

## 企業情報システムは5年後こう変わる！

主催：野村総合研究所 2009年11月20日 会場：東京国際フォーラム

野村総合研究所（NRI）は、IT（情報技術）の最新動向に関するITアナリストの調査研究の成果を公開する「ITロードマップセミナー」を開催している。今回は「最新IT動向と企業情報システムへのインパクト」というテーマで講演を行い、429人の方々にご参加いただいた。本セミナーは4つのセッションで構成され、今後の企業情報システムに大きな影響を与えると予想される技術の動向とビジネスへのインパクトについて展望した。

第1のセッションでは、技術調査部の田中達雄が「エクスペリエンス・テクノロジーの最新動向——顧客の心を掴むインタフェース」と題して、顧客との直接の接点であるユーザーインタフェースの技術を中心に、先進的な技術やユーザー事例を解説した。エクスペリエンス・テクノロジーがますます重視される時代に入り、今後ユーザーインタフェース技術が経験価値の向上や新たな経験価値を創出する原動力となる。田中は、企業はまず試験的な取り組みからこれらの技術の活用を始めるべきと提言した。

続いて、技術調査部の一瀬寛英が「コンタクトセンター最新動向——見えてきた次世代コンタクトセンターの姿」と題して、IPコンタクトセンター関連技術の最新動向を、事例を交えながら解説した。コールセンターは、ユニファイドコミュニケーション連携や対話型IVR（音声自動応答装置）など4つの大きな技術革新により高度化してきている。一瀬は、企業はこれら4つの技術を段階を追って実現していくべきと指摘した。

次に、技術調査部の藤吉栄二が「スマートフォン最新動向——普及期に入るスマートフォンのビジネ

ス活用」と題して、企業での利用が増えているスマートフォン（高機能携帯電話機）をめぐるベンダーやサービスの動向を紹介し、今後のビジネスにおける可能性について解説した。スマートフォンを利用することで企業はワークスタイル改革の実現を推進できる。藤吉は、スマートフォンの導入に当たり、企業はスマートフォンの持つ機能を業務内容別に評価することが重要であると指摘した。

最後のセッションでは、技術調査部の亀津敦が「企業内コミュニケーション／コラボレーション基盤の進化——サービス化がもたらすワークスタイルへのインパクト」と題して、Twitter（ツイッター）などの新しいコミュニケーション手段がもたらす今後の新たなワークスタイルの可能性について展望した。亀津は、新たなコミュニケーション技術は、ブログやSNS登場時のように顧客向けチャネルからその活用が始まると指摘した。また、日本では2011年ごろよりソーシャルソフトウェアが企業内のコラボレーション環境にインパクトを与え始めると予測した。

参加者へのアンケート結果では、本セミナーの参加目的は、「最新情報技術の動向調査」と「情報技術全般の大きな潮流の把握」が特に多い。こうした期待に応えるべく、今後も年2回のペースで開催を予定していく。なお、本調査研究の成果は、東洋経済新報社から『ITロードマップ2010年版——情報通信技術は5年後こう変わる！』と題して2009年12月末に刊行されている。

.....  
本セミナーについてのお問い合わせは下記へ  
ITロードマップセミナー事務局  
電子メール: it-rm-qa@nri.co.jp

---

編集長：野村武司

編集委員：足立興治、荒木尚彦、池澤直樹、小粥泰樹、熊谷直次、  
此本臣吾、椎野孝雄、潮見 登、柴山慎一、袖山欣大、  
鳥谷部 史、中元秀明、原 亮一、古川昌幸、松林一裕、  
三浦智康、安岡 彰、山田澤明、淀川高喜

---

編集後記：一部で「2010年はG20時代の始まり」との声が上がっているように、経済・産業面での新興国の勢いが日に日に強くなっています。リーマン・ショックを機に、世界経済の構造変革が一気に進んだ結果といえるでしょう。そのG20時代の当面の主役ともいえる中国との関係構築を嚆矢とし、私たちは新興国との関係を模索していかなければなりません。それは、新興国市場への参入というような直接的な関係として捉えるだけではなく、世界経済の構造が大きく変わるなかで、私たちの競争力や付加価値の源泉が何であるのか、あるいは社会的な存在価値は何かをあらためて見つめ直す取り組みといえるのではないのでしょうか。 (編集長)

