

# GDPRをビジネスの戦略的ドライバーとするには

データやソフトウェアの管理からカスタマーロイヤルティや新たな収益まで、GDPR はビジネスにチャンスをもたらします。





「企業は、GDPRを単に新しい規則に準拠するための問題と捉えるか、あるいは今よりもっとビジネス中心、顧客中心のアプローチの導入に繋げるかを選択できるのです」

PA Consulting Group、GDPR専門家、Sharad Patel氏



まもなく適用開始となるEUの一般データ保護規則 (GDPR) については、心配、漠然とした不安、疑念が渦巻いています。2018年5月に施行されるGDPRでは、違反した企業やデータのセキュリティ侵害を受けた企業に年間売上高の4%という高い制裁金が科せられるため、企業はデータの管理方法の見直しを迫られています。

特に注目すべき点は「忘れられる権利」であり、企業は顧客からの要請があった場合、顧客に関連するデータをすべて削除しなければなりません。また、顧客のデータを使用する際には、顧客から明示的な同意を得ることが義務付けられるという点も注目されています。

GDPRは、1995年のEUデータ保護指令に代わるものですが、この新しい規則には、ビジネスの戦略的ドライバーあるいはアクセラレーターになり得るといったプラスの側面もあります。

その理由は、企業が新しい規則に準拠するための対策を実施する際には、データの「大掃除」を行う必要があり、その結果として運営効率が向上するためです。

情報を合理化することでデータ解析の手段が改善され、新たな収益の流れを生み出す可能性もあります。また、GDPRに準拠するためのデータ収集は、従来のシステムの刷新や、柔軟なクラウドサービスの導入にも繋がり、ビジネスの機動力を高めるチャンスになり得ます。

PA Consulting GroupでGDPRを専門とするSharad Patel氏は、企業には選択肢があると述べています。「企業は、GDPRを単に新しい規則に準拠するための問題と捉えるか、あるいは今よりもっとビジネス中心、顧客中心のアプローチの導入に繋げるかを選択できるのです」

Patel氏は、後者の選択によって企業は、十分な情報に基づいた意思決定を後押しするような方法で個人データを管理できるようになるとも述べています。これは顧客やステークホルダーの両方にとってメリットになります。



「私達は今、強烈な勢いで押し寄せるビジネスプロセスモデリングの大波に直面しています。ビジネスにおいてデータの扱い方が一から見直されているのです」

Auriga Consulting、最高技術責任者 (CTO)、Jamal Elmellas氏



## データへの新しいアプローチ

新しい規則に準拠するためには、データへのさらに透徹的なアプローチが必要です。そのため、企業はデータフロー全体を常に意識しなければならないと、Auriga Consultingの最高技術責任者 (CTO)であるJamal Elmellas氏は述べています。

Elmellas氏は次のように説明します。「この規則に準拠するためには、データを収集した経緯、データの取り扱いと保管方法、使用済みデータの処理方法を、企業が情報コミッショナーオフィス (ICO: 英国のデータ保護機関。EUの他の監督機関から要請される場合もあります) に対して説明しなければなりません。私達は今、強烈な勢いで押し寄せるビジネスプロセスモデリングの大波に直面しています。ビジネスにおいてデータの扱い方が一から見直されているのです」

Elmellas氏は、GDPRに準拠するための対策がもたらすメリットとして、ビジネスプロセスモデリングを効率向上の機会として活用できる点を挙げています。

Burberryでかつてグループリスクおよび情報セキュリティオフィサーを務めていたJohn Meakin氏は、企業データの再編成によって、いくつかの点で効率が向上すると指摘しています。「顧客のデータについて理解を深めることが非常に有益であることには疑問の余地がありません。データから得られる情報を活用することで、顧客により良いサービスを提供するための新たな機会を創出することができます」

GDPRへの準拠は、システムやプロセスの改善にも繋がります。Meakin氏は次のように続けます。「データを1回ではなく2回収集することが、カスタマーエクスペリエンスの向上につながるのです」

さらにGDPRへの準拠によって、すでに必要としなくなったソフトウェアを処分して、アプリケーションの刷新を促すことができます。Micro FocusのEMEA専門ビジネスコンサルタントであるDavid Kempは次のように述べています。「多くの企業は、買収によって成長してきました。当社の顧客である某社では、25,000件ものMicrosoft SharePointサイトを抱えており、それぞれのサイトにデータが存在していますが、どのデータが有益かそうでないかは分かりません。そのため、明確な理由に基づいて削除を行うということが重要になります」

