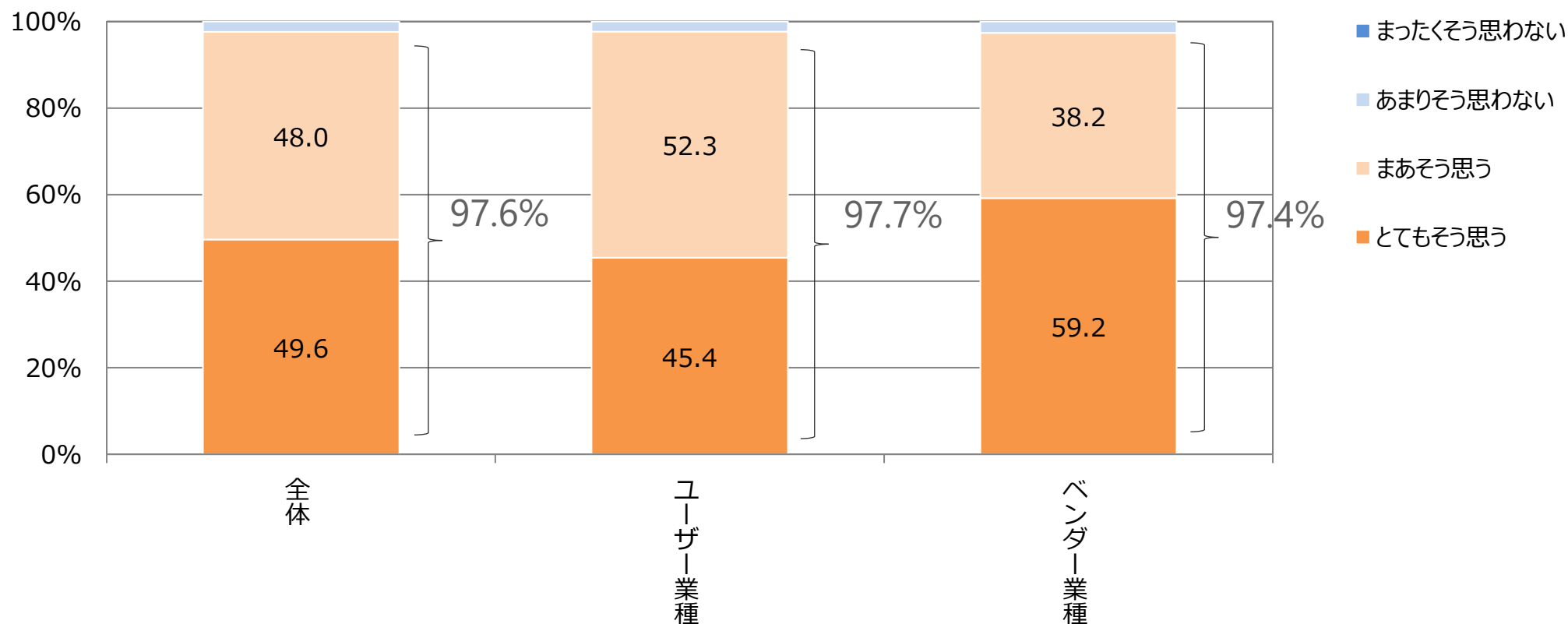


◆ 回答者の属性：データ利活用の推進意向

- 「データの利活用を意識した取り組みを今後より推進すべきだと思うか」

✓ 「そう思う」が全体では97.6%、ユーザー業