

企業のデジタル化推進の現状と課題

新型コロナウイルスの感染拡大により、日本のデジタル化の遅れが露呈される一方で、デジタル化の必要性和課題が浮き彫りになってきた。特に日本のデジタル化は、IT 人材の不足、旧態たるシステムへのこだわりなど、企業の非効率状況で推移している。

【デジタル化を推進する背景】

「ビジネスを取り巻く外部環境の変化」

- ・デジタル技術の発展によるグローバル化やプラットフォーム企業の台頭
- ・消費者の価値観、ニーズの多様化に価格競争
- ・少子高齢化に伴う労働減少の影響を受け政府主導で行われる働き方改革の推進
- ・2019年末から広がった COVID・19 感染拡大によるリモートワークやオンライン商談の普及など。

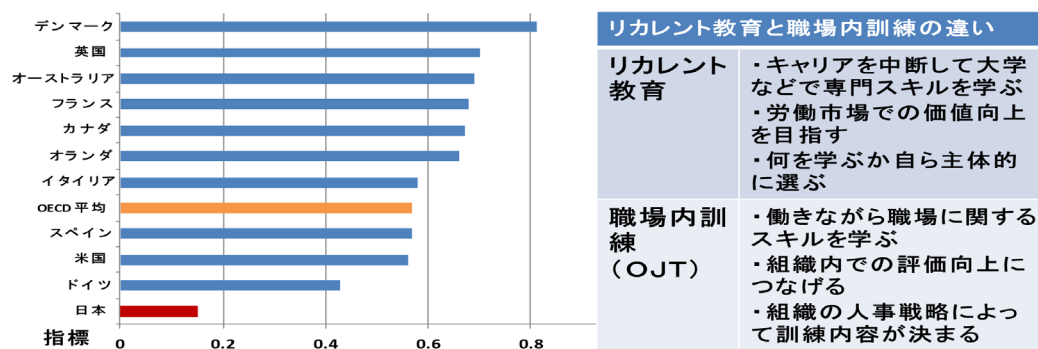
近年、企業を取り巻く外部環境は激しく変化している。長引く COVID・19 の影響は、世界の経済活動の在り方を劇的に変えつつある。

1. デジタル化の現状

デジタル人材の育成

「再教育でデジタル人材を育成。欧米は、コロナ後成長へ公的支援
・・・日本は、終身雇用が動きを鈍くしている。」

図1 再教育がニーズを満たしているかを指標化

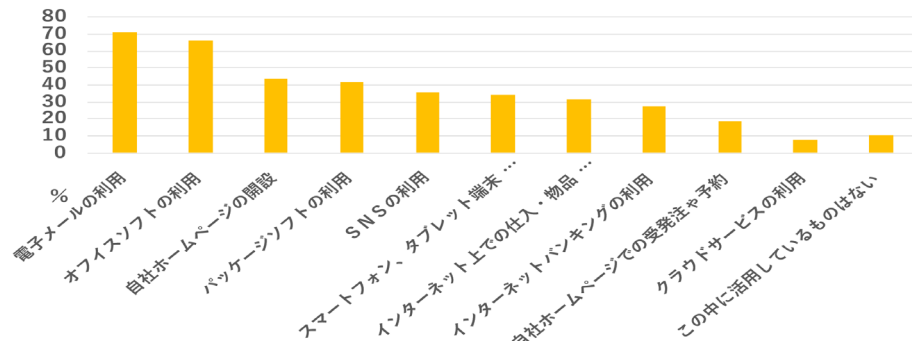


(出所) 日本経済新聞(2020. 9. 22)

日本企業のデジタル化の遅れは、世界のグローバル化競争やデジタル技術の進展に大きく後れとなっている。大企業の遅れとともに、大企業から発注を受けている中小企業は、発注形態・報告類にアナログタイプが多く、中小企業のデジタル化の以前に、大企業のデジタル化が先行されなければ、中小企業は進展しにくい。

