



吉村 健太

—— 徳島県よろず支援拠点コーディネーター

中小、零細企業者のあらゆる経営上の悩みに対応するため、(公財)とくしま産業振興機構内に「徳島県よろず支援拠点」を開設しています。皆様のお役に立ちそうな支援内容を「徳島県よろず支援拠点」のコーディネーターが交代で紹介していきます。今月は吉村コーディネーターが紹介します。

コロナ禍とIT活用とDX

ITコーディネータの吉村です。徳島県よろず支援拠点では、IT活用・人手不足対応のコーディネーターとして週1回程度勤務しております。

2019年度より徳島県よろず支援拠点のコーディネーターを拝命し、様々な内容のご相談をお受けしてきましたが、最近やはりコロナが話題の中心です。

社会経済に大きな影響を与えているコロナ禍で、働き方の変化、新たな生活様式と、変化も見えてきました。

人に会わない、会話をしない、元々口下手で人見知りの僕にとってはありがたいことなのですが(^^)

いかに、人と会わず直接の会話をせず今までと同様あるいはそれ以上の満足をお届けするか。

業務効率化は善か悪か

よく例えとしてお話するJRの「みどりの窓口」これ、実は不要ですよ？不要ですか？

でも、あります。今もあります。

必要な人がいるからあるのだと思われます。

業務の効率化のみを考えた場合、券売機で充分機能を果たしているはずですが。(※実際は現在の券売機では対応できないこともあるようですが...)しかしみどりの窓口はなくならない。

なぜでしょう・・・??

理由を考えると、業務効率「だけ」を求めた場合に顧客満足度が下がってしまう恐れがあることにお気づきでしょう。

行き先を伝えて最適な乗換案内をしてほしい

その他駅員さんに相談したい

単純に駅員さんとお話をしたい

色々理由はあると思いますが、人とのコミュニケーションを取りたい方が一定数いらっしゃるのです。

人に会わないことは善か悪か

業務に限らず、最近の処理と言いましようか、物事の流れは「いかに人やモノと接せずに過ごすか」ということに意識がいつているように思います。

「非接触」「オンライン」「リモート」

いろんな言葉が流行っていますね。

僕もお客さまや相談者さまとリモートで打合せをする場面も増えてきました。

遠方や都市部のお客さまへの訪問は、もうしばらくしていません。

第5波の少し前、都市部のお客さまとの打合せについて、当時は先方の都市がまん延防止等重点措置区域に指定されており「何うことはできないからリモートで」とお話したことがありますが、返ってきた言葉が「緊急事態宣言が解除されたのにまだ来れないんですか？」です。

この言葉から、このコロナ禍が終息した暁には「リモート会議は許されない」ということが分かるのです。

なぜでしょう・・・??

これも「みどりの窓口」と同様、リモートでも事足りるということが分かってきました。でも、リモート会議は敬遠される方がいらっしゃる。

それは、「空気感が・・・」「意思の疎通が取りにくい」「機械やネットワークによっては聞こえづらい」と言う理由と共に、コミュニケーションを取りたい人が一定数いらっしゃるからだと思います。

人と話すことを楽しむ

チケットを買うのに敢えて駅員さんとお話をする

会議をするのにリアルで会って相手を感じる

実はこういった部分がとっても大切で、一義的な目的以外の動機を見失ってしまうと、機会損失につながることも往々にしてあるのです。



DX とは何かを考える

昨今耳にする機会が増えてきた DX (Digital Transformation) ですが、言葉は聞いたことがあるけれど、そもそも何なのでしょう？

経済産業省が 2018 年に発表した「DX 推進ガイドライン」には次のように書かれています。

「企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に、製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争上の優位性を確立すること。」

引用：デジタルトランスフォーメーションを推進するためのガイドライン Ver.1.0 平成 30 年 12 月 経済産業省
「IT を使って変革し、競争相手より優位に立つこと」

ざっくり簡単に言うところでしょうか。

もっとざっくり言うと・・・

「新たな価値を創造する」

このように言い換えてみました。

データやデジタル技術を使って、新たな価値を創造することこそ「DX」であると考えます。

僕の専門は業務の効率化、IT 活用です。では、IT 活用は DX ではないのでしょうか。

ひとつの考え方ですが、DX は「目的」、IT 活用は「手段」と捉えることができるかもしれません。

IT 活用は直接的な DX とまでは言えないが、IT 活用しなければ DX はできないと思っています。

例えば、伝票をすべて手書きしている問屋さん、まだまだ多いですが、そのような現状で、データやデジタル技術を使って新たな価値を作り出すことが可能でしょうか。

僕は難しいのではないかと考えています。

なので、DX の入口として IT 活用を進めることが大切です。

業務効率化を進めた結果、顧客への価値を創造した事例

僕の関わったとある「学童保育」を運営される企業があります。

当初の相談は、問題点として「児童の出欠管理がとても煩雑で、忙しい先生たちの連絡ミスも起こってしまう」というものでした。

問題解決方法として、グループウェアの導入を決め、進めていきました。

独自のグループウェアを構築し、保護者さまが自分でページに入り出欠席の登録をする。

そうすることによって出欠が一元管理でき、またいつでも出欠確認ができるようになりました。

もちろん、スタッフの先生が 1 件 1 件入力するわけではなく、いわばお客様がスタッフの代わりにデータ入力してくれるのです。これにより大幅に業務の効率化を図ることが可能になります。

このように、内部の業務と顧客への価値提供は、非常に密接な関係にあります。

うまく IT 技術やデータを活用することによって、業務の効率化を図れ、顧客価値創造につながるのです。

そのためには、まず IT 活用による業務効率化を考え、その中から見えてくる新たな価値を創造する方向へ着手するというのが、DX への近道ではないかと考えています。

コロナ禍での IT 活用と DX

コロナ禍においては、IT の活用シーンが増えて来たのではないのでしょうか。

テレワークや上記のリモート会議など、IT が必須です。

テレワークに通勤時間は不要、リモート会議に集まる時間が不要であることを

考えると、これらも非常に有効な業務効率化になるわけです。

「時は金なり」とはよく言ったもので、時間をお金に換算すると、きっと今まで大きな利益を失っていたことでしょう。

しかし、それでもやはりこのコロナ禍が終息すると、この効率化された仕組みは一部を除いて廃っていくのではないかとと思うのです。

非接触を謳ったサービスもたくさん出てきましたね。

「非接触」「人に会わない」で〇〇ができます！

という、「新たな価値」が、コロナによって生み出されたように思います。

コロナによって生み出された多くのサービスが、実は IT 活用と DX を促進している側面もあると思います。

まだ終息の見えない新型コロナウイルスです。

多くの方が苦しいところに立たされている現状がありますが、そのような中で、今だからできる価値を創造する方向に目を向けてみることもいいかもしれませんね。

よろず支援拠点の連絡先は以下のとおりです。

徳島県よろず支援拠点

徳島県徳島市南末広町 5 番 8-8
徳島経済産業会館 2 階

よろずにゴー
電話 **088-676-4625**
HP <https://yorozu-tokushima.jp/>

受付時間 【平日】9:00~17:45
【休日相談会】●第2・第4日曜日 10:00~17:00
徳島駅前ポッポ街
●第1・第3土曜日 10:15~17:00
アミコビル9F
(最新情報を確認して下さい)

新型コロナウイルスに関する経営相談窓口を設置しております。
相談希望の方は上記、徳島県よろず支援拠点にご連絡ください。