種では97.7%、ベンダー業種では97.4%

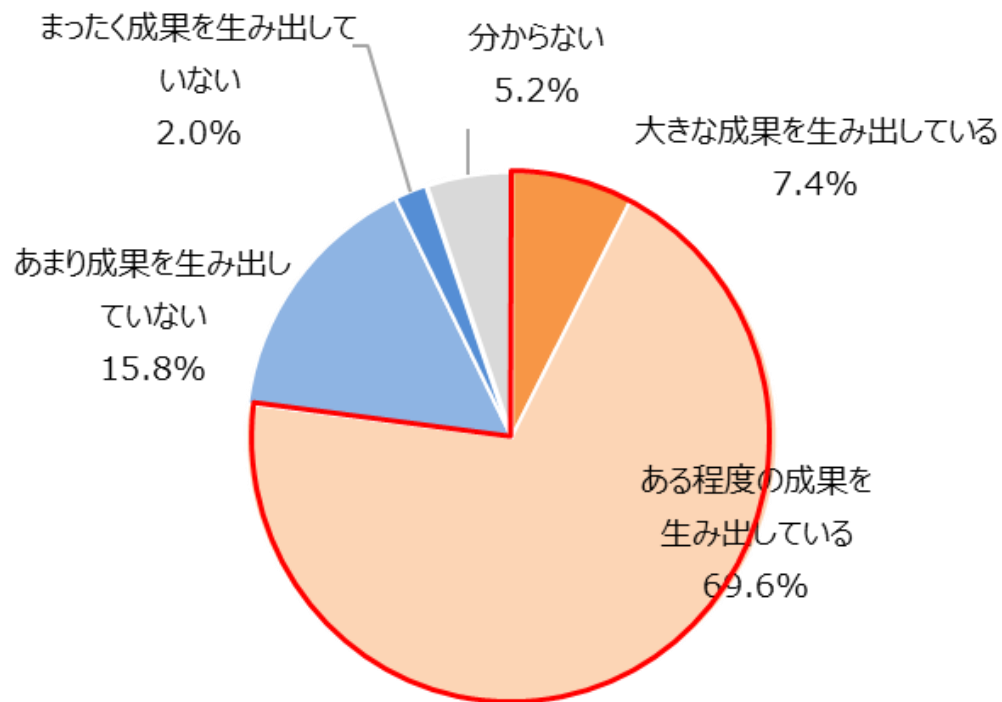
⇒ **業種に関わらず、「ITサービスにおけるデータの利活用を意識した取り組みを推進すべきである」と考えている**



