

マネージドサービス事業拡大に向けたサービス成長戦略

Service Growth Strategy to Expand Managed Services Business

日立ソリューションズ東日本(HSE)のマネージドサービス事業における成長戦略を示す。事業拡大のため、売上高を2025年度15億円から2027年度23億円へと伸ばし、年平均成長率17.6%の達成をめざす。成長の鍵は「サイト数(導入企業数)」「メニュー数(サービス機能数)」「リピート率(契約継続率)」の3つのKPI拡大であり、特にメニュー数の拡充が事業成長の原動力となる。生成AIを活用したプロジェクトマネジメント支援や情報検索・入力機能の強化により、サービス価値向上と顧客満足度の維持・向上を図る。これらの施策を通じて、日立グループ内外への展開と持続的な事業成長をめざす。

下村 好平	Shimomura Kohei
内海 宏律	Utsumi Hironori
戸沢 拓	Tozawa Taku
鈴木 秀明	Suzuki Hideaki
山本 祐史	Yamamoto Yuuji
太田 卓也	Ota Takuya
崔 冲	Sai Chu
阿部 一雄	Abe Kazuo
長谷川 奈保	Hasegawa Nao

1. はじめに

日立の「Inspire2027 (Lumada 3.0)」では、事業成長に向けて、「デジタルサービス事業(データを活用したサービス・リカーリング事業)」と「デジタルイズドアセット事業(リカーリングの基盤となるデータや現場ナレッジを創出するアセット事業)」の2つの施策を掲げている。これに対し、HSEの「Lumada 事業」では表1の通りリンクしている。

表1 日立と当社のLumada事業の対応

日立 Lumada3.0	当社 Lumada事業
デジタルサービス事業	マネージドサービス事業
デジタルイズドアセット事業	インテグレーション事業

特に、HSEのマネージドサービス事業の売上は、図1のように25年度の売上15億円から、27年度には23億円まで成長させることを目標とし、CAGR(年平均成長率)は17.6%をめざす。この高い成長率を達成するためには、戦略的なサービス成長が必要である。

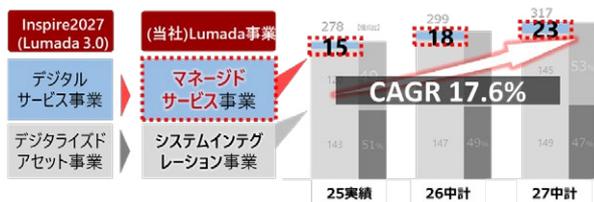


図1 マネージドサービス事業の成長目標

2. マネージドサービス事業拡大に向けた重点施策と展望

2.1 サイト数・メニュー数・リピート率の拡大による成長戦略

マネージドサービス事業のCAGR17.6%を達成するためには、「サイト数(導入企業数)」「メニュー数(サービス機能数)」「リピート率(契約継続率)」の拡大が必要である。各戦略指針に対するアクションの代表例を以下に挙げる。

- 1) サイト数：日立グループ内クロスセル、Salesforce AppExchange 対応によるチャネル拡大。
- 2) メニュー数：SynViz S2*1や AppSQUARE*2のプロジェクトマネジメント支援機能やUXの強化。
- 3) リピート率：AI活用による対応品質向上、顧客ニーズに合わせたサポート強化。

この中でも、鍵となるのはメニュー数の拡充である。メニュー数の拡充より、SynViz S2 や AppSQUARE, scSQUARE といったサービスのプロジェクトマネジメント支援機能やUXを強化し、サービスとして提供することで、サイト数の拡大やリピート率の向上の牽引も狙う。本稿では、メニュー数の拡充に焦点を当てて説明する。

2.2 メニュー数拡充に向けたサービスの展開

生成AIを活用した「プロジェクトマネジメント支援」および「情報入力・検索支援」を中心に、以下のサービス機能を順次提供する。

*1 SynViz S2: プロジェクトの工程表(日程計画作成・進捗管理・負荷調整など)および、その成果物をプロジェクトメンバー全員に共有し、一元管理ができるプロダクト・サービス。

