

テクノロジービジョン2020

ポスト・デジタル 時代を生きる

企業が「テック・クラッシュ」を乗り切るには
エグゼクティブ・サマリー

ポスト・デジタル時代を生きる

“ひと”がかつてないほど多くのテクノロジーを働き方や暮らしに組み込む一方、企業や組織は必ずしもそのニーズや期待に対応しきれていません。

企業や組織がデジタルテクノロジーを活用して、“ひと”のニーズや期待に応え、より良い世の中を構築するためには、新たな考え方やアプローチが不可欠です。

シームレスかつ安全に、パーソナライズされた医療サービスが提供される世界を想像してみてください。ウェアラブル端末を使うことで、医師は患者のリアルタイムおよび過去のバイタルサインに瞬時にアクセスできます。また、デジタル化された医療記録には、さまざまな医療従事者からのデータが自動的に組み込まれるため、記録漏れや、不完全な情報のもとで意思決定がされることはありません。さらに、人工知能（AI）がこれらの記録を基に、病気の予防に繋がる提案を行います。

多くの企業がこうした“ひと”中心の体験を実現しようとしています。しかしながら、テクノロジー自体は存在するものの、いまだ実現には至っていません。実現に向けた障壁は、企業が数十年前から頼り続けているビジネスモデルにあります。従来型のクローズドなエコシステムモデルでは、エコシステム間で共有される情報や、そのアクセスレベルが統一されておらず、円滑な体験の妨げとなっています。またアプリケーション中心に設計されたデータモデルは、患者データの断片化を招くのみならず、場合によっては矛盾したデータすら生み出します。さらには多くのパートナーや、規制機関が存在することで、価値ある体験が提供できないばかりか、エコシステム内で摩擦が発生することもあります。セキュリティ、プライバシー、倫理問題に関する懸念も生じており、患者と医療従事者の両者が新たなテクノロジーを活用したソリューションの導入に慎重になっています。



全ての業界に共通した課題

テクノロジーへの投資から十分な恩恵を享受できないようなビジネスモデル、アーキテクチャ、ガバナンスとなってしまう、テクノロジーを活用したより良い世の中の実現という目標は、達成されない状況にあります。

こうした状況にもかかわらず、企業は、インテリジェント・アシスタントや没入型体験といった、“ひと”や組織に大きな変革をもたらす可能性を秘めたスマートプロダクトやサービスをやみくもに市場へ投入しています。顧客や政府が、生活の中のあらゆる場面でテクノロジーが果たす役割を精査しているのと同じように、企業もあらゆる場面にデジタルテクノロジーを活用しようとしています。しかしテクノロジーを企業の基盤として、従来のビジネスモデルを見直し、“ひと”の価値観に沿ったビジネス価値をもたらすことができなければ、企業の取り組みは失敗に終わるでしょう。

これまで企業は、従来の成功事例と同様に、テクノロジー導入のロードマップに従うことで大きな利益を得てきました。しかし、デジタルテクノロジーが偏在する時代において、企業が生き残るためには、従来のビジネスモデルを見直し、“ひと”に寄り添ったモデルへと再構築する必要があります。


**企業は今、次の成長に向けた試練に直面しています。
今日に至るまで、ビジネスはデジタル先進企業が敷いてきた
ロードマップに従うことで、大きな利益を得てきました。**

ビジネス上の前提や固定化されたアプローチは、“ひと”中心のモデルへと見直されています。企業は、“ひと”が持つ価値観と、企業が提供するビジネス価値を調和させるべく、データやテクノロジーが“ひと”に何を提供し、その過程でいかなる変化をもたらしているのかなど妥当性や提供価値を再評価せねばなりません。

企業の在り方を再考すれば、非常に大きな機会がもたらされます。あらゆる業界で、テクノロジー活用の基盤が整っていないにもかかわらず、成功を手に入れている企業がありますが、“ひと”の期待に沿ったテクノロジー活用のモデルを再構築することができれば、今までにない価値を提供することができ、また、あらゆる業界のあらゆる企業が、このモデルに準拠せざるを得なくなるでしょう。

これを達成することこそ、次の10年で経営層が直面することになる最大の課題です。次世代の製品やサービスの成功は、企業が“ひと”の体験を向上させることができるかどうかにかかっています。

**これからの時代をけん引するには
従来までの企業の在り方を見直し
“ひと”とテクノロジーとの関わり方を
再定義する必要があります。**



“ひと”の変化に伴い 企業に求められる変化

企業はまず、“ひと”の暮らしにおいて
テクノロジーが果たす重要な役割と、
“ひと”とテクノロジーとの関係の変化
について認識せねばなりません。

今日のビジネス環境において、テクノロジーに対する反発が生じているのは、テクノロジーの価値が低下しているせいではありません。原因は、テクノロジーを有意義に活用している“ひと”のニーズや期待に、企業が対応しきれていないことにあります。

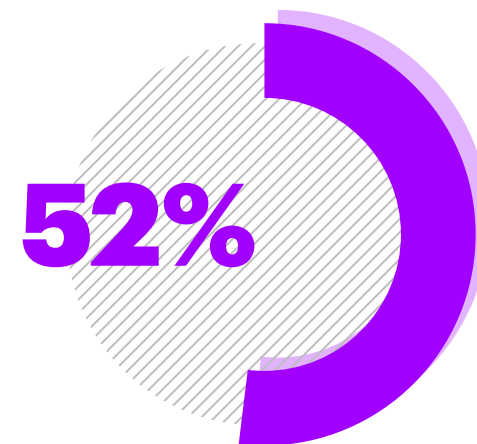
高まる“ひと”の期待

ほんの20年前まで、デジタルアクセスはダイヤルアップ接続とデスクトップPCに限定され、オンライン上で名前を公表する人はあまりいませんでした。Eメール、インターネットコミュニティ、Eコマースといったツールはアナログなものに比べて効率的で、広く普及したものの、“ひと”の生活に不可欠とまでは言えませんでした。またデジタル世界は、オフラインの世界からはっきりと区別されていたため、企業は、顧客の生活におけるテクノロジーの影響を厳密に考慮する必要はありませんでした。