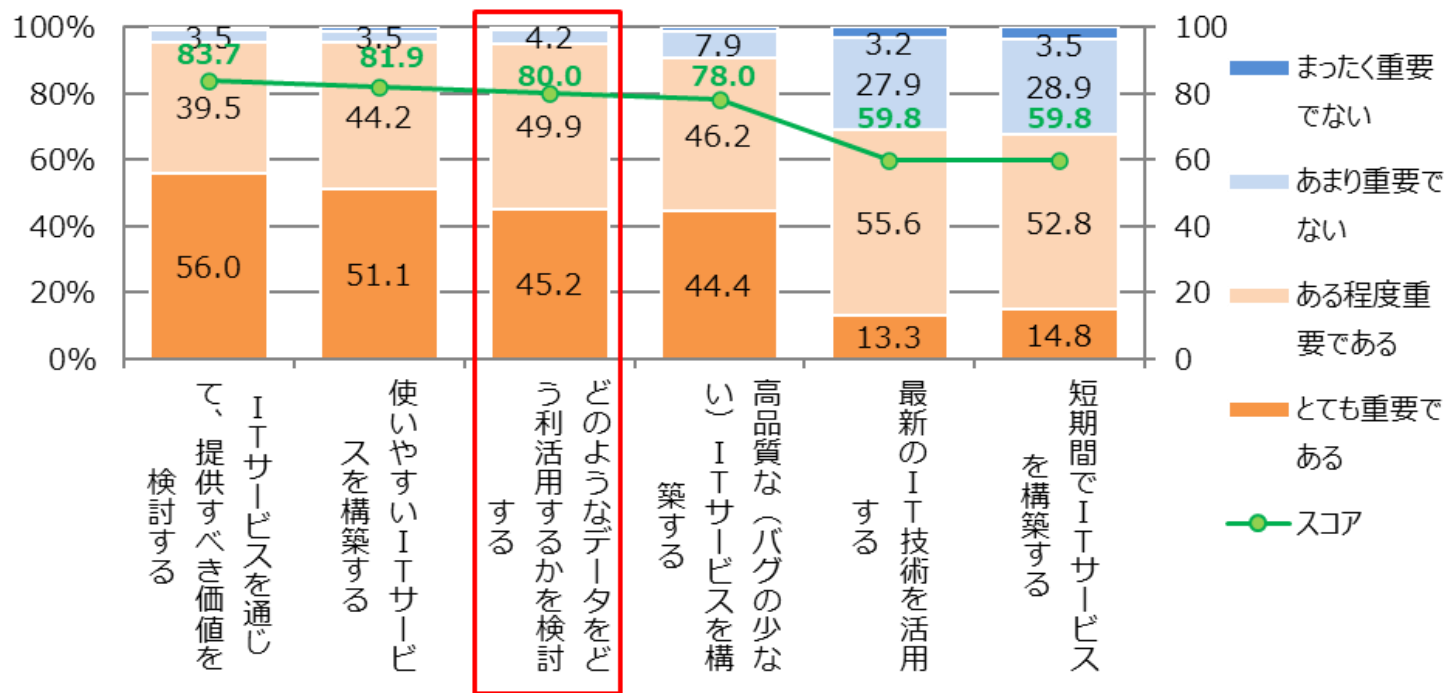
◆ アンケート調査結果（１）ITサービスの成果評価と重要性認識

- ITサービスの成果評価：「成果を生み出している」が77.0%と肯定的
- ITサービスにおける重要性認識：「どのようなデータをどう利活用するかを検討」は95.0%

● ITサービスの成果評価



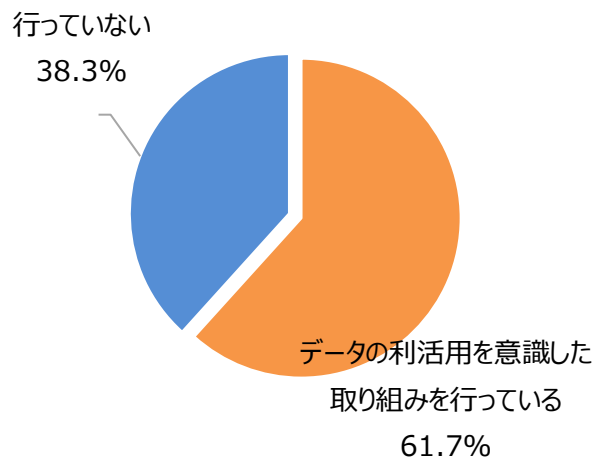
● ITサービスにおける重要性認識



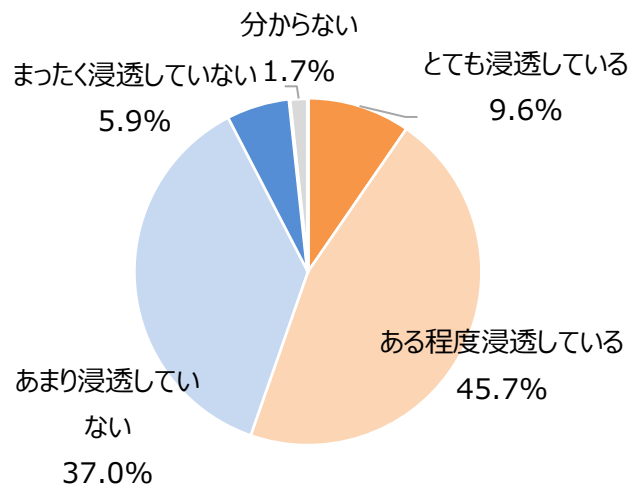
◆ アンケート調査結果（２）データ利活用の状況

- データ利活用の重要性は高く認識されているが、現場での実践は半数にとどまる
- 顧客価値や要望を起点としたデータ活用が主流で、“データそのもの”を起点とするビジネス創出は限定的
- データ起点の取り組みは不十分であり、新たなITサービス価値の創出にはデータ利用を軸とした仕組みが必要