---

## 知的資産創造

2010年2月号 Vol. 18 No. 2

2010年1月20日 発行

発行人 藤沼彰久  
編集人 野村武司  
発行所 株式会社 野村総合研究所 コーポレートコミュニケーション部  
〒100-0005 東京都千代田区丸の内1-6-5 丸の内北口ビル  
ホームページ <http://www.nri.co.jp>

年間購読料 10,000円 (年12回発行 送料・消費税を含む)

販売 NRIワークプレイスサービス株式会社  
〒240-0005 横浜市保土ヶ谷区神戸町134  
電話 (045) 336-7331/直通 FAX (045) 336-1408

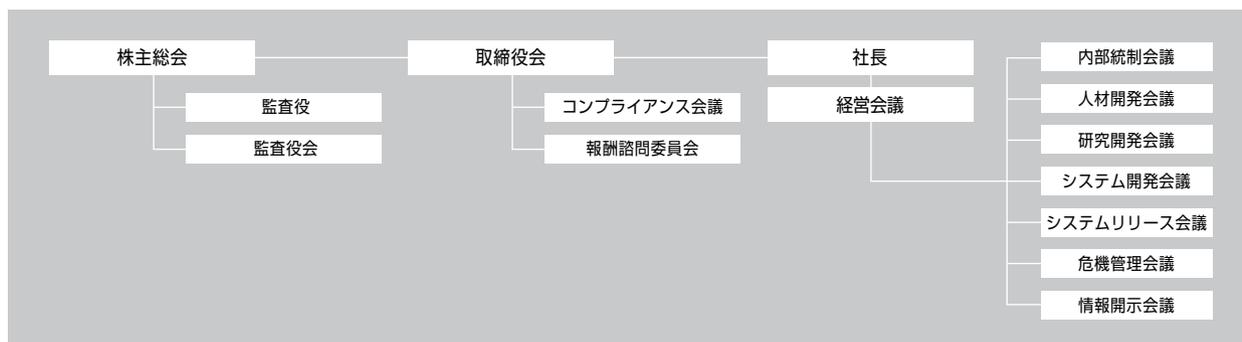
デザイン 株式会社 東洋経済リサーチセンター  
基本デザイン 株式会社 デザインコンビビア  
印刷・製本 東洋経済印刷株式会社

---

本誌記事の無断転載・複写を禁じます。  
Copyright ©2009 by Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

本誌2009年11月号以前の論文・記事は、野村総合研究所のホームページでご覧いただけます。  
また、丸善・丸の内本店で過去1年間のバックナンバーをお求めになれます。最新号は丸善・日本橋店でもお求めいただけます。

# NRIグループの組織



## 【野村総合研究所】

- 事業推進本部
- コンサルティング事業本部
  - ソウル支店
  - 台北支店
  - マニラ支店
  - モスクワ支店
- システムコンサルティング事業本部
- 基盤ソリューション事業本部
- 金融フロンティア事業本部
- 証券ITサービス事業本部
- 資産運用サービス事業本部
- 金融システム事業本部
- 保険システム事業本部
- 流通・情報通信システム事業本部
- サービス・産業システム事業本部
- 関西支社
- 中部支社
- ヘルスケア・ERPソリューション事業本部
- システムマネジメント事業本部
- 基盤サービス事業本部
- 情報技術本部
- アジアシステム事業本部
- 研究開発センター
- 品質監理本部
- 本社機構
- 内部監査室
- 監査役室

## 【グループ会社】

- NRIネットワークコミュニケーションズ株式会社
- NRIセキュアテクノロジーズ株式会社
  - 北米支店
- NRIサイバーパテント株式会社
- NRIワークプレイスサービス株式会社
- NRIデータiテック株式会社
- NRI社会情報システム株式会社
- 株式会社コビーリンク
- NRI・BPOサービス株式会社

## 【海外拠点】

- ノムラ・リサーチ・インスティテュート・アメリカ
  - NRI・パシフィック
  - NRI アメリカ ダラスオフィス
- ノムラ・リサーチ・インスティテュート・ヨーロッパ
- 野村総合研究所(北京)有限公司
  - 上海支店
- 野村総合研究所(上海)有限公司
  - 北京支店
- ノムラ・リサーチ・インスティテュート・ホンコン
- ノムラ・リサーチ・インスティテュート・シンガポール