しかし、テクノロジーが“ひと”の体験を形作る上で欠かせないものとなった今、かつてのようにデジタル世界とオフラインの世界をはっきりと区別するのは困難になってきています。今や、世界の人口の過半数に相当する45億人もの人が、インターネットにアクセスできる環境にあり、あらゆるデバイスを使って、1日に平均6.4時間をインターネットの閲覧に費やしています^{1,2}。オフラインの世界にもテクノロジーが浸透するにつれ、「スクリーンタイム（デジタルデバイスを使用している時間）」を区別することはもはや現実的でなくなりつつあります。ドイツの自動車メーカーであるDaimlerは、メルセデス・ベンツの車両にインテリジェント・ボイス・コントロールを搭載し、ドライバーが交通状況や天気に関する質問を車に問いかけることができるようにしています³。Samsungのデジタル・アシスタントBixbyは、同社のFamilyHubシリーズの冷蔵庫を介して、家の中で“ひと”とのやり取りを可能にしています⁴。また、FedEx、Amazon、Postmatesといった企業はロボットやドローンを使って顧客の玄関先まで直接荷物を運んでおり、「ラストワンマイル」の問題は過去のものとなりつつあります⁵。

テクノロジーは単に“ひと”の暮らしに根付いているのみならず、社会の根幹にも組み込まれています。教育現場での先行事例を見てみると、中国は、K12（幼稚園から12年生まで）の生徒2億3,000万人がパーソナライズされた学習プラットフォームにアクセスできるようにするため、2020年までにEdTechに300億ドルを投資しています^{6,7}。インドネシアでは、非営利団体のRoom to Readが子ども向けの物語、リテラシー教育ビデオ、教師向けのトレーニング・ビデオへのアクセスを提供するオープンソースのプラットフォームを構築することで、国内のリテラシー・ギャップを埋める取り組みを行っています^{8,9}。テクノロジーは、学びだけでなく、学びの対象をも変えようとしています。その一例として、コーディングとWeb開発に関する講座の数は、この6年間で11倍に増えました¹⁰。

“ひと”の日常生活のなかでテクノロジーが果たす重要な役割を考えると、“ひと”がテクノロジーにより多くの期待を寄せるのも当然といえるでしょう。しかし、企業は今なお、従来型のモデルを踏襲して、製品やサービスを提供しており、これらの企業が採用しているアプローチに対する疑念が生じています。今日のビジネス環境が「テクノロジーに対する反発（テック・ラッシュ）」と表現されることがありますが、この表現には、社会がテクノロジーの恩恵を受けているという事実が反映されていません。むしろ、「“ひと”のニーズや期待と、それらにそぐわないビジネスモデルやテクノロジー活用方法の不一致（テック・クラッシュ）」と表現するほうが適切です。



52%の消費者が、テクノロジーが重要な役割を果たしている、もしくは日常生活のほぼ全ての側面に深く根付いていると回答。さらに19%の消費者が、テクノロジーは日常生活と密接に結びついており、切っても切り離せない存在だと述べている。

今日のビジネス環境が「テクノロジーに対する反発（テック・ラッシュ）」と表現されることがありますが、この表現には、社会がテクノロジーの恩恵を受けているという事実が反映されていません。

むしろ、「“ひと”のニーズや期待と、それらにそぐわないビジネスモデルやテクノロジー活用方法の不一致（テック・クラッシュ）」と表現するほうが適切です。

至るところでスマートプロダクトが出現し、かつてないほど選択肢が豊富でカスタマイゼーション可能な世界が実現できるようになっています。一方で、企業はこの世界をある特定のエコシステム内に閉じた状況（ロックインの状況）にしようとしています。“ひと”が生み出す貴重なデータに関するプライバシーとセキュリティの懸念は、企業に対する不信につながります。また、AIはより複雑な課題に対して適用されつつあるものの、その中心は今なお自動化であり、AIによって仕事が奪われるのではないかという不安をもたらしています。

また、“ひと”の生活においてテクノロジーがこれまで以上に重要な役割を果たしているなか、テック・クラッシュの問題は深刻さを増しています。AIは、求人への応募者を面接まで進めるか否か、刑事被告人の保釈申請を許可すべきか否かといった決断を下す際に活用されており、AIを活用したシステムが、単調な反復作業の自動化を超え、“ひと”の暮らしに直接影響を与える意思決定にまで適用されるなか、これらのシステムの多くが今な

お「ブラックボックス」状態にあることで、“ひと”はアルゴリズムの公平性と有効性に懐疑的になっています^{11,12}。

このような膠着状態を打ち破らないかぎり、20年にわたって続いてきた進歩は頓挫してしまうことになります。EU、米国、ブラジルなどの政府は新しい規則、ガイドライン、慣例を作ることで、負荷の軽減を図っていますが、この対応は従来型のモデルを前提とした変更にとどまっており、新しいモデルを構築しようとはしていません^{13,14,15}。テック・クラッシュの解決に向けた真の道は企業にかかっており、企業がどういった製品やサービスを構築し、それらをどのようにして顧客、従業員、エコシステム・パートナーに提供するのかにかかっているのです。

新しい製品やサービスのイノベーションを“ひと”に受け入れてもらうには、“ひと”の期待の変化に合わせて自社のビジネスやテクノロジーのモデルを見直さなければなりません。