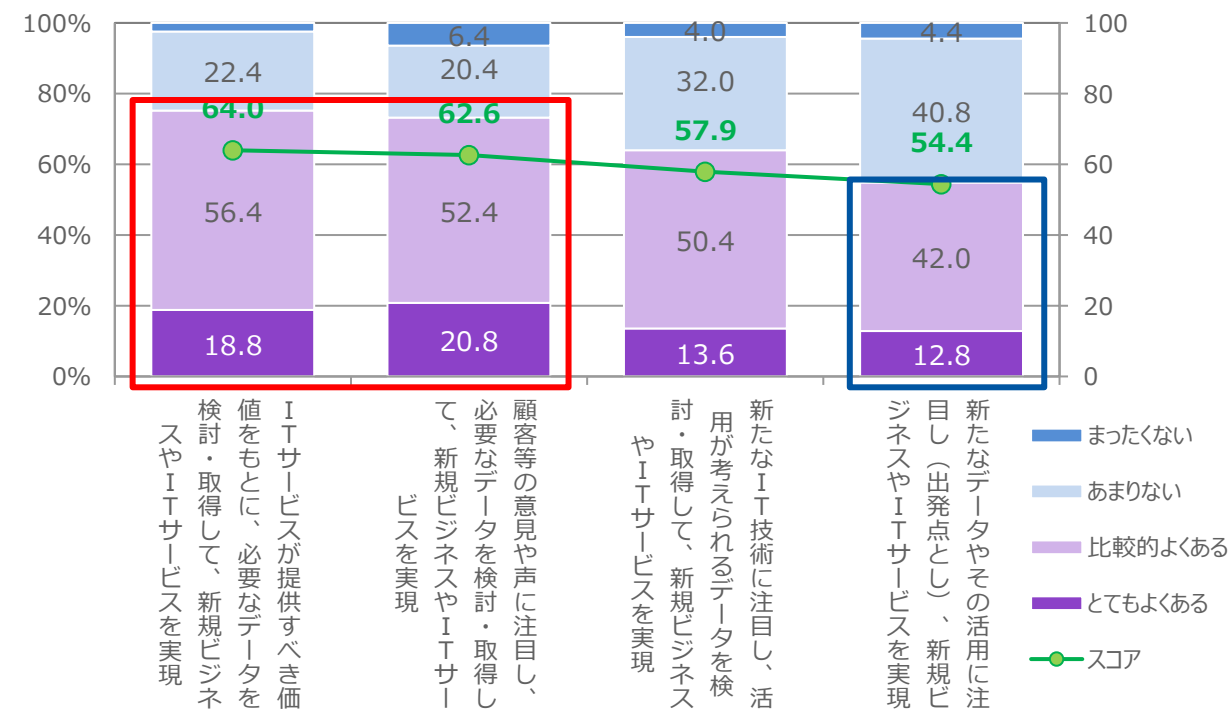
● データ利活用の取組状況



● データ利活用の重要性認識（職場の浸透度）



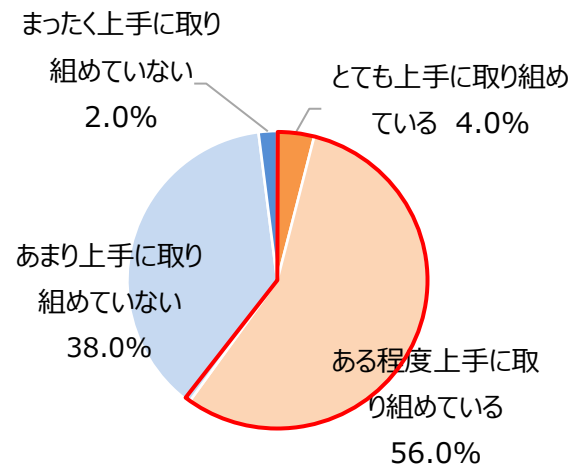
● データ利活用のアプローチ



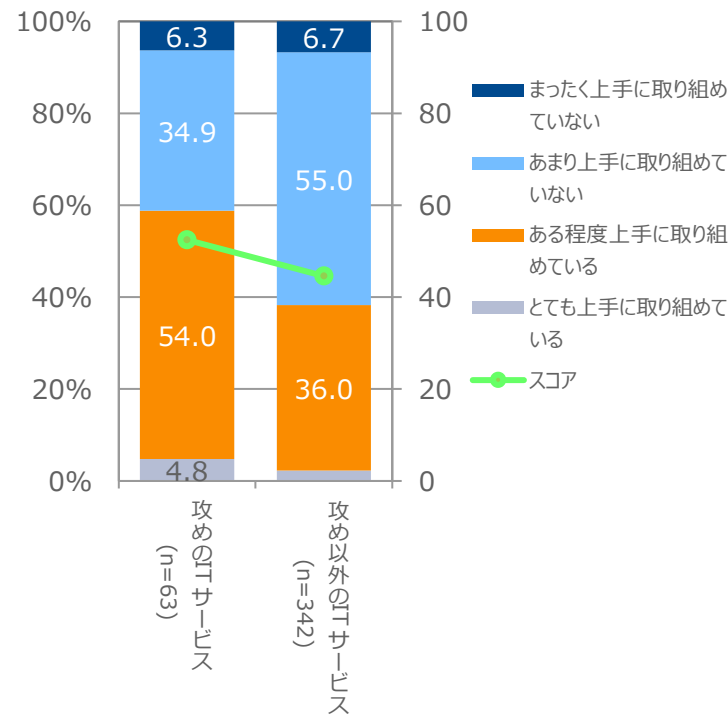
◆ アンケート調査結果（３） データ利活用の評価、課題、成功要因

