

SOZONEXTのDX戦略

株式会社SOZONEXTでは、DX戦略を推進するために、強化すべき領域と進むべき方向について、以下の通り定めています。

— DX戦略 目次 —

1. トップメッセージ
2. DXビジョン
3. 社会や当社の競争環境に影響を与える「デジタル技術」について
4. 当社の事業環境で求められているDX
5. DX推進による質の高いカスタマーサービスを実現
6. 当社のDX推進体制
7. DXを推進する当社の人材育成方針

1. トップメッセージ

当社SOZONEXTは、金融・飲食・流通などの分野で確固たる実績を持つコンピュータ・システム開発会社（旧社名:株式会社ニュートラストシステム）のITテクノロジー、及び、企業や個人様が各地で所有する多くの不動産に関する運営・管理・資産価値向上支援実績、並びに、日本旅行者様に関する豊富な集客実績（2019年度実績19.7万人）という3本軸の事業ドメインにより蓄積された知識活用（ナレッジマネジメント）を企業経営の基盤としています。

当社がこれまで培ってきたミッションクリティカルシステムの開発体制と、様々な先端のテクノロジーの活用による不動産サービス（Real estate as a Service: 「RaaS」）の提供体制を統合することにより、先端のデジタル技術を活用したDX戦略を積極的に推進するとともに、バケーションレンタル物件運営代行に関して日本における業界No.1を目指して参ります。

国内外大手企業様から求められる先進的かつグローバル事業、業界1位を目指す事業をご支援させて頂くためには、当社はDX推進に関しても常に業界のフロントランナーであり続ける必要があります。



株式会社SOZONEXT
代表取締役 申 昌赫

2. DXビジョン

「想像して、想像して、幸せを届ける企業」の実現に向けて、SOZONEXTは積極的にDX戦略を推進することを通じて新しい価値を創造（SOZO）し、今後の社会（NEXT）に貢献する事業を積極的に行なって参ります。

3. 社会や当社の競争環境に影響を与える「デジタル技術」

日本では多くの方々が、スマートフォンなどのデジタル機器を、少なくとも1台は所有しています。多くの方々の知識は、インターネット検索事業者による検索エンジンが提示する結果に大きく依存しています。このように、人々はテクノロジーの影響を受け、その習慣が徐々に確立されてきています。

当社が業界日本一を目指している「バケーションレンタル運営管理」事業においても、宿泊予約は、ホテルと同様にモバイルアプリやウェブサイトを利用して瞬時に行うことができるようになりました。

このように、デジタル社会の進化とともに顧客行動が変化し始め、ホテル・旅行業界に大きな影響を与えました。施設の利用者様は、わずかなクリック数で利用施設を選択可能になり、施設内で利用可能なアクティビティやお部屋の特徴など、施設内外の詳細な情報を受け取ることができるようになりました。利用者様は、利用者様中心の体験を期待しています。

多くのビジネスにおけるDXのメリットは、テクノロジーの進歩とともに進化し続けるでしょう。それは、事業運営企業と利用者様の双方において数多くの利点があります。

当社のコア事業分野であるバケーションレンタル関連業界においても、ブランド認知度の向上、業務効率の向上、利用者体験の向上など、DXによるメリットは、より一層増加するでしょう。

4. 当社の事業環境で求められているDX

現時点では、当社の運営管理物件に限らず、多くの宿泊施設の内部はデジタル化されていません。個人情報保護の観点から施設内部に監視カメラを設置することは困難なため、予約人数を超えた宿泊者が滞在したり、騒音問題で近隣の皆様に多大なるご迷惑をお掛けすることもあります。利用者様の中には、エアコンや電気のスイッチを消し忘れる場合もあります。顔認識チェックインやその後の行動履歴記録を国内で導入するには、個人情報の観点から課題が残されています。

数年後にはいずれ、かつてのような膨大なインバウンド需要が回復するでしょう。施設利用者様の急増に伴う、ヒューマンエラー防止や効率的なセキュリティ対策においても、このような課題を解決可能なDXに対する需要が高まる一方です。

DXを推進する上では、数多くのデータへのアクセスに伴うセキュリティ課題が非常に多くなります。DX推進を加速させるためには、これらのセキュリティに関する各種課題を解決し、いつでもどこからでも安全にアクセスできるITインフラを構築することは当然のこと、経営者は、事業実施の前提となるサイバーセキュリティリスクに対しても適切に対応を行い続けることが大切です。

なお、弊社では、独立行政法人情報処理推進機構（IPA）が、中小企業の自発的な情報セキュリティ対策への取組みを促す活動を推進し、安全・安心なIT社会を実現するために創設した「SECURITY ACTION」の二つ星を宣言しました。「SECURITY ACTION」は、中小企業自らが情報セキュリティ対策に取り組むことを「自己宣言」する制度です。