*2 AppSQUARE: ノンプログラミングで社内のさまざまな業務システム・アプリを開発。

- **SynViz S2 × 生成AI**：過去プロジェクト参照した WBS/ガントチャートの自動生成，工程状況からのリスク分析，担当者自動割当。
- **プロジェクトポータル**：プロジェクト管理で利用する様々なサービスやツール(Teams, SharePoint, Box, Redmine 等)の散在情報を統合し，「今日のタスク」「最近のイベント」「状況サマリ」「ブックマーク」等を提示。
- **AppSQUARE × 生成AI**：文書検索アシスタント（アクセス権考慮で要約・原文リンク），フォーム簡単入力（非定型フォーマットから意図抽出）。

2.3 ロードマップ

成長エンジンとして主力となる各製品・サービスについては、25 年度から 27 年度 にかけて段階的に機能投入し価値の向上を図る。概略は図 2 の通り。

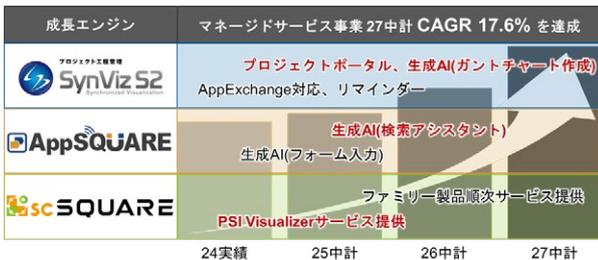


図 2 メニュー数拡充のロードマップ

3. プロジェクトマネジメントの課題と解決

3.1 プロジェクト運営支援によるサービス事業拡大の方針

サービス事業を拡大するためには、顧客のプロジェクト運営を支援し、課題を解決する機能の強化が必要と考える。特に HSE では、プロジェクトで発生するロスコストが大きな課題となっている。

ロスコストの要因分析では、品質不良 64%，見積ミス 21%，管理不良 15%が主な原因であった。これらの要因は、上流工程におけるスコープ認識や調整の不足に起因し、突き詰めると情報共有の不備にあるといえる。この分析に基づき、情報の混乱を抑え、適切なタイミングで正確な情報を取得し判断できる仕組みが必要である。

この課題を解決するため、計画立案，リスク管理，情報共有を円滑に行える仕組みを提供し，プロジェクト進行中に早期の気づきを得られる環境を構築する。これにより，ロスコストの削減，プロジェクト全体の効率向上，品質の安定化，顧客満足度の向上を実現し，サービス価値の向上と事業成長につなげる。

HSE 自身の課題を解決することで，HSE はもちろん，日立グループ全体のロスコスト削減に寄与できると考えている。

3.2 めざす姿

私たちのめざす姿は，プロジェクトにおいて本来取り組むべきタスクを明確にし，進捗やリスクを常に把握できる状態である。プロジェクトに参加するメンバーが煩雑な作業から解放され，戦略検討やコミュニケーション，開発・設計といった本質的な業務に集中できる環境を実現することをめざしている。

具体的には，工程会議の資料が自動で作成され，メンバーの状況が一目で把握できフォローが容易になるといった仕組みを提供する。これにより，事業戦略の検討時間を確保し，コミュニケーションを円滑化し，開発や設計作業に集中できるようになる。本来やりたいタスクに専念できるプロジェクト運営を実現することが，私たちのめざす姿である。

3.3 SynViz S2 による課題解決

SynViz S2 は，プロジェクトの工程管理を支援するツールであり，ガントチャートを用いて進行状況を視覚的に管理できる。本稿では，この SynViz S2 に二つの新たな価値を提案する。これらの機能により，プロジェクト計画とメンテナンスを効率化し，情報共有の精度を高めることで，プロジェクト全体の品質とスピードを向上させる。

3.3.1 プロジェクトポータル

これはプロジェクトの地図として機能し，図 3 のように各種ツールやサービスと連携することで，どこに何があるのか，今何をすべきかを直感的に把握できる仕組みである。プロジェクトポータルは，情報を統合し，メンバー間で同じ情報を共有することで，次の行動を明確にする道しるべとして活用できる。提供する主な機能は以下のとおりである。