- 評価：データ利活用は全体的に十分とは言えないが、「攻め」の目的を持つことで成功率が高まる傾向
- 課題：業務負荷や人材・基盤・目的認識の課題が、データ利活用推進の大きな障壁
- 成功要因：「攻め」の明確な目的設定と全社的な推進体制構築が、データ利活用の成功のカギ

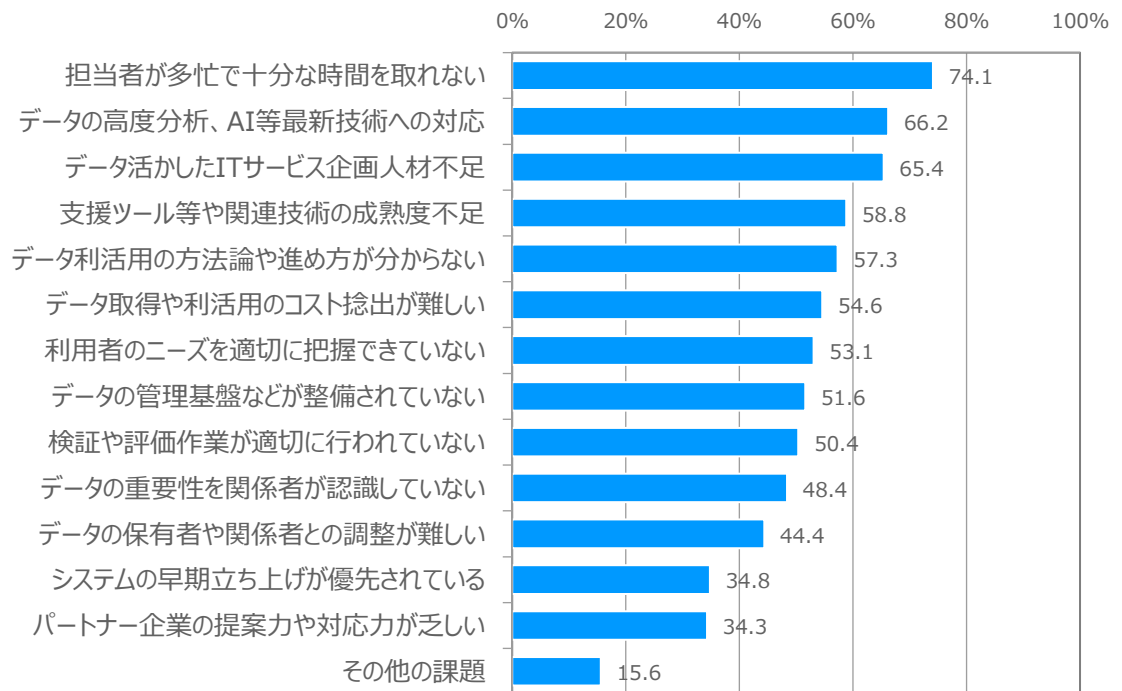
● データ利活用の評価 ① (現在の状況)



● データ利活用の評価② (ITサービスの目的)