従来型のモデルからの脱却

過去20年にわたって企業が拠りどころとしてきたモデルに則り、企業はテクノロジーをビジネスに組み込んできました。しかし、テック・クラッシュによって、このモデルは時代にそぐわないものとなっています。

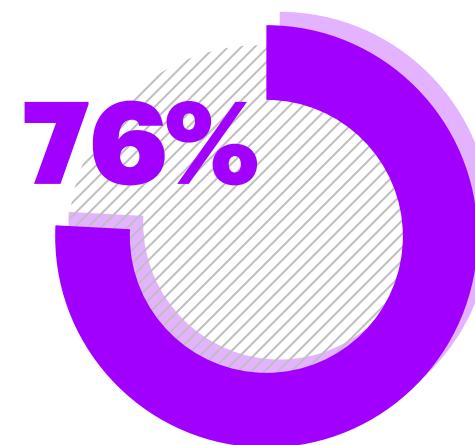
企業は、今こそ、“ひと”の期待に沿った新たなモデルを確立する必要があるのです。

“ひと”を中心に据えた未来を生み出すには、“ひと”の信頼を得ることを最優先とした新たなモデルを確立することが求められます。

従来型のモデルにおける課題をみてみましょう。医療データやショッピングに関するデータといった“ひと”の情報は、企業やそのエコシステム・パートナー、場合によっては企業と直接的な関係を持たないエコシステム内の他社とも共有・管理されています。これらのエコシステムが成長し、より広範囲にわたってパーソナライゼーションされたサービスを提供するに至った結果、企業はより多くのデータを扱うことになり、“ひと”との関係もますます複雑化してきています。しかし、企業はそのデータの活用・管理方法を明確に示しておらず、顧客は企業に対する警戒心、不信感を募らせています。そこで政府は、顧客が自身の個人データへのアクセス権をコントロールできるようにしています。

創造的破壊者はすでに、“ひと”の期待と現在のモデルにおけるギャップを埋める手段を講じ始めています。その一例がスタートアップ企業のInruptです。同社は、ティム・バーナーズ＝リー（Tim Berners-Lee）氏（ワールド・ワイド・ウェブ（WWW）の考案者）が設立したスタートアップ企業であり、データリンクング・アーキテクチャ「Solid」の普及に取り組んでいます¹⁶。

「Solid」は信頼性を重視しており、ユーザーは、自分のデータを「pods」と呼ばれる保管場所を介してウェブ全体で保存・利用できます。さらにユーザーは、自分の「pods」のホスト先や、「pods」にアクセスできる企業やマシンを決めることができ、自分の情報をいつでも削除することも可能です。こうした取り組みは、企業と顧客との間に強い信頼関係を築いており、新しいタイプのプラットフォームの誕生といえるでしょう。



経営層の76%が、人間をより中心に据え、テクノロジーと人間が連携する体験のあり方を設計し直す必要があると考えています。

新たなモデルの確立

顧客と企業に新たな価値を提供するモデルの一例として、Known Traveller Digital Identity (KTDI) プログラムが挙げられます。これは、世界経済フォーラムが推進している取り組みで、従来までのデータ共有方法を変えることで、より良い旅行体験を提供しようというものです¹⁷。ブロックチェーンを活用したソリューションにより、パスポート情報などの重要な個人データを自分のモバイル・デバイス上で暗号化し、保管することで、個々の旅行者が自身のデータをコントロールできます。従来までのモデルでは、旅行者が入国審査を通過したり、航空券を購入したり、ホテルの部屋を予約したりするたびに、個人データが異なる組織によって取得・保管されていましたが、KTDIでは、取引が終了した時点でデータへのアクセス権を取り消すことができるため、誰が、いつ、どのようなデータにアクセスできるのかを旅行者自身で決めることができ、セキュリティ・リスクを軽減することができます。これは、人間を中心としたエコシステムを形成しているモデルです。

テクノロジーモデルを見直す機会もいたるところにあります。Microsoftは、顧客の新たな期待に合わせて体験を再設計しています。同社の発表したXbox Oneエンターテインメント・システムは、AmazonのAlexaとGoogle Assistantをサポートすることを発表していますが、これは、顧客を特定のテクノロジーへと誘導していた従来のエコシステムにおけるシナリオからの脱却といえるものです¹⁸。Microsoftは個々の顧客の好みと選択肢を尊重することで、成功に向けた新たな道を切り開こうとしています。

テクノロジーが私たちの生活に多くの影響を与えるなか、新しいモデルを開発するうえで重要な指針の1つとなるのが信頼です。自動運転車を例にとってみましょう。自動運転車は様々なセンサーとAIを活用して周囲の世界を「観察」しています。しかし、すでに試験走行の段階で、歩行者が死に至るケースが発生しており、全自動運転技術をめぐる深刻な懸念と不信感が生じています。VolvoとPerceptive Automataは、行動科学と神経科学にコンピュータビジョンを組み合わせ、歩行者の意図と意識を理解

できるようにすることで、より安全な自動運転車の共同開発を進めています^{19,20,21}。人間の直感力と、人がある特定の行動を取る理由を自動運転車に教えることで、両社は交通量の多い通りでも車両が安全に運転できるようにしています。

従来のさまざまなテクノロジーモデルが限界を迎えるなか、全業界の企業が注目すべき大変化が到来しようとしています。それは、“ひと”がテクノロジーに関してもはや傍観者ではなくなるという変化です。今日の相互接続されたエコシステムにそぐわないセキュリティ標準や、ソーシャル・プラットフォームにおけるコンテンツの中立性を悪用して誤った情報を拡大させようとする悪意ある行為、さらにはテクノロジーに大きく遅れをとっている規制のいずれをとってみても、“ひと”の期待は満たされていません。その結果、テック・クラッシュが起きているのです。

**それは、“ひと”がテクノロジーに関して
もはや傍観者ではなくなるという変化です。
今日の相互接続されたエコシステムにそぐわないセキュリティ標準や
ソーシャル・プラットフォームにおけるコンテンツの中立性を悪用して
誤った情報を拡大させようとする悪意ある行為、
さらにはテクノロジーに大きく遅れをとっている
規制のいずれをとってみても、“ひと”の期待は満たされていません。
その結果、テック・クラッシュが起きているのです。**

A woman with dark curly hair and blue eyes is looking directly at the camera. She is positioned behind a white, semi-transparent geometric pattern of interconnected lines and circles. The background is a soft, out-of-focus office or meeting environment.