セキュリティ対策自己宣言

5. DX推進による質の高いカスタマーサービスを実現

当社は、独自のインバウンドネットワークを利用し、新型コロナ問題前の2019年度に19.7万人の接客実績を作りました。このような、数多くのインバウンド需要はいずれ回復するでしょう。

その際に最も重要なことは、事業の経験上、利用者様対応について素早く、かつ精度を高く行うことです。利用者様の対処に関する数多くの現場ノウハウを、対処事例集のような「オムニチャネルCSセンターシステム」に集積しています。また、利用者様に何かトラブルや分からないことが発生した際、先ず電話やチャットのオペレーターではなく、DX化により、チャットボットがウェブサイト上で効果的な対処手段を提示できるように開発を推進中です。そのためには、万能型の人工知能の実現を待つのではなく、チャットボットの対応の質を高めるための膨大なナレッジを備えることが重要ですが、そのようなナレッジの装備には、地道にナレッジをデジタル化する必要があります。

当社は、実現可能で地に足を付けたストラテジーを前提として、バケーションレンタル事業運営やバケーションレンタル物件売買ナレッジを含めて、日本の不動産取引に関する知識DBシステムの多言語版「RedB」を開発致しました。既に、中国語、英語、日本語の計3,000項目を収録しています。不動産投資、資産運用などに関する実務の専門家が実際にお客様から問い合わせを頂いた内容などが収録されています。これにより、問題解決のスピードが向上し、お客様のご満足度を更に高めます。

6. 当社のDX推進体制

当社は、DX推進の基盤として、組織上では経営トップ直下に「DX&マーケティング」事業部を配置した上で、その直結組織として、セキュリティ面での安全確保と品質向上のために、決して不具合が許されない金融・流通分野などのシステム開発で確固たる実績を持つIT事業部門を配置しています。DX推進部門とIT事業部門の組織を横断したアジャイル体制により、DX推進による新しい価値の創出を推進して参ります。

ビジネスチャンスの発見から既存プロセスの合理化まで、会社のあらゆる側面に大きな影響を与える数多くのデータを収集・分析し、IT技術を全面的に活用しつつ経営陣の意思決定を支援する「DX力」が、企業の将来を左右する時代です。

当社は、日々の現場などから生まれる数多くのデータから常に学びながら、組織を横断したマーケティングの推進役及び「企業内の黒子」的な存在として、経営陣や広報・PR部門など全ての事業部門に改善を求めることが可能なDX力を重要視しています。

デジタル技術が既存の市場秩序を大きく変える「ディスラプション」が、頻繁に起こる時代において、当社においてもグローバル競争を勝ち抜く観点から、マーケットの変化、破壊・革新が行われるタイミング、それによるビジネスインパクト等について、常に最新状況を客観的に把握しながら、社内の役員・社員や取引先等と共有しておりますが、今後も更に持続的にその仕組みの維持・向上に取り組む必要があります。

当社のDXビジョンの実現に向けて、ビジネスモデルや業務プロセス、企業文化を変革するために、組織の整備、人材・予算の配分、プロジェクト管理や人事評価の見直し等について、グローバル競争を勝ち抜くことをゴールとして、経営陣のもと明確化され、実践され続ける必要があります。既に毎週実施している定例ミーティング等において、各部署からの報告等でそれらの情報等が更新され、全社的に仕組みが明確化され持続的なものとして定着しておりますが、今後も更に持続的に取り組む必要があります。

当社では、常にスピーディーなPDCAサイクルの回転を意識しつつ、挑戦を促し、失敗から学ぶプロセスをスピーディーに実行することを継続できる仕組みについて構築されております。しかしながら、今後も国内外大手企業様等から求められている、先進的、かつグローバルな事業や、業界1位を目指す事業をご支援させて頂くためには、挑戦の度合いやプロジェクト実施に関するスピード等において、当社は常にグローバル競争を勝ち抜くことができるレベルに達し続ける必要があります。

当社は、挑戦を促し失敗から学ぶプロセスをスピーディーに実行し、継続するために、経営陣と常に直接共同作業する体制が、マネージャークラスへ権限委譲を伴った上で構築されておりますが、今後も当社は常に、グローバル競争を勝ち抜くことができるレベルに達し続ける必要があります。

当社は、最低限、毎週の定例ミーティングにおいて、KPI/KGI等の細かな指標を設定し、常に、定量的かつ客観的に、当社事業をできる限り緻密に分析しておりますが、更に、グローバル競争を勝ち抜くための各種指標を更新しつつ、その体制を今後も更に持続的に取り組む必要があります。

