

# OCM CASE STUDY

## グローバルテック トランクスフォーメーション

### 概要

60カ国以上に4,500以上の支店を持つグローバル銀行が、自社のテクノロジー機能を中央ハブおよび外部サービスプロバイダーに移管しました。目的は、セキュリティ、イノベーション力、業務効率の向上です。組織チェンジマネジメント（OCM）では、テクノロジーを活用した戦略を策定し、受け入れられやすく、混乱を最小限に抑えた形で、ガバナンスに基づく新たなオペレーティングモデルへの円滑な移行を実現しました。

### 注目ポイント

人間を中心としたOCMアプローチを、テクノロジーやAIを活用したツール、そしてリアルタイムでのグローバルコミュニケーションと組み合わせて提供。変革後も持続可能な成功を実現するために、リーダーシップ層の変革推進力（チェンジリテラシー）を強化。

#### XLA

Experience Level Agreement  
従業員の感情の変化やチェンジレディネス（変化対応力）の測定に活用。



#### DAT

トレーニングの簡素化と負荷軽減を実現するためのデジタルアダプションツール

### チャレンジ

分散型のテクノロジー組織は、サービス品質のばらつき、コストの増加、スケーラビリティの制限といった課題を引き起こしていました。インフラが外部サービスプロバイダー主導の体制およびSRE（Site Reliability Engineering）ベースのデリバリー モデルに移行される中で、テックチームは役割の不明確さに直面していました。役割の変化、カルチャーの変革、新しい働き方の導入、そしてアイデンティティ喪失への懸念が、主要なテーマとなっていました。

### OCM アプローチ

OCM戦略は、以下の3つの領域で構成されました：

- (1) 全体的なチェンジマネジメント
  - (2) IT組織向けのチェンジマネジメント
  - (3) 店舗（支店）向けのチェンジマネジメント
- 成功のための重要な要素は、以下の3つです：



経営層/マネージャーを積極的なチェンジリーダーとして活性化すること。



多言語: 多文化の対象者向けの賢明なコミュニケーション。



パフォーマンス向上を強化する役割別トレーニング。

### 付加価値

#### 付加価値 一番目

銀行業務への影響を最小限に抑制。4,500以上の支店における変革プロセスを円滑に実行し、顧客向けサービスにおけるダウントIMEを一切発生させずに完了。

1

#### 付加価値 二番目

高い受容性と明確な役割分担：テックチームおよびビジネスチームは、適切な支援とデジタルツールによる能力向上を通じて、シームレスにガバナンス型の体制に移行しました。

2

#### 付加価値 三番目

行動変容による持続的なパフォーマンスの実現：アダプションKPIの設定、定期的なモニタリングによる意識の把握、役割に応じた学習機会の提供を通じて、長期的な成功と継続的な成長を実現しました。

3



Natsuko Hara  
changeadvisory (freelance)  
E.: [natsuko@changeadvisory.de](mailto:natsuko@changeadvisory.de)