図 2 中小企業の I T 化の現状

(1) I T ツール・サービスの利用状況 (n = 4,587)



(出所) 中小企業白書

2. 業務のデジタル化のメリット

①利便性や生産性の向上

現状では様々な業務に対応するシステムやツールが開発されている。作業時間の短縮が可能。また、生産性の向上のみならず「ミスを防ぐ」観点からも I T の導入効果がある。

②業務の属人化を防ぐ

属人化「この業務は A さんにしかできないという、個人の力量や経験年数により磨かれた技術力に左右されるが、I T 化で、作業の均一化が図れる。システムは利用手順が分かれば誰にでも均一にできる業務が多々ある。

③BCB(事業継続計画)対策

BCB とは、自然災害、テロ、感染症のような緊急事態でも企業運営を停滞されない行動指針を言う。一般には社内の情報はサーバーに保管されている。遠隔地にバックアップ用のサーバもある。

④情報共有が容易

紙媒体や電話を使って共有して情報をデジタル管理をすることでインターネット環境があればどこからでも情報へのアクセスが可能である。業務の引継ぎ、属人化防止にもなる。

⑤データの一元管理

データの一元管理とは、顧客データや売り上げデータ、商品データなど同じデータベースで管理し、それぞれのデータが自動的に紐づけされる。

3. 最近のデジタル化の進展の事例

身近なデジタル化の事例としては、新型コロナウイルスの影響を受けて、テレワークが急激に取り入れられるようになり、企業もその効果に理解し、推進しようとする風潮がある。各企業がその効果をよく認識し始めた。

図3 新型コロナウイルスの影響によって進んだデジタル化の内容

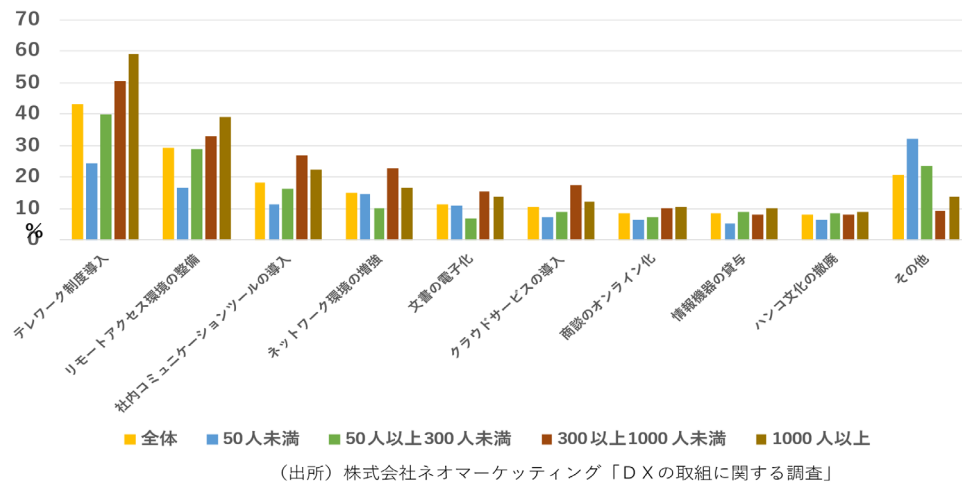
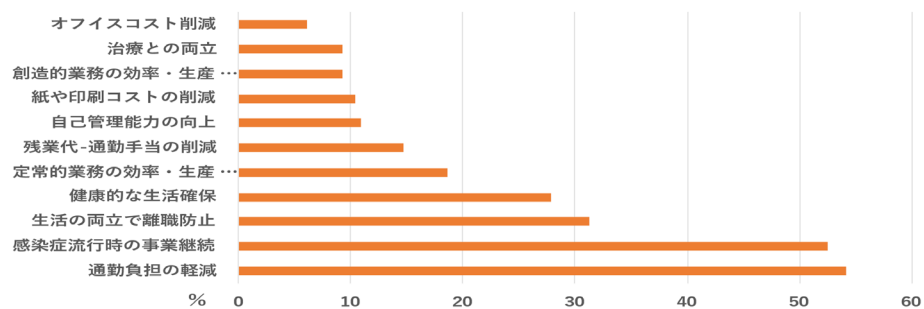


