

さらなるお客さま価値の向上を目指して

株式会社 IHI
代表取締役副社長
副社長執行役員

大谷 宏之
Ootani Hiroyuki



学生時代の卒論では真円度測定機の試作をテーマとしました。被測定物を回転させる回転軸の精度より高精度の測定を実現すべく、同一周上に測定子を3セット配置し、回転軸のブレをデータ処理して相殺するものでした。パソコンはまだ普及しておらず、研究室にあったミニコンを使ってより高い精度で形状を測るべく、深夜まで実験をやりましたが、それまで計測や検査というものに深く関わったこともなく、システムを具現化するために悪戦苦闘することになりました。その頃印象に残ったのは、本格的なモータリゼーション時代の到来と共に、大量生産には個々の工程のバラツキをいかに小さくするかが肝^{きも}であることや、企業の現場で日々「なぜなぜ」やPDCAサイクルを回すなかで、CHECKにおける計測・測定をいかに正確にやるかが基本であることなどを何度も聞かされたことです。IHIに入社後も、QCサークル、タグチメソッド、シックスシグマを勉強する機会を得ましたし、最近では、PLM（Product Lifecycle Management：データを駆使して製品のライフサイクルを考慮していく）や、DX（Digital Transformation：現実と情報技術を融合させて新たな価値を創出していく）など、品質をベースにした設計手法、バリューチェーン全体に渡る統一した考えでの新し

い業務プロセスが競って確立され始めています。

株式会社 IHI 検査計測は、発電設備やプラントを初めとする各種の設備の検査、改造、修理、据付、保守、保全などを主な事業として半世紀近くに渡ってお客さまのお手伝いをさせていただいてきました。ハードウェアに関する技術に基盤をおく製品・サービスをお客さまに提供できる会社としてますます信頼を勝ち得ると共に、お客さまの声に耳を傾け、さらなるお客さま価値の向上に向けて努力していく必要があります。

特に最近、デジタル革命、エネルギー革命、脱CO₂、循環型社会の構築など、地球規模でのパラダイムシフトの議論が盛んに行われていますが、これは明らかに世の中が変化し、産業界全体の構造改革が避けては通れない局面に差し掛かっている予兆であると言えますし、その変化は想像を超える速さで進んでいます。お客さまの真のニーズは何か、現状分析や対策を立案するためにはどのようなデータが必要か、お客さま価値を創出するためのシステムやソリューションの構築はどうあるべきか、お客さまやビジネスパートナーとの連携はどうしていくべきか、などなど課題を数え上げたらきりがありませんが、今までと異なるアプローチが必要になってくることは間違いありませ

ん。あらゆるものがインターネットにつながり、世界中のお客さまともつながる時代になった今、お客さまや社会にどんな形で貢献していくか、今まで計測し蓄積されてきた「データ」をどう「情報」に加工し、それをもとにお客さま価値の創出にどう結びつけ提案していけるか、などの議論が事業の中核になってくると考えられます。社会の中で自分たちのあるべき姿を模索し、そのための改革をどう進めていくか、そのチャレンジを全員の力を結集して取り組んでいけるかなどがその企業の将来を決定することになるでしょう。

ものづくりを生業にしている限り、現実のハードウェアの世界から離れることはできません。一

方、これだけのデジタル技術の発展とデータの活用によって、システム全体の状況や将来の予測が瞬時に見えるようになっていきます。それらを考え合わせると、実在するハードウェアの現実とデジタルの仮想空間を自在に行き来しながら、社会に貢献し新しい社会の構築に不可欠の存在になるための努力にいかに注力していけるかが成長の近道だと考えざるを得ません。同時に、セキュリティやコンプライアンス、人材教育やチームワークなどを含め、愚直に世の中の信頼を勝ち得る努力も続けていかななくてはならないことも言うまでもありません。