GDPRは、規則に準拠したSaaS (Software as a Service) クラウドへの移行によって効率を高める原動力にもなり得ます。Elmellas氏は次のような例を挙げています。「効率の悪いコンテンツ管理システムに頼っているのなら、GDPRをSaaSクラウドに移行する機会として活用するのもよいでしょう」

## GDPRのメリットを活用

GDPRへの準拠対策によって、すでに恩恵を受けている企業もあります。Kempは、GDPRの「忘れられる権利」に準拠するための対策を実施した英国の大手保険会社を例として挙げています。

複数のビジネスラインを持つ大手保険会社にとって、顧客を「忘れる」ということはシンプルな作業ではありません。ある顧客がデータベースからの削除を求めた場合、会社はセキュリティに関する情報や、顧客がコールセンターに電話した際の録音データなど、複数のファイルやさまざまな形式のデータをすべて削除しなければなりません。ほとんどの企業は、顧客と職員に関するROT情報、つまりRedundant (重複)、Obsolete (古い)、そしてTrivial (無駄) な情報を大量に抱えており、その事実が事態をさらに面倒にしています。

ただし、その保険会社は、この複雑な準拠への対策をビジネスにとってプラスに転換させました。大量のデータをスリム化することで、情報を見つけやすくなったのです。これは直ちにコスト削減に繋がりました。



**「顧客のデータについて理解を深めることが非常に有益であることには疑問の余地がありません。**

**データから得られる情報を活用することで、顧客により良いサービスを提供するための新たな機会を創出することができます」**

Burberry、前グループリスクおよび情報セキュリティオフィサー、John Meakin氏

## 「効率の悪いコンテンツ管理システムに頼っているのなら、GDPRをSaaSクラウドに移行する機会として活用するのもよいでしょう」

Auriga Consulting、最高技術責任者 (CTO)、Jamal Elmellas氏

「大量のデータをスリム化したことにより、CIOはストレージ自体のコストに加えてストレージの強化コストも削減し、さらにはバックアップコストも削減できたのです」とKempは説明します。

また、その他の分野での効率向上も実現できました。Kempは次のように説明します。「CIOは、他の戦略的タスクの計画も実現しました。たとえば、使用するプログラム数の削減です。GDPRは、他の分野での改善を実現する機会にもなるのです」

GDPRへの準拠によって新たな収益も生まれます。フィンランドの大手企業の例を見てみましょう。この企業は、GDPR準拠の評価と承認の過程において、Webサイトに「GDPR準拠」のマークを掲載することでブランドロイヤリティを高め、新しい顧客を獲得しました。

もう一つ、大量の顧客データを取り扱う主要国内空港機関の例も見てみましょう。GDPRに準拠したことで、この空港はデータを保護し、より多くのデータを扱うための技術を手に入れました。さらには、就航している小規模の航空会社に技術を貸与することで、新たな収益の流れを生み出しました。

GDPRが施行される2018年5月25日までわずかとなり、企業に残された時間は長くありません。したがって、今すぐにデータの評価を始めることが重要なのです。

データだけではなく、データ管理や情報セキュリティに用いている技術も評価しなければならないとKempは指摘しています。

Micro Focusでは、企業が現在の技術におけるギャップを認識して、そのギャップにどのように対応するかを理解するための技術評価ワークショップを開催しています。このワークショップでは、GDPRの法的な側面ではなく、技術的な側面に重点を置いています。

新しい規則への準拠に及び腰であってははいけません。データを大掃除する機会を上手に活用できれば、ビジネスの効率を改善することができます。さらには新しい収益の流れや、より効率的なシステム、そして顧客にとってより良いサービスを生み出すチャンスでもあるのです。



**「明確な理由に基づいて削除を行うということが重要になります」**

Micro Focus、EMA専門ビジネスコンサルタント、David Kemp

GDPR & BeyondのWebサイトはこちらからご覧いただけます

**GDPR & Beyond**  
#GDPRbeyond

**MICRO FOCUS**

**CTO**  
FROM IDG