- **最近のイベントと状況サマリレポート**：プロジェクトで発生したイベントやステータスを即座に把握できる。
- **今日のタスク**：当日実施すべき作業を明確化する。
- **ブックマーク**：初期は標準的なブックマークリストを提供し，将来的には動的リンク作成やサマリ参照機能を追加する。

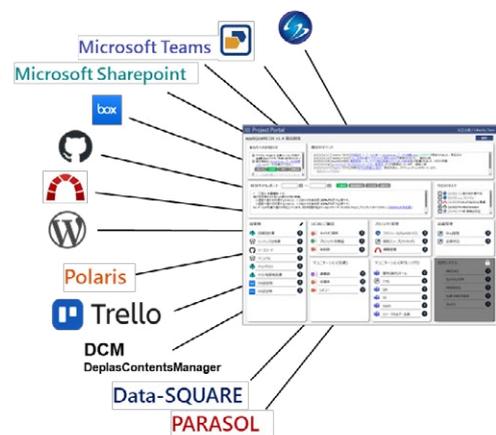


図 3 プロジェクトポータル

3.3.2. 生成 AI によるスケジュールの自動生成

生成 AI を図 4 のように SynViz S2 の線表作成に組み込む。これにより生成 AI がプロジェクトのアドバイザーとして機能し、ユーザを支援する。生成 AI を活用して過去のナレッジを参照しながらスケジュールを作成できる。具体的には、以下の機能を提供する。

- ユーザが入力した指示(プロンプト)や添付資料に基づいてWBSを自動作成
- アクティビティ(作業)スケジュールの立案
- 担当者の割り当て
- 各アクティビティの進捗状況の更新

将来的には現状に基づきリスク分析機能などの提供も検討中である。

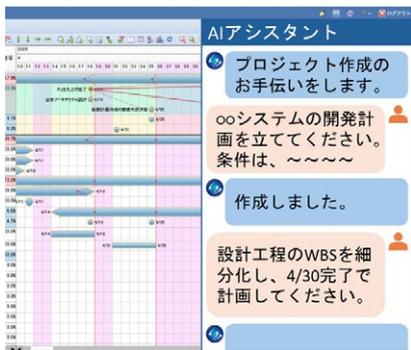


図 4 生成 AI×スケジュール自動生成

3.4 AppSQUARE による課題解決

AppSQUARE は、貴重な情報が集まるプラットフォームとして機能し、情報のハブとなっている。本稿では、この AppSQUARE に 2 つの新たな価値を提案する。

3.4.1. フォーム簡単入力

生成 AI が情報入力の特化機能として機能し、図 5 のように紙媒体や非定型フォーマットであっても入力者の意図を読み取り、AppSQUARE の各フォーム項目に自動入力する。また、簡単なプロンプトから各項目に入力できるため、幅広い業務への適用、効率化を実現する。例えば、不具合管理台帳に対して発生事象情報から分類や項目を自動入力したり、Excel ベースの資料から PJ 計画フォームへの自動転記をするなど、作業工数の削減が可能になる。



図 5 フォーム簡単入力

3.4.2. 文書検索アシスタント

生成 AI が調べ物のアシスタントとして機能し、図 6 のように大量のドキュメントからユーザの意図を汲み取り、情報を検索・要約することでユーザを支援する。主な機能は以下のとおりである。

- 1) **検索**: 文書ファイル内を検索し、アクセス権を考慮しながら該当するファイルを抽出する。
- 2) **要約**: 生成 AI が文書を要約し、必要な情報を迅速に把握できるようにする。複数キーワードにも対応し、漏れなく情報を抽出する。
- 3) **リンク提示**: ソースへのリンクを提示し、迅速な本文確認を可能にするとともに、生成 AI 特有のハルシネーションを回避するためのエビデンス確認を容易にする。

