

日経MJ 2018年12月9日付

ICT活用ビジネス成功には

JR東日本のスタートアッププログラムの発表イベントに審査員として参加した。このプログラムでは駅や鉄道をフィールドとして利用するベンチャーを発掘して育てていくとともに、JR東日本も次世代の技術などでサービスの質の向上を実現しようというものだ。鉄道出版社のオープンイノベーションで、実証実験が9日まで大宮駅などで行われている。



伊藤元重の エコノウオッチ

見つけることができるはず。短時間で買い物をする人を支援する無人店舗、ICT（情報通信技術）と空きスペースを利用した駅での荷物預かりや移送サービス、駅を利用したインバウンド（訪日外国人）旅行者の支援サービスなど、様々な提案が出ている。ICT技術を活用したビジネスを想定すれば分かりやすいが、大きな付加価値はバーチャルな情報空間とリアルな空間の連動の上で生まれる。米グーグルの検索ビジネス、フェイスブックなどの交流サイト（SNS）、さらには急速な拡大

リアルな空間と連動必要

を見せるeスポーツなどはバーチャルな世界で閉じたビジネスである。そうしたビジネスが重要性を持っていることは事実だ。ただ、一人ひとりのユーザーがバーチャルな情報空間の中でだけつながっている活動には限界がある。付加価値はいろいろな人が集い、活動する空間で生まれる。バーチャルな情報空間はそれをより有効に機能させる手段となるのだ。ICTを活用したビジネスが成功するためには、それを活用するフィールド（場）が必要だ。多くの人が集まり行き交う駅や鉄道はその典型で、ICTを利用しているビジネスを展開することができる。フィールド

として注回されるのは駅だけではない。この連載の中でも小売業におけるオンラインとオフラインの連携の重要性について取り上げてきたが、商業集積や店舗などもICTにとって貴重なフィールドである。伝統的な多くのサービス産業は、多くの人に利用されることによって収入をあげてきた。輸送業、小売業、スポーツやエンターテインメント、飲食業など、どれもそこに多くの顧客が集まるからそこに付加価値や利益が生まれる。情報技術が進歩しても変わりはない。提供するサービスの質をさらに高めるため新しい技術を活用することができる。

JR東日本のケースに戻ってオープンイノベーションについて付言したい。鉄道に限らず多くの企業では、これまで蓄積してきた現場での多くの経験や知識を日々確実に実行していくことに価値がある。それを軽視すれば、サービスの低下や事故の原因となる。しかし、一方で技術革新が進めば、常に新しいこと、変ったことにチャレンジすることが必要となる。それを旧来の組織で実行すれば混乱が生じるかもしれない。だからこそ、外の知見を取り込むオープンイノベーションの取り組みが必要となる。（学習院大学国際社会科学部教授）