● データ利活用における課題



インタビュー調査結果

■ アンケート調査の回答者から、有用な知見の提供にご協力いただける5名にデプスインタビューを実施



Aさん
通信サービス
情報システム部門



Bさん
通信サービス
商品企画・マーケティング部門



Cさん
情報処理サービス・
ソフトウェア
情報システム部門



Dさん
卸売・商社
商品企画・マーケティング部門



Eさん
石油・化学・繊維・
パルプ等製造
購買・調達部門

インタビュー項目：

- ITサービスにおけるデータ利活用の状況、評価
- データ利活用に関して上手いこととその工夫点
- データ利活用に関しての課題、困っていること

■ 以下４つの側面での活動に取り組んでいること、またそれぞれの活動での共通点が見出せた

- 加えて、この４側面での活動を各々独立ではなく連動（横串）して捉えることの重要性についても課題感を含め語られた

企画段階でのデータ利活用の検討

現場（顧客）の課題・ニーズを吸い上げて現場を理解することと、成功体験を共有している

必要なデータの取得や整備

データ利活用の目的を明確にし、現場を理解した人材がデータマネジメントを行っている

データを活用したシステムの開発や実装作業

現場（顧客）ごとのカスタマイズやサードパーティとの連携も排除せず取り組んでいる

ITサービスとデータ利活用の検証作業

現場（顧客）からの改善点を集約するとともに成果を出すところまでをカバーしている

■ 課題

データ専門家の
リソース不足

データやその利活用
に関する課題が
集まってこない

現場業務に関する
知識不足

投資に対する
経営層の
理解取り付け

取り組みのゴールが
青天井

■ 乗り越えるための重要ポイント：以下の３つを段階的に積み上げていく

社内での認知
核となる体制・活動を知ってもらう

現場・顧客の認識
課題・ニーズの認識

実績・成功体験
経営陣や社員に認め
てもらうための実績

成功しているITサービス提供者は

■ 調査ポイント2：「データ利活用」を進めるうえで、何に重きを置いているか

① データ利活用において重きが置かれる４つの側面と各々の活動についての共通点を見出すことができた

企画段階でのデータ利活用の検討

データを活用したシステムの開発や実装作業

必要なデータの取得や整備

ITサービスとデータ利活用の検証作業

② データ利活用を推し進めていく上での障壁を乗り越える３つのポイントを確認できた
コミュニケーションを円滑化する観点で、「データ・アウェア・フレームワーク」がその共通言語として貢献しうる

社内での認知
核となる体制・活動
を知ってもらう

現場・顧客の認識
課題・ニーズの認識

実績・成功体験
経営陣や社員に認め
てもらうための実績

「データ・アウェア・フレームワーク」の具体化に向けて

◆ 調査により検証されたこと（１）

成功しているITサービス提供者は

■ 調査ポイント1：「データ利活用」に、重きを置いているか否か

- 多くの回答者は「データ利活用」に重きを置いており、一定の成果を挙げている
- データ利活用において「攻め」の姿勢を持つ企業は大きな成果を上げている
- 現場での取組みは未だ半ばであり、本格的な「データを起点とした新しい発想・行動」への転換や、取り組む現場に対する支援が求められる

- ① 「データ利活用の推進意向」調査では、多くが取組みを推進すべきであるとの回答(97.6%)
- ② どのようなデータを利活用するか検討することの重要性を認識している (95.0%)
- ③ 「攻め」を目的*とするITサービスでは、より「上手にデータ利活用に取り組んでいる」と回答(20.5ポイント差)
- ④ 実際の活動で「データ利活用を意識して取り組んでいる」のは半数を超えた程度 (61.7%)
- ⑤ 新たなデータやその活用に着目した取組みは約半数(54.8%)

*「攻め」を目的： “新たな事業やサービスの展開”、“新規顧客の開拓・売上拡大”、“競合他社差別化”

成功しているITサービス提供者は

■ 調査ポイント2：「データ利活用」を進めるうえで、何に重きを置いているか

- 目的の明確化から企画・取得・開発・検証の各プロセスを分断させず連携すること、推進にあたって核となる体制、課題・ニーズの認識、実績の共有など具体的な活動とリソース活用を重視