当社は、構築されているプロジェクト評価や人事評価の仕組みについて、全社的に適時見直しが行われる仕組みが既に構築されておりますが、それらの仕組みについて、今後も当社は、常にグローバル競争を勝ち抜くことを目指すものであり続ける必要があります。

当社は、上記KPI/KGI等の弊社独自の細かな指標に基づいた投資意思決定・予算配分スピード・迅速な戦略変更等において常にグローバル競争を勝ち抜くことができるレベルに達し続ける必要があります。それらを実現するためには、必要に応じて、弊社以外のぐ、グローバル競争を勝ち抜くことができるレベルに達しているパートナー企業様等との良好な協力関係を構築し続ける必要があります。

当社は、DX推進を通じて、真に顧客目線での価値創出に向け、ビジネスモデルや業務プロセス、企業文化の改革に対して、経営者自らが力強くリーダーシップを発揮して取り組んでおります。時に、現在の業務を日々実行する立場にある現場スタッフにおいては、そのような改革に関する抵抗感を感じる場合があると思いますが、いつの時代においても、イノベーション/ディスラプションが求められる際には、そのような事象が発生するものですので、経営者と現場スタッフが真摯に向き合い、全社一丸となって、経営者より提示されるグローバル競争を勝ち抜くことができるレベルの戦略とロードマップに基づき、経営者の目指すグローバル競争を勝ち抜くことのできるレベルでの目標・目的を実現することができる体制構築について、持続的に進める必要があります。

また、ビジネスモデルの創出、業務プロセス等の改革への取り組みが、各事業部門のみの最適解ではなく、社内外のサプライチェーンやエコシステムを通したバリューチェーンワイドで行われ続ける必要があります。しかも、当社の場合はグローバル競争を勝ち抜くことのできるレベルに達し続ける必要があります。当社では、そのようなビジネスモデル創出や業務プロセス等の改革の途上で、一定期間、成果が出なかつたり、既存の業務とのカニバリゼーションが発生することに対して、経営トップは持続的に当該改革を牽引しております。今後もその仕組みを持続的に続けるとともに、グローバル競争を勝ち抜くことのできるレベルでのスタッフの育成と活用を継続していく必要があります。

当社の社内ITシステムは、各スタッフが、社内ITシステムの各種データをリアルタイム等使いたい形で使えるITシステムとなっております。今後は、データの鮮度や粒度、範囲について、グローバル競争を勝ち抜くことのできるレベルによって、それらの活用を可能にし続ける必要があります。そのためには、常にグローバル競争を意識して社内ITシステムの迅速な機能追加や拡張が可能な体制を継続していく必要があります。

当社では、部門を超えてデータを活用し、バリューチェーンワイドで顧客視点での価値創出ができるよう、システム間を連携させるなどにより、全社最適を踏まえたITシステムになるよう、初期段階から設計開発されておりますが、そのレベルを持続的に維持・向上することに努めます。

当社では、各システム・アプリケーション単位での利用状況やシステム等の寿命が把握されており、持続的な改善に向けた全社でのIT資産の見通しの分析・評価を定期的を実施しております。しかしながら、今後は更に、グローバル競争を勝ち抜くために、IT資産の分析・評価を定期的を実施することにより、不要なものや、価値創出面での貢献度が低いものについてスクラップしつつ、グローバル市場においても競争力のある、常に先端かつ最適なITシステムであり続ける必要があります。また、各種データや先端デジタル技術を

活用し、市場や需要の変化に迅速に対応すべき領域を精査し特定した上で、それに適したシステム環境を構築しておりますが、今後は、グローバル競争を勝ち抜くための領域定義・特定を正確に行なった上で、グローバル市場においても競争力のある、常に先端かつ最適なITシステムを構築し続ける必要があります。

経営トップのリーダーシップのもと、当社では、非競争領域については標準パッケージや業種ごとの共通プラットフォームを利用し、カスタマイズを行うことなく、標準化したシステムに業務を合わせておりますが、それらによって機能圧縮ができております。現在では、例えば、世界中のお客様からのお問い合わせ等に対応する、マルチリンガル対応のカスタマーサービスシステムは、グローバル競争を勝ち抜くために業界パッケージ、業界プラットフォーム等を活用しており、競争力のあるITシステムになっております。