信頼を築く

**テック・クラッシュが広がるなか、
企業はより広い視野で物事を見なければなりません。**

創造的破壊をもたらすテクノロジーによって、企業が世の中に与える影響は増えています。自社の影響力が顧客や従業員を超えるにつれ、企業は社会全体で果たす役割について責任を負う必要が出てきます。デジタルテクノロジーが至るところで活用されるなか、このような影響力の拡大を認識しないままでは、“ひと”との信頼関係を築くことはできません。

Microsoftは製品や顧客の範疇をはるかに超えた説明責任のモデルを取り入れようとしています。多くのIT企業の進出により、シアトルの住宅価格が上昇していることを受けて、同社は市内に手頃な価格の住宅を建築するために5億ドルを支援することを発表しました²²。同様に、Microsoftは最新のテクノロジーの研究・開発において、責任あるイノベーションの実現を追求しています。なかでも注目すべき点として、同社はAI開発の指針となる倫理フレームワークを構築しており、顔認識技術の適切な利用に関する州の規制策定を支援しました^{23,24}。

また、あらゆる業界の企業が、自社がより幅広い関係者に対する責任を負っていることを認識し始めています。2019年、アクセンチュアを含む200社近い大手企業の経営層が、株主価値のみを成功の評価基準とすべきでないとする文書に署名しました。署名した企業はより包括的なアプローチを採用し、従業員への投資の拡大、環境の保護、サプライチェーン・プロバイダーとの倫理的連携を約束しています²⁵。

企業を取り巻く世界は、企業が人間中心の体験を提供することを待ち望んでいるのです。

**“ひと”の期待に沿った
テクノロジーの活用を実現する企業は
未来のリーダー企業となるでしょう。**

2020年のテクノロジートレンド

社会全体でテクノロジーの影響力がこれまで以上に高まるなか、次の10年間において企業が成功するためには、企業が、顧客、従業員、パートナーと共に未来を描くことのできる新たなモデルを構築することが不可欠です。以下に今年の5つのテクノロジートレンドを紹介しています。

2020年のテクノロジートレンド



体験の中の「私」

一人ひとりに合わせて 選択肢を提供する

企業は、個人の選択肢の幅が広がるように、一人ひとりに合わせた体験を設計することが必要になります。「自分でコントロールできず、蚊帳の外に置かれている」といった感覚を与えてしまう一方通行の体験を、双方向性を持った体験に変えることで、“ひと”に積極性をもたらすことが可能になります。



AIと私

人間とAIの協働を通じて ビジネスのあり方を 再創造する

企業は、人工知能（AI）を自動化のための手段ではなく、業務に付加価値をもたらすものとして活用することが不可欠です。AIが日々進化する中、企業は信頼性と透明性を担保しながら、業務にAIを組み込んでいくために、業務のあり方を再考する必要があります。



スマート・シングスの ジレンマ

ベータ版に伴う 足かせを取り除く

製品は常にベータ版であるという時代に突入し、製品を所有することの基本概念が揺らぎ始めています。企業がデジタル体験を起点にした新たな製品を模索する中、こうした新たな時代の到来に備えることは不可欠です。



解き放たれる ロボット

企業の対応範囲と 責任を広げる

ロボティクスが活躍する場はもはや、倉庫や工場だけではありません。5Gの登場によりロボティクスの活用がさらに加速していく中、あらゆる企業はこうした傾向を踏まえて、自社の未来を考え直す必要に迫られます。