① データ利活用において重きが置かれる４つの側面と各々の活動

企画段階でのデータ利活用の検討

データを活用したシステムの開発や実装作業

必要なデータの取得や整備

ITサービスとデータ利活用の検証作業

② データ利活用を推し進めていく上での障壁を乗り越える３つのポイント

社内での認知
核となる体制・活動
を知ってもらう

現場・顧客の認識
課題・ニーズの認識

実績・成功体験
経営陣や社員に認め
てもらうための実績

「データ・アウェア・フレームワーク」の取り組み

■ 調査から得られた「ITサービスにおけるデータ利活用の促進」に対する示唆

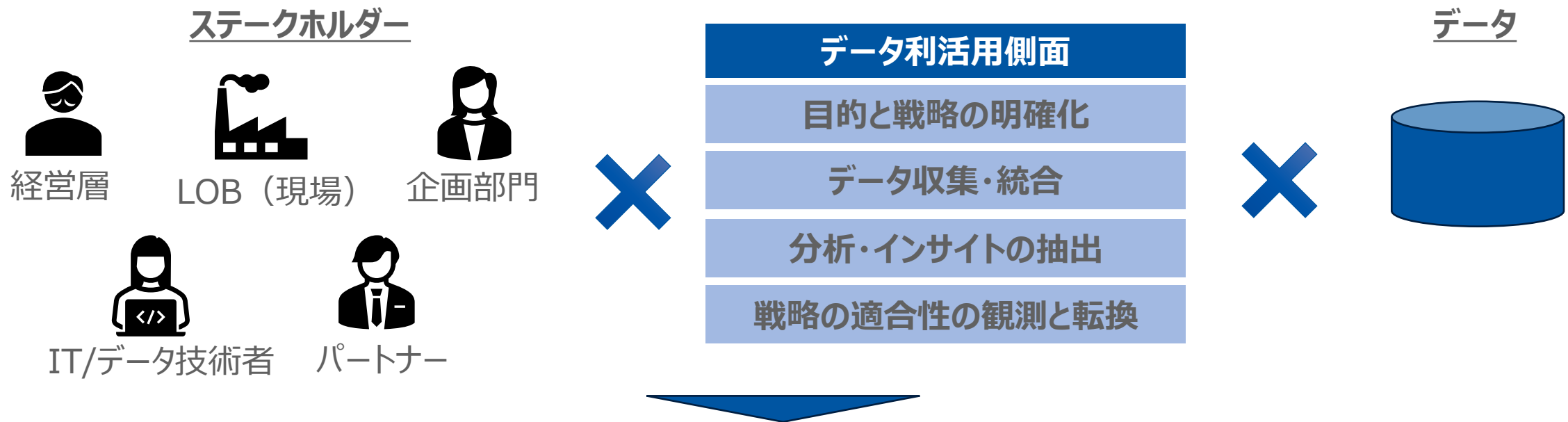
- データ利活用を進めたい意向はあるものの、**まだ浸透していない、上手く行っていない**という状況がみられた
- 要因として、ITサービスにおけるデータ利活用に関わる**複数の立場（ステークホルダ）の責任や利害が相反する**場面があることが挙げられる
大きな目標（事業の立ち上げ、業務の効率化）は同じでも、そこに至る過程や手法において、立場の違いから生じる対立が、活動そのものを阻害してしまうことになりかねない
- **組織や立場にとらわれず、共通の目標・方針を持ち、課題やリスクを共有し、対策を行いながら計画的にマネジメント**していくことが、ITサービスにおけるデータの利活用の促進のために重要なポイントである

