

インフォシス、デザイン・シンキング・サービスのマーケット・リーダー

従業員のトレーニングを通じて社内文化を大きく変える取り組みが評価される。

バンガロール（2016年1月26日）：コンサルティング、テクノロジー、アウトソーシング、次世代サービスのグローバル・リーダーであるインフォシス（NYSE: INFY）は、HfS 社が発行したリサーチ・ブループリント：Design Thinking in the As-A-service Economy にて「Leader in the Winner's Circle – Excellent at Innovation and Execution」と評価されました。

HfS 社は、インフォシスを実行力において業界トップであると認め、デザイン・シンキングにおける当社のリーダーシップ、お客様からのフィードバック、お客様が得た成果、実世界のデリバリー・ソリューション、そして、社内文化の変革および再教育を評価しています。同レポートの中で挙げられた数多くの注目すべき特長の中で、当社がどのようにデザイン・シンキングを用いて社内文化を変革し、新たな方法でお客様と関係を築いているかが紹介されています。

レポートが注目した特長：

- **会社戦略の中核**：インフォシスにとっては、デザイン・シンキングは顧客にサービスを提供するための単なるツールではなく、同社が新たに取り入れた仕事の仕方に絶対不可欠である。インフォシスはデザイン・シンキングを用いて社内での創造性の活用拡大や文化変革に取り組んでいる。
- **全従業員をトレーニングするための明確な計画**：インフォシスはすべての従業員にデザイン・シンキングのトレーニングを行うと誓った恐らく唯一のサービス・プロバイダーであり、その実現に向けともしっかりとした計画を立てている。
- **顧客へもデザイン・シンキングの認識を広めている**：従業員とは別に、これらのコンセプトを理解してインフォシスと協調的に共同創造およびアイデア創造することを目指してトレーニングを受けた、またはこれから受ける予定の同社顧客が数多く存在する。
- **戦略的パートナーとしての人気が急速に高まる**：インフォシスがこれまでのような指示があるまで動かない会社ではないことを顧客は認識している。例えば、ある顧客はインフォシスが既存のテクノロジーを異なる方法で活用して新しい結果を得られるように支援していると述べている。

- **模範を示して指導する**：インフォシスが内部的な課題の解決にもデザイン・シンキングを活用していることも顧客に歓迎されている。

これまでに、お客様対応部門または管理部門を問わず 7 万 3000 人以上の従業員がデザイン・シンキングのトレーニングを受け、日々の仕事や担当するプログラムに深く染み込ませています。その成果は顕著に表れており、現在進行中のすべてのお客様プロジェクトにイノベーションをもたらす事を目指した当社イニシアチブの Zero Distance など様々なプログラムを通じてお客様に大きなコスト削減や価値創造を実現しています。今では当社デリバリ部門の 90%において、作業指示書の枠を超えた、お客様が革新的と感じる何かが発見または実現されています。

さらに、Zero Distance により当社の総合従業員定着率および稼働率が向上しました。これまで IT ベンチとされていたスタッフが Zero Distance を通じてプロジェクトのプロトタイプを作ることが増えたため、進行中プロジェクトでイノベーションを推進するという貴重な実体験が得られるようになり、さらには、当社がより大きな規模でお客様に提供できるソフトウェア資産もその過程の中で生まれています。

コメント：

インフォシス最高経営責任者兼代表取締役ビシャル・シッカ：

「生涯学習やお客様へ価値をもたらすことを常に重んじてきたインフォシス DNA にとって、デザイン・シンキングは自然の流れです。これは、デザイン・シンキングが成熟へと向かう一つひとつの段階に合わせて急速に発展する当社の変化の中にも反映されており、私たちが行うことすべての中核にあります。すべてのプロジェクトで草の根イノベーションを推進するために当社デリバリ・チームに権利移譲した Zero Distance の取り組みの中にも見られます。新たな領域や破壊的イノベーションにおいても当社の取り組みに成熟が見られ、お客様に提供したデザイン・シンキング案件は 150 件を超えており、当社のデザイン主導型サービスを通じて、お客様が解決すべき最も重要な問題の発見と追求をサポートしています。そして、それは会社を形作る従業員の中にも見られます。トレーニングを受けた人数だけでなく、文化や変化の波を作り、イノベーションを推し進める姿にそれは映し出されています。HfS ウィナーズ・サークルで得た評価、ナンバー1の実行力として認められた、当社のリーダーたち、そして一人ひとりのインフォシス社員の多大な努力と熱意を目にすることができて非常に嬉しく思います。」

HfS Reseach 社最高経営責任者フィル・ファーシュト氏：

「高い意欲を持つ会社の多くが業務と IT の改善や再考にデザイン・シンキング手法を活用しており、インフォシスはこのアプローチで影響力ある結果を導き出すことで知られています。思い描いた経営目標を明確にして実現する新たな方法を見つけるという自らの挑戦、そして顧客の挑戦のために、従業員一人ひとりにデザイン・シンキング手法

のトレーニングを行う努力には感銘を受けています。当社の調査では、インフォシスとその顧客はデザイン・シンキングの分野で目覚ましい勢いを見せており、インフォシスの実行力と結果、実世界デリバリ・ソリューション、そして、業界をリードする変化の創出において際立っていました。」

インフォシスのデザイン・シンキングのその他ハイライト：

- **デザイン・シンキングがインフォシスの社内文化を変えている。**デザイン・シンキングを取り入れた同社は、2つの相補的な取り組みである Zero Distance と Zero Bench を導入して、全プロジェクトでのイノベーション推進（Zero Distance）と全従業員参加（Zero Bench）に重点的に取り組んでいる。
- **デザイン・シンキングが既にインフォシス顧客の間で大きな成果を見せている。**既に 150 社以上との案件が進行しているインフォシスの新 3 サービス（Aikido）の一つ「Do」は、真の問題を明らかにし、より強力な戦略的パートナーシップの構築に貢献している。
- **デザイン・シンキングがインフォシスの戦略の鍵となる。**インフォシスはこの手法を使い従業員への権限移譲を進め、同社が新たに開始した自動化拡大と並行して従業員をより高度な業務に就かせている。
- **社内で CEO 主導の重点的取組であるデザイン・シンキング。**この手法の導入を機に、インフォシスは業績評価制度から自社ソフトウェアおよびサービスまで社内全域で見直しを実施。