イノベーション のDNA

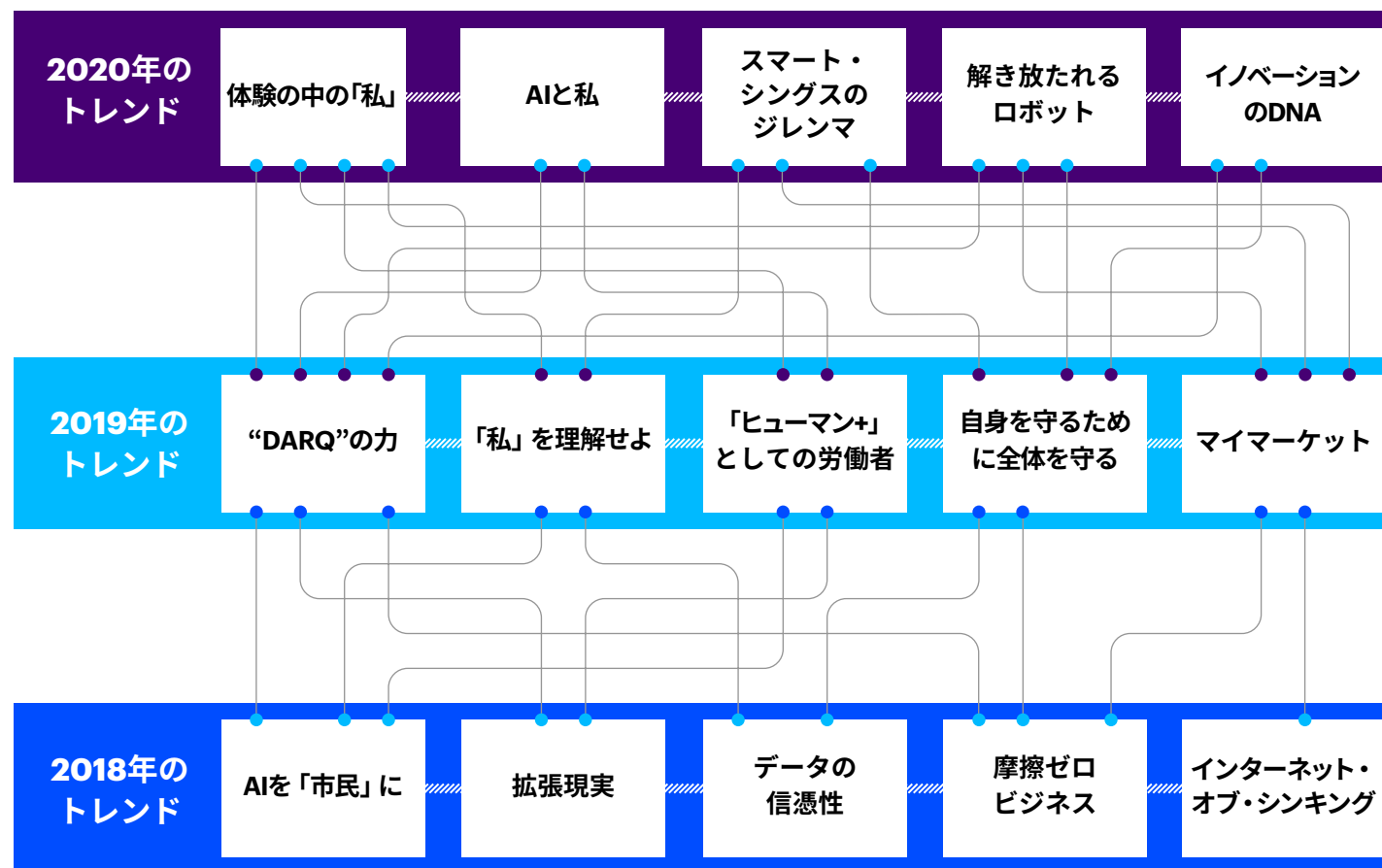
継続的なイノベーション のエンジンを生み出す

企業は、分散型台帳、AI、拡張現実、量子コンピューティングをはじめとした、かつてないほど多様な破壊的テクノロジーを活用できる環境に置かれています。企業がこれらをすべて管理し、市場が求める速さで進化するためには、自社独自のイノベーションのDNAを構築する必要があります。

テクノロジービジョン全体像

アクセンチュアのテクノロジービジョン2020につながる直近3年間のテクノロジートレンドには、2019年版、2018年版の次のようなレポート内容が含まれます。

テクノロジービジョン全体像は3年間のテクノロジートレンドから構成されており、今年のトレンドは全体像の一部を構成しています。トレンドの変遷に注目することで、企業が将来に向けてどのように成長を続けていけばよいのかが見えてきます。



2019年のトレンド

“DARQ”の力

“DARQ”のDNAを理解する

新たなテクノロジーはビジネス市場に変革をもたらし、企業に今までに類をみない革新的な能力をもたらします。分散型台帳技術（Distributed Ledgers）、人工知能（Artificial Intelligence）、拡張現実（Extended Reality）、量子コンピューティング（Quantum Computing）は、次なる変革をもたらす新興技術であり、業界全体の在り方を再創造しています。

「私」を理解せよ

唯一無二の顧客と機会を見つけ出す

消費者が活用しているテクノロジーやその活用方法、そこから得られるデータを基に、企業はテクノロジーによって裏付けられた一人ひとり固有の消費者像（テクノロジーアイデンティティ）を捉えることが可能になってきています。このような生きた情報基盤は、次世代の消費者を理解する手助けとなるだけでなく、ポスト・デジタル時代において、体験に基づく、カスタマイズされた関係を消費者と築く上でも重要なカギとなります。

「ヒューマン+」 としての労働者

新世代の労働者に、 新世代の働き方・働く場を

労働者は「ヒューマン+」という存在へと変わりつつあります。つまり、さまざまなスキルや知識に加え、テクノロジーによってもたらされる新たな能力を身につけることで、労働者一人ひとりがより大きな力を発揮できるようになります。ポスト・デジタル時代において、企業はこのような次世代の労働者の新しい働き方に対応するために、技術戦略を導入すべき時に来ています。

自身を守るために 全体を守る

エコシステムでは 誰もが感染元になりうる

エコシステムを活用したビジネスは相互のつながりによって恩恵を受けている半面、これらのつながりに起因するリスクにさらされる危険も増加しています。大手企業は、エコシステム全体と協働して優れた製品やサービス、体験を提供する取り組みの中で、セキュリティも担保する重要性を理解しています。

マイマーケット

顧客ニーズに 「今」応える

テクノロジーの進化により、より最適にカスタマイズされた世界とオンデマンドの体験が生み出される中、企業が機会を捉えるには、組織の再編が不可欠です。つまり、それぞれの機会を個々の市場——瞬間の市場——として捉えることが必要になってきます。

2018年のトレンド

AIを「市民」に 拡張現実

ビジネスや社会に恩恵をもたらすAIの育成

AIが能力を高め、暮らしに与える影響力が強まるにつれて、企業は自社のAIがより適用力を持ち、社会における生産的な一員として行動できるように「育てる」ことが必要です。