ステークホルダの責任、意思決定において持つべき観点の明確化・可視化と共有が有効である可能性

◆「データ・アウェア・フレームワーク」の取り組み

■「データ・アウェア・フレームワーク」の役割

ITサービスにおけるデータ利活用の促進の具体的な活動（営み）とステークホルダーの責任および観点を客観的に表現する「共通言語」とする



ITサービスのライフサイクル全体にわたり、**データを理解して適切に行動するサービス運営のあり方**をガイド

◆「データ・アウェア・フレームワーク」の取り組み

データ利活用側面	キーファクタ	アクティビティ	経営層	LOB	...
目的と戦略の明確化 ITサービスが提供する価値を どのようにもたらすか	価値創出の戦略	<ul style="list-style-type: none">ITサービスが提供する価値を定義する価値をもたらすための具体的な戦略を立案する価値をもたらす際のリスクを抽出し対策を立案する新たな価値の創出のためのパートナーリング戦略を定める	各立場において <ul style="list-style-type: none">主体 or 支援意思決定の責任および観点（アウェアであるべきこと）フェーズとプロセス、他を示す		
	価値創出のためのデータ戦略	<ul style="list-style-type: none">ITサービスで新しい価値を生み出すために貢献する（必要な）データを特定するITサービスに関して収集されている（存在する）データを特定する			
	価値創出手法に関する戦略	<ul style="list-style-type: none">ITサービスが価値を創出するために必要な役割とスキルセットを定義する新たな価値を創出するための人材の採用・育成するデータを活用して新たな価値創出を行うためのプロセスや手法を定義する			
	...				
データ収集・統合 価値の源泉となるコアなデータを どのように収集・生成・蓄積するか	データの整備方法	<ul style="list-style-type: none">			
	データのマネジメント方法				
分析・インサイトの抽出 データが意図した価値をもたらしているか	提供価値のマネジメント				
戦略の適合性の観測と転換 競争優位性を維持するためにすべきことは何か	ITサービス戦略とライフサイクル マネジメント				
	...				

Illustrative

■ 「データ・アウェア・フレームワーク」の今後の方向性

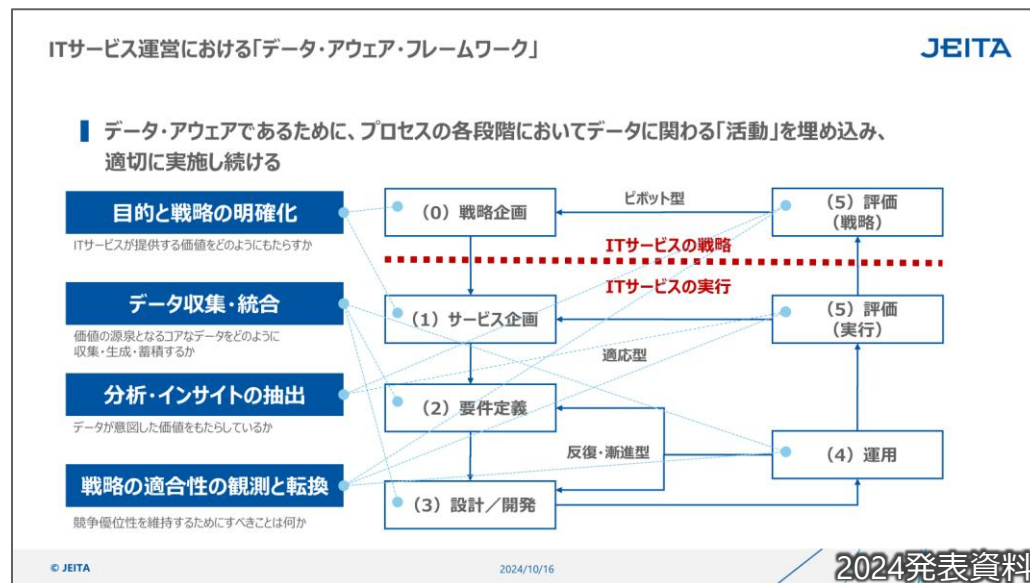
ステークホルダーの

- 主体/支援の役割
- 意思決定の責任および観点
(アウェアであるべきこと)
- フェーズとプロセス



- 組織ケイパビリティやプロセス不足の補充・補完
- 各フェーズのチェックシート等への展開
- ... 等

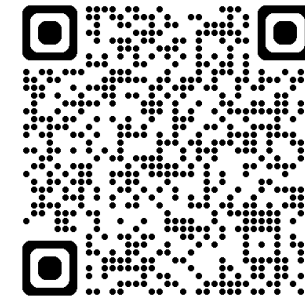
より具体化し、
「ガイド」として利用できるものに



おわりに

「データ・アウェア・フレームワーク」の取り組みに対するご意見をお待ちしております
「データ利活用で困っている」、「専門委員会と意見交換したい」、「活動に協力・参画したい」
といった要望などもお聞かせください

JEITA ソリューションサービス事業委員会
ITサービスビジネス環境整備専門委員会
<https://home.jeita.or.jp/solution/index.html>



本件に対するお問い合わせ：

一般社団法人電子情報技術産業協会（JEITA） 事業戦略本部 事業推進部
〒100-0004 東京都千代田区大手町1丁目1番3号 大手センタービル
E-mail : itis@jeita.or.jp

JEITA