

Dx



キーワードから読み解くDX

今回のキーワード そもそも「DX」って何？

「DXって何?」「結局、何の役に立つの?」「そもそも自社に関係あるの?」。気にはなっていない、今さら誰にも聞けない……。そんな皆様の声にお応えし、超入門から解説します。初回となる今回は、「そもそも」の話として、DXとは「人と企業に『余白』をもたらしてくれる、デジタル技術の活用である」ということについてお話ししたいと思います。



私たちは既に「DX」を体験している

新聞の見出しやテレビCMなどでもよく目にするようになった「DX」。これは自分や自社に関係あるものなのか？ 知っておくべきことなのか？ 「結局、何のこと?」と思っている方も多いのではないのでしょうか。どうにも悩ましい2文字ですが、今回の連載記事を読んでいたければ、DXのことを周りの方々に話したくなってしまうかもしれません。

まずは、DXによる変化とはどのようなものかを身近な例で見てみましょう。下の写真は、ここ数十年の駅の改札の変化を表しています。

実は、この駅の風景の変化にもDXが大きくかかわっています。数十年前を思い出してみてください。駅の改札口には多数のボックスが備えられ、切符にハサミを入れる駅員さんが配置され、運行情報の差し替えも手作業でした。利用客は、切符を購入し、通勤ラッシュ時には改札前に行列ができ、改札の通過に手間取ることもしばしばあったと思います。

それが現在では、私たち利用客は、切符を購入しなくてもICカードやスマートフォンをかざして、スムーズに駅の改札を通過できるようになりました。さらに、このようにDXを推進した駅では、

になれる新たな可能性の扉が開かれることでしょう。

日々の業務に目を向けてみよう

そうは言っても、「何から始めればいいのか?」と悩まれる方も多いと思います。まずは、日々の業務を振り返り、駅の改札の変化のように「自社にとってもサービスを受けるお客様にとっても嬉しいものってなんだろう?」と考えてみてください。

例えば、まずは次のような順番で自社の業務を、もう一度振り返ってみませんか。

1. お客様と接する業務
2. 取引先と接する業務
3. 従業員と接する業務

これらの業務を振り返り、まずはデジタル化できる業務を明確にしてみましょう。

そのうえで、予算が足りない、または既にデジタル化した業務は決まっているが「そんなにコストをかけられない」という経営者の方も多いでしょう。そのような場合は、国や自治体の補助金・助成金の活用を検討してみるのもよいでしょう。

駅員さんの改札業務が軽減され、鉄道の安全運行の強化、利用客へのホスピタリティの向上など、鉄道サービスの質が高まりました。

これが、DXによる変化です。つまり、業務を効率化・省力化した事業者側だけでなく、サービスを利用するお客様にとっても利便性や満足度を向上させられるのが、DXなのです。



before



after

DXは人と企業に、余白をもたらす

他にも、「SNS」という言葉自体は意識していなくても、家族や友人とのコミュニケーション

また、自分だけではデジタル化のプロセスが明確化できない場合は、親しい経営者や外部の専門家に相談するのもいいと思います。DXを推進すると、投資コストの回収に留まらず、売上や利益率が向上し、労働時間が短縮され、従業員への給与アップにつなげられる可能性もあります。

経営者の皆様にとって、本連載記事がデジタル化をより身近なものとなれば幸いです。一步を踏み出す足がかりとなれば幸いです。

当コーナーでは次回から、「物流の2024年問題」や「生成AIの活用」など経営に関する様々な社会課題を取り上げ、それらの課題とDXの関係、DXによってどのような解決の糸口が見いだせるのかなどを読み解いていきます。



柴山治(しばやま・おさむ)
デジタル戦略プランナー/
危機管理プロフェッショナル

株式会社YOHACK CEO。社名には「YO(世界に)HACK(切り込む)」の意味がある。「人と企業に『余白』が生まれるとき、日本はまた強くなる」と確信し、デジタルを軸に、あらゆる企業のパートナーとして伴走支援している。

2024年3月29日に「日本型デジタル戦略」(クロスメディア・パブリッシング)を刊行。



※内容の確認には「友だち追加」が必要です。