距離の消滅

仮想現実（VR）や拡張現実（AR）などの技術が、人とのつながり、情報や経験を得る際の距離を取り除くことで、暮らしや働き方を革新しようとしています。

データの信憑性

信用が第一

データを活用して自らを変革する中、企業は新たなタイプの脆弱性に直面しています。信憑性を欠くデータや恣意的に操作されたデータ、偏ったデータはビジネスインサイトの腐敗につながり、歪められた意思決定は社会に多大なる影響を及ぼします。

摩擦ゼロビジネス

大規模パートナーシップ構築のために

企業の成長はテクノロジーをベースとしたパートナーシップにかかっています。しかし、従来の経営システムは大規模なパートナーシップに対応するようにはできていません。社会との融合を強め、最大限に力を発揮するために、企業はまず自らを再構築しなければなりません。

インターネット・オブ・シンキング

インテリジェントな分散環境の創造

企業はロボティクスやAI、没入型体験などを活用し、インテリジェントな環境下で大きな賭けに出ようとしています。しかし、こうしたインテリジェント環境を実現するためには、自社のインフラを拡張し、目指すべきダイナミックな実環境にしていく必要があります。

調査概要

Technology Visionの制作チームはアクセンチュア・リサーチと連携し、この先、企業、政府機関、およびその他の組織に最も大きな影響を及ぼすと予想される新たなIT分野の事象を毎年特定しています。ここで取り上げるトレンドは業界の枠を超えて大きな影響力を持っています。

本調査はまず、公共および民間部門、学术界、ベンチャーキャピタル、および新興企業から20名を超える有識者を集めたTechnology Vision External Advisory Boardの意見を収集するところからスタートします。このプロセスに加えTechnology Visionチームがテクノロジー産業の著名人や専門家、および約100名のアクセンチュアの幹部社員へのインタビューも行います。

さらに毎年、テクノロジーがビジネスに与える影響について全体像を把握するために、世界各国の企業のビジネス部門やIT部門の幹部を対象とする数千人規模のグローバル調査も実施しています。この調査の回答をまとめることで、あらゆる業界や地域を通じて企業がどのようなテクノロジー戦略を構築し、どのような分野に重点的な投資を行っているのかを明らかにしています。

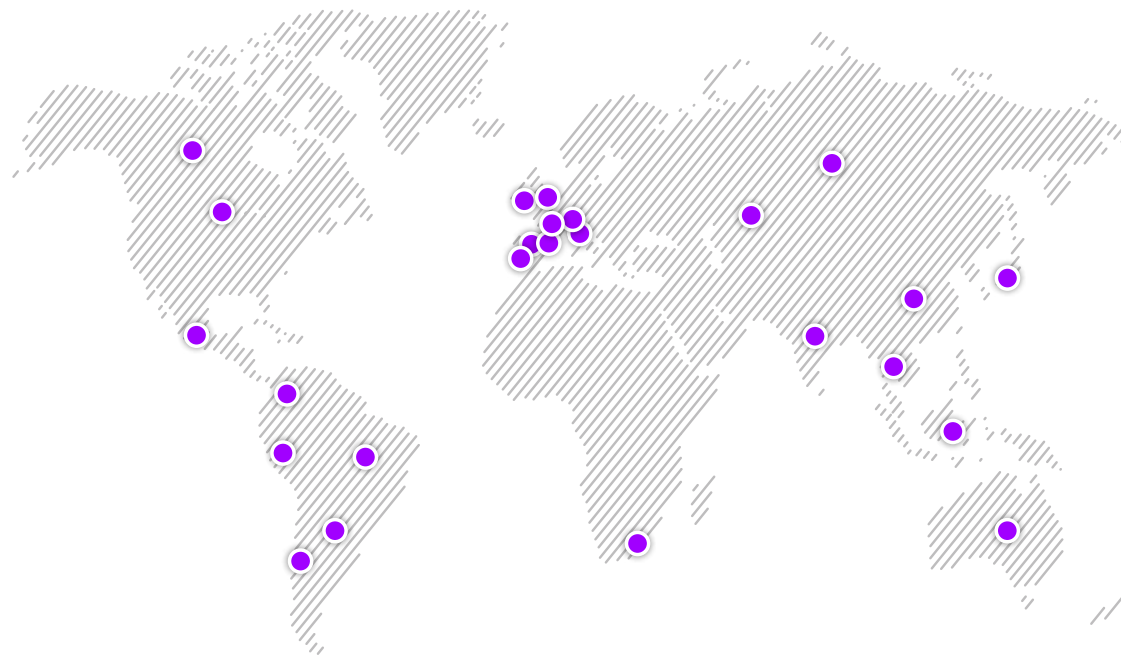
調査から明らかになったテーマのリストを基に、アクセンチュアの経営陣と外部専門家との掘り下げた議論を通じて、個々のテーマを検証しています。

こうした過程を経て、実際のビジネス上の課題との関連性に基づいたテーマごとの比重が決定されます。技術的变化の要因となることがすでに知られている事象だけにとどまらず、多くの企業において近い将来に経営陣の重要課題となってくると思われるテーマに着目するのが特長です。