図3では、デジタル化の進んだ業務としては、テレワーク制度の導入が最も進んだ業務となっている。これに関して、在宅勤務への企業の認識はどうであったかを図4に示す。

図4 在宅勤務を実施して企業が認識した効果



(出所) 厚生労働省委託調査・2020年「テレワークの労務管理等に関する実態調査(日経新聞2021.5.17)」

4. 業務をデジタル化する際の課題

① ITやセキュリティに対する理解

ITに対する理解が浅い場合、導入されたシステムを使いこなせない場合がある。セキュリティに対する意識が低い場合、システムへの不正侵入やリスクも発生する。つまり、社内にデジタル化するための知識を有する社員が不足している。

② 「費用対効果」の意識

費用対効果の意識が薄い場合IT化に支障をきたす。システムの導入によりどれくらいコストが削減や時間短縮できるか。そのためにシステムの有効利用にある。何のためシステムや投資を行うのか「業務を効率化し、生産性向上し、売り上げ・利益増大」費用対効果

果の判断を部外の企業などに頼るしかない、システム導入をためらう。

③「ＩＴ化」という言葉の一人歩き

社内でＩＴ化という言葉が独り歩きしてしまうと、適切なＩＴ化を構築するのは難しい。

ＩＴというのは万能なツールでなく、あくまで「問題解決のための一つの手段」である。

成果をだすには、慎重な製品選びや入念なシュミレーションが必要である。

上司がデジタル化推進などと語るだけでは、有効なものにならない。

④既存のシステムに依存している業務の費用を切り替わる新システムに移ることに抵抗がある。また、従来の業務遂行に慣れがあり、新しいものに移行を望まない。

５．企業にデジタル化を円滑に進める対応策として以下の手順が大切である。

①どの業務をＩＴ化するか

どの業務をＩＴ化するか判断に迷う場合、棚卸を行って「業務の見える化」を行う。

②ＩＴやセキュリティへの知識

ＩＴ分野は非常に専門的だが、基礎的な部分を抑えるだけでも異なる結果が得られる。

③専門家の有効利用

ＩＴに関する理解が浅い場合、専門家に相談するなど効果が分るよう説明を受ける。

④導入の効果を定期的に測定

ＩＴを導入する際は長期的な視点で観察する必要がある。定期的に効果を測定し、ＰＤＣＡを回すことで、ＩＴ導入の効果が実感できる。

⑤社員への事前ＩＴ教育

ＩＴ導入時で混乱し一時的に生産性が下がる場合があり、事前に社員へのＩＴ教育が必要。

⑥デジタル化にこだわりすぎない

ＩＴ化にはコストがかかる。デジタルのメリット、アナログのメリットを活かす。例えば、アナログのメリットとして、「対面でのコミュニケーション」があげられる。

６．これからの企業の対処方法

①業務にＩＴを取り入れることで、生産性や利便性が向上し、業務の属人化を防ぐことが可能となる。導入に当たっては、ＩＴやセキュリティに関する知識の欠如、費用対効果の意識が薄い場合などでは導入が難航してしまう課題もある。しかし、「ＩＴ化する業務の明確化」や、「専門家の有効利用」によりスムーズなＩＴ化が実現できる。

②ＩＴを導入する際は、すべての業務を対象にするのではなく、システム化によって効果が出やすい業務を事前に調査し、的確に導入すること。そして導入前の準備として社員へのＩＴ教育を行うことも重要である。

以上、最近のデジタル社会の進展を官民挙げて推進しようとしているが、近況を捉え考察し、今後、当協会の活動の方向、取組施策の構築に一つの捉え方として述べたものである。