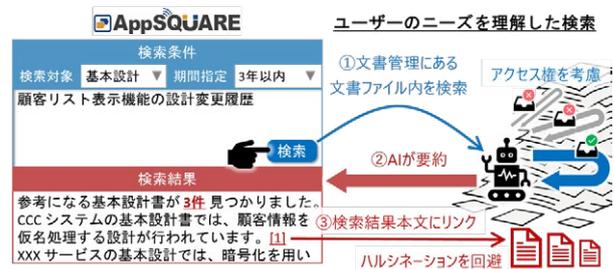


図 6 文書検索アシスタント

これらの機能により、煩雑な情報検索や過去ナレッジの参照を効率化する。例えば類似プロジェクトの資料検索、設計根拠の追跡や影響調査等に要する時間を大幅に削減することが期待できる。

3.5 期待する効果 (ロスコスト削減・グループ展開)

これらのアプローチにより、HSE の 27 年度に向けたロスコストの削減目標に貢献する。具体的にはロスコスト売上比率を 25 年度の 0.95% から 27 年度には 0.7% へ低減することに貢献する。

さらに、この成果を日立グループ全体にフィードバックし、グループのプロジェクト品質および生産性の向上に資することをめざしている。

4. メニュー数以外の施策状況

ここまではメニュー数拡大についての戦略を述べた。マネージドサービス事業の成長に向けて、メニュー数拡大以外の重点管理指標である **サイト数** と **リピート率** の現況を把握し、今後の戦略に反映することも重要である。

4.1 サイト数

マネージドサービス事業のサイト数は年々増加傾向にある。24 年度から 27 年度にかけては、24 年度 299 サイトから 27 年度 592 サイトへと約倍増させる意欲的な計画である。

この計画を実行するエンジンとなるのが、これまで紹介してきたサービスメニューである。日立グループや (HISOL) グループとのクロスセル、Salesforce AppExchange 対応などを通じて、協創パートナーを拡大していく。



図7 サイト数

4.2 リピート率

リピート率は現状90%後半と高水準であり、顧客によるサービス利用の継続率を維持することが重要である。そのため、サービスメニューの品質を高めるとともに、AI活用による対応品質の向上や顧客ニーズに合わせたサポート強化を実施し、顧客満足度を高めることで、長期的なファンを増やしていく。

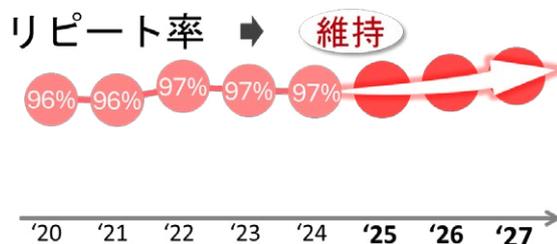
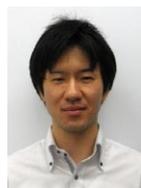


図8 リピート率

5. おわりに・日立グループとの連携

サービス機能の充実、マネージドサービス事業の成長に不可欠な「サイト数」「メニュー数」「リピート率」の拡大に直接寄与する。特に、メニュー数の拡充によるサービス価値向上が、顧客基盤の拡大と契約継続率の維持・向上を牽引し、事業全体の成長エンジンとなる。

本戦略は、まずは日立グループ内での適用・評価を通じてサービス品質を磨き上げ、協創パートナーとともに外部展開へとスケールする。“まず試してみる”ことがサービスの進化を加速する。今後も短サイクルで仮説検証を重ね、持続的な事業成長に貢献する。



下村 好平 2004年入社
クロスセル事業推進センター
クロスセル事業推進



内海 宏律 2006年入社
サービス基盤開発部
製品/サービス研究開発



戸沢 拓 2005年入社
クロスセル事業推進センター
クロスセル事業推進



鈴木 秀明 2019年入社
研究開発部
製品/サービス研究開発



山本 祐史 2023年入社
サービス基盤開発部
製品/サービス開発まとめ



太田 卓也 2010年入社
サービス基盤開発部
SynViz S2 開発まとめ



崔 冲 2014年入社
サービス基盤開発部
AppSQUARE 開発まとめ



阿部 一雄 2002年入社
ビジネス戦略推進センター
SQUAREブランドのビジネス戦略



長谷川 奈保 2018年入社
ビジネス戦略推進センター
SQUAREブランドのビジネス戦略