調査対象

企業調査

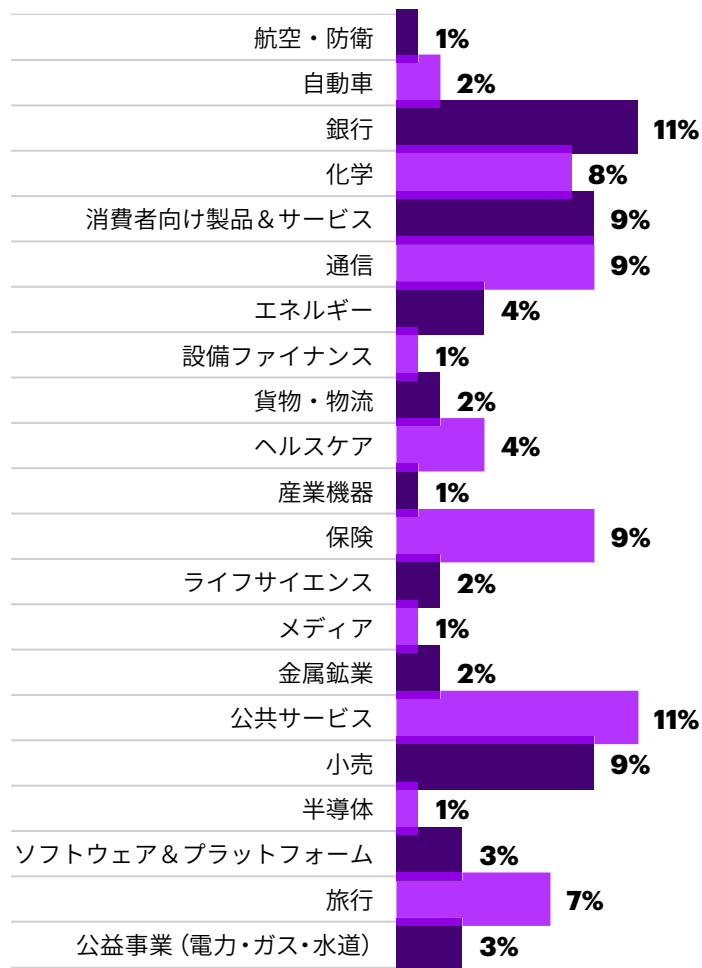
アクセンチュア・リサーチは、2019年11月から2020年1月にかけて、6,074人のビジネス部門およびIT部門の幹部を対象にグローバル調査を実施し、新興テクノロジーの導入や、投資の際の優先事項および課題に関する洞察を得ました。また、本調査の回答者は、25カ国、21の業界の企業の経営層であり、その大半は年間売上高が50億ドルを超えている企業でした。



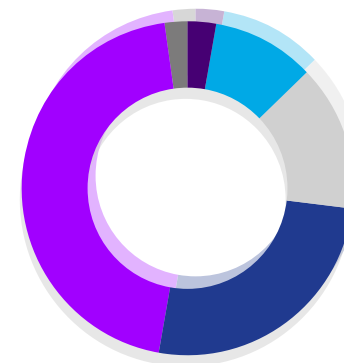
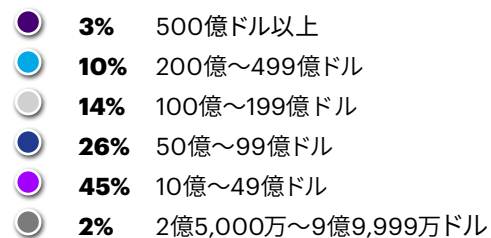
25カ国

- | | | | | | |
|---|---------|----|--------|----|-------|
| 1 | アルゼンチン | 10 | ドイツ | 19 | ロシア |
| 2 | オーストラリア | 11 | インド | 20 | 南アフリカ |
| 3 | オーストリア | 12 | インドネシア | 21 | スペイン |
| 4 | ブラジル | 13 | アイルランド | 22 | スイス |
| 5 | カナダ | 14 | 日本 | 23 | タイ |
| 6 | チリ | 15 | カザフスタン | 24 | イギリス |
| 7 | 中国 | 16 | メキシコ | 25 | アメリカ |
| 8 | コロンビア | 17 | ペルー | | |
| 9 | フランス | 18 | ポルトガル | | |

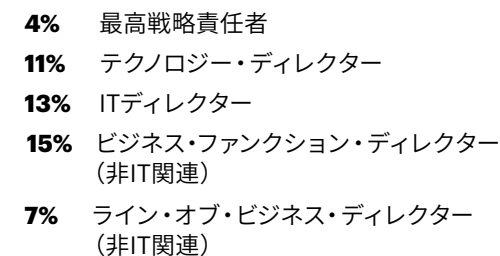
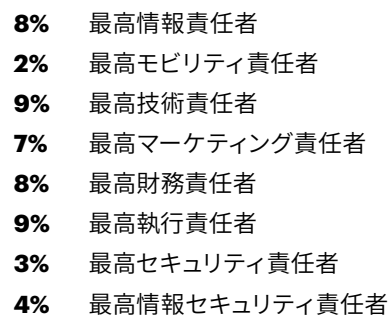
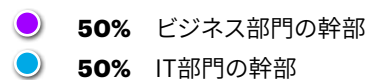
21の業界



売上高 (米ドル)



役職



消費者調査

2019年11月から12月にかけて、アクセンチュア・リサーチでは、4カ国の年齢・職業の異なる2,000人を対象に調査を実施しました。調査では、消費者のものの見方と、音声アシスタント、ロボット、コネクテッド製品などのテクノロジーの日常生活での利用状況についてたずねました。