当社では、環境変化を見越して、システムに関してロードマップの見直しを行う評価の仕組みが既に構築されております。かつ、持続的に、より効果的かつ顧客目線での有益なシステム構築への対応がなされておりますが、今後ますます、グローバル市場においても競争力のある、常に先端かつ最適なITシステムであり続ける必要があります。当社では、このようなITシステムの刷新に向けたロードマップについて、定期的に経営トップが策定した上で、定期的な会議で共有できています。環境変化を見越したロードマップの見直しを行う評価の仕組みがあり、全社で持続的に、よりよいシステム構築への対応がなされております。今後は、現状に甘んじることなく、グローバル市場においても競争力のある、常に先端かつ最適なITシステムであり続けるために、ロードマップを策定し続ける必要があります。

当社では、DXビジョンの実現に向けて、IT投資において、短期的な視点でシステム開発を行ったために結果として保守費等が高額になるといった技術的負債を低減しつつ、経営トップのリーダーシップにより、価値の創出につながる領域へ資金・人材を重点的に配分しております。さらに、今後は、グローバル競争を勝ち抜くために、サプライチェーン、バリューチェーンの最適化の観点から、資金・人材が配分され、その効果のモニタリングに基づいて、定期的にリソースポートフォリオの再配分を実行し続ける必要があります。

当社では、ビジョンの実現に向けて、新規に投資すべきもの、削減すべきもの、標準化や共通化等について、全社最適の視点から、部門を超えて横串的に判断・決定できる体制が既に構築されております。しかしながら、今後ますますグローバル市場において競争力のあるレベルでの当該体制を維持し、さらに向上させ続ける必要があります。当社では、グローバル競争を勝ち抜くことのできるレベルで、ユーザ主導でベンダーとのパートナー関係をリードできるスタッフの確保、育成について継続して参ります。

当社では、各事業部門がオーナーシップをもって、DXで実現したい事業企画や、業務企画を自ら明確にし、完成責任まで負っていますが、今後は、事業企画・業務企画の作成からシステム開発までをリードする事業部門の能力が、グローバル競争を勝ち抜くレベルに達しつづけるようにして参ります。

当社では、日々の定例ミーティング等により、データの所在が分かっているスタッフと、データを利用するスタッフとの連携を改善する仕組みが構築されております。今後は、グローバル競争を勝ち抜く観点からデータの仕様を定義し、自社の枠を超えてデータを活用できるように連携ができる体制を構築し続ける必要があります。

当社では、DX推進に向け、データを活用した事業展開を支える基盤（プライバシー、データセキュリティ等に関するルールやITシステム）が、全社的な視点で整備されております。今後は、グローバル競争を勝ち抜く観点から事業基盤が競争力の源泉となるよう、当該基盤を成長させて参ります。

当社では、ITシステムができたかどうかではなく、ビジネスの結果で評価する仕組みとなっております。ITが実現する変革の取組が、ビジネス価値に直結することでグローバル競争を勝ち抜ける水準を維持・向上し続ける必要があります。

7. DXを推進する当社の人材育成方針

当社は、バケーションレンタル施設利用者様の集客や対応も含め、常にグローバル視点でいることにこだわっています。集客、カスタマーサービス、システム開発ミーティングは、すべてマルチリンガルで対応しています。DXを推進する経営陣と同伴しながら、業界先端のDX業務をマルチリンガルで学ぶことが可能です。

当社は、IT技術に基づいて数多くのデータを分析後、それらの活用によるDXの推進役として、その成果に情熱を注ぐことができる人材の確保と育成に努めています。企業経営を支えるDX力を現場で磨きつつ、業界のフロントランナーでもある当社経営陣における質の高い意思決定支援に挑戦したいマルチリンガルな人材を、積極的に支援しながら育成することが、当社のDX人材育成方針です。

積極的なDX推進により、当社は継続して、先端IoTテクノロジーを組み合わせた新しいRaaSの企画・開発などを通じて新しい価値を創造し、国内外大手企業様などの事業支援を含めて今後の社会に貢献できる事業を実施して参ります。そのため、当社の人材には、必然的に、戦略策定、問題分析・解決、予算管理、スケジュール管理、社内外関係者とのコミュニケーションスキルなどの重要なスキルが強化されていくでしょう。

また、そのような当社人材におけるスキル強化を経営陣が支援するDX推進体制構築、及び、デジタル技術を活用した多様なワークスタイルの構築、並びに、適切な評価・報酬体系に基づく労働環境と給与体系を構築することにより、継続して優れたDX人材の確保と育成に努めて参ります。

当社では、IT事業部を筆頭に「技術に精通したスタッフ」が揃っておりますが、それらのスタッフとカスタマーサービス部門のスタッフ等の「業務に精通したスタッフ」が融合してDXに取り組む仕組みが既に構築されております。今後はさらに、グローバル競争を勝ち抜くために、今後もその仕組みを持続的に構築し続けるとともに、グローバル競争を勝ち抜くことのできるレベルでのスタッフの育成と活用を継続していく必要があります。

以上