4カ国

- 1 中国
- 2 インド
- 3 イギリス
- 4 アメリカ



出典

- 1 Internet World Stats: Usage and Population Statistics. (n.d.): <https://internetworldstats.com/stats.htm>
- 2 Salim, S. (2019, February 4). More Than Six Hours of Our Day Is Spent Online. Digital Information World: <https://www.digitalinformationworld.com/2019/02/internet-users-spend-more-than-a-quarter-of-their-lives-online.html>
- 3 Revolution in the Cockpit. (n.d.) Daimler: <https://www.daimler.com/innovation/case/connectivity/mbux-2.html>
- 4 Crist, R. (2019, January 10). Samsung's Bixby Will Soon ID the Foods in Your Family Hub Fridge. CNET: <https://www.cnet.com/news/samsungs-bixby-will-soon-id-the-foods-in-your-family-hub-fridge>
- 5 Wing Drone Deliveries Take Flight in First-Of-Its-Kind Trial with FedEx. (2019, October 18). Business Wire: <https://www.businesswire.com/news/home/20191018005509/en/Wing-Drone-Deliveries-Flight-First-of-its-Kind-Trial-FedEx>
- 6 China Education Resources. (n.d.): <http://www.chinaeducationresources.com/s/OurMarket.asp>
- 7 Emmanuel, N. (2018, January 19). Education Technology Is a Global Opportunity. TechCrunch: <https://techcrunch.com/2018/01/19/education-technology-is-a-global-opportunity>
- 8 Valentina, J. (2018, February 9). Room to Read Collaborates with Google To Develop Indonesia's Reading Culture. The Jakarta Post: <https://www.thejakartapost.com/life/2018/02/09/room-to-read-collaborates-with-google-to-develop-indonesias-reading-culture.html>
- 9 Room to Read. (n.d.): <https://www.google.org/our-work/education/room-to-read>
- 10 Eggleston, L. (2019, August 1). 2019 Coding Bootcamp Market Size Study. Course Report: <https://www.coursereport.com/reports/coding-bootcamp-market-size-research-2019>
- 11 Thompson, Derek. (2019, June 20). Should We Be Afraid of AI in the Criminal-Justice System? The Atlantic. <https://www.theatlantic.com/ideas/archive/2019/06/should-we-be-afraid-of-ai-in-the-criminal-justice-system/592084/>
- 12 Smith, A. (2018, November 16). Public Attitudes Toward Computer Algorithms. Pew Research Center: <https://www.pewinternet.org/2018/11/16/public-attitudes-toward-computer-algorithms>
- 13 Vincent, J. (2019, March 26). Europe's Controversial Overhaul of Online Copyright Receives Final Approval. The Verge: <https://www.theverge.com/2019/3/26/18280726/europe-copyright-directive>
- 14 Sterling, G. (2019, July 1). With 6 Months to Go Until CCPA Kicks In, Confusion and Growing Uncertainty Prevail. Marketing Land: <https://marketingland.com/with-6-months-to-go-until-ccpa-kicks-in-confusion-and-growing-uncertainty-prevail-263236>
- 15 Blickensderfer, S., Swanson, J., and Rego Jr., A.C. (2019, May 2). Brazil's New Data Protection Law: An Overview and Four Key Takeaways for U.S. Companies. The National Law Review: <https://www.natlawreview.com/article/brazil-s-new-data-protection-law-overview-and-four-key-takeaways-us-companies>
- 16 Solid. (n.d.): <https://solid.inrupt.com/>
- 17 The Known Traveller: Unlocking the Potential of Digital Identity for Secure and Seamless Travel. (2018, January). World Economic Forum: http://www3.weforum.org/docs/WEF_The_Known_Traveller_Digital_Identity_Concept.pdf
- 18 Warren, T. (2019, September 26). Microsoft Brings Google Assistant Support to the Xbox One. The Verge: <https://www.theverge.com/2019/9/26/20885072/microsoft-xbox-one-google-assistant-integration-features>
- 19 Blanco, S. (2019, June 20). Volvo Trucks Wants to Know If You're Going to Cross That Street. Forbes: <https://www.forbes.com/sites/sebastianblanco/2019/06/20/volvo-trucks-wants-to-know-if-youre-going-to-cross-that-street/#68e8f7fc4a8e>
- 20 Technology Pioneers 2019: Perceptive Automata. (2019). World Economic Forum: <https://widgets.weforum.org/techpioneers-2019/companies/perceptive-automata>
- 21 Perceptive Automata. (n.d.): <https://www.perceptiveautomata.com>
- 22 Weise, K. (2019, January 16). Microsoft Pledges \$500 Million for Affordable Housing in Seattle Area. The New York Times: <https://www.nytimes.com/2019/01/16/technology/microsoft-affordable-housing-seattle.html>
- 23 Bass, D. (2019, February 7). Microsoft Backs Washington State's Facial Recognition Bill as Amazon Mulls Support. The Seattle Times: <https://www.seattletimes.com/business/microsoft-backs-washington-states-facial-recognition-bill-as-amazon-mulls-support>
- 24 Microsoft AI Principles. (n.d.): <https://www.microsoft.com/en-us/ai/our-approach-to-ai>
- 25 Gelles, D., and Yaffe-Bellany, D. (2019, August 19). Shareholder Value Is No Longer Everything, Top C.E.O.s Say. The New York Times: <https://www.nytimes.com/2019/08/19/business/business-roundtable-ceos-corporations.html>

アクセントゥアについて

アクセントゥアは、ストラテジーおよびコンサルティング、インタラクティブ、テクノロジー、オペレーションズの領域で、すべてにデジタルの力を組み込んだ幅広いサービスを提供する世界最大級の総合コンサルティング企業です。世界最大の規模を誇る先端技術とインテリジェント・オペレーションセンターのネットワークに裏打ちされた40を超す業界に向けて、豊富な経験と専門スキルを生かしたサービスを提供しています。アクセントゥアでは、世界120カ国以上のお客様に対して、50万9,000人の社員による継続的なイノベーションによって、お客様のパフォーマンス向上と、持続的な価値創出を支援しています。

アクセントゥアの詳細はwww.accenture.comを、アクセントゥア株式会社の詳細はwww.accenture.com/jpをご覧ください。

<Technology Vision 2020日本語版特設WEBサイト>

URL : <https://www.accenture.com/jp-ja/insights/technology/technology-trends-2020>



Copyright © 2020 Accenture
All rights reserved.

Accenture and its logo
are trademarks of Accenture.

This document makes descriptive reference to trademarks that may be owned by others. The use of such trademarks herein is not an assertion of ownership of such trademarks by Accenture and is not intended to represent or imply the existence of an association between Accenture and the lawful owners of such trademarks.