

中堅中小企業のデジタル課題に対応 3ステップで拓くDXへの道

DX推進に向け、企業が直ちに取るべきアクションとは

IT調査会社ノークリサーチによる市場調査データを紐解くことで、DXに向けた道筋を明らかにするとともに、「業務環境のオンライン化」にスポットを当て、富士通の社内実践を通じ自信を持って推奨できるITツールを紹介する。



「2025年の崖」を広く知らしめた経済産業省の『DXレポート』によって、日本企業は自社のビジネスの存続に危機感を覚えた。さらに新型コロナウイルス感染症の影響で、DXへの取り組みは一層急務となったが、進捗は思わしくないようだ。その後も経済産業省では、『DXレポート2(中間取りまとめ)』を発表し、DXの具体的なステップを紹介して取り組みの加速を促している。

こうした中で富士通では、2021年12月21日にオンラインセミナー「～市場調査データが示す～中堅中小のデジタル課題に効く、地に足の着いたDXへの道」を実施した。ノークリサーチ シニアアナリストの岩上 由高氏による「～市場調査データが示す～中堅・中小企業でも無理なく取り組めるDXに向けた最初の一步」、富士通CCD事業統括部 プロモーション推進部部長の丸子 正道氏による「DX推進に向け、企業が直ちに取るべきアクション」の2つの講演から、DXの取り組みを加速させる方策を考える。

変化への対応が中堅中小企業のDXを妨げている

従業員数500人未満の企業では、売上/利益の向上、業務効率の改善を目的としたDXへの取り組みが相対的に低いことが、ノークリサーチによる「2021年版 DXとコロナ禍を踏まえた中堅・中小企業のIT投資レポート」で明らかになった。

この理由について、ノークリサーチの岩上氏は次のように解説する。

「昨今、中堅中小企業を取り巻く環境は厳しくなっています。その1つに人材不足があり、売り手市場のため人材の確保が難しいのが実情です。また、電子帳簿保存法やインボイス制度といった法制度改正への対応を求められる上、コロナ禍によってさまざまな競合他社が市場参入しています。こうした変化への対応が優先されるため、DXに取り組むづらくなっています」

では、「足元の課題解決」と「DXに向けた基盤作り」を同時に進めることはできないのか。岩上氏は、従業員数500人未満の企業の「IT活用を阻む経営課題」を紹介した。

中堅中小企業が抱える4つの課題

岩上氏は、調査結果の上位4つの課題と克服のためのポイントを次のように提案する。

経営課題①：投資に見合う価値があるか判断できない

岩上氏が提案するのは「既存のITツールを活用する」ことだ。

「Web会議やファイル共有ツールを商談でも利用すれば、支出を抑えながら地理的な制約を受けない営業活動が可能になります」(岩上氏)

事実、ユーザー企業に対して「CRM製品/サービスが今後持つべき機能や特徴」を尋ねたところ、オンラインやリモートで商談に使える機能や、他サービスとの連携機能の有無を挙げる回答が多かった。

「ただし、セキュリティには注意が必要です。共有設定の確認が不十分なために、情報が漏えいする恐れがあります。PCなどのセキュリティ設定を統一的に管理する仕組みを考えておきましょう」(岩上氏)

経営課題②：DXを推進する人材を育成/採用できない

すでに才能を持っている従業員が自社にいる可能性を岩上氏は指摘する。

中堅中小企業では、大規模な採用・育成制度を設けることは難しいが、すでに優秀な人材は擁しているだろう。その人材には、同じセミナーに参加しているなどの共通点があるかもしれない。

実際、「給与・人事・勤怠・就業管理の製品/サービスが今後持つべき機能や特徴」という設問に対し、「優秀な人材の共通点(研修内容など)を分析できる」が上位に挙げられている。岩上氏は、重要なポイントを以下のように指摘する。

「従業員が参加した研修やセミナーを記録でき、パフォーマンスの高い社員とセミナーの参加状況の共通点を確認できる人事システムがあります。こうした製品を活用することで、自社の人材に活躍してもらえます。ただし、セミナーに参加した後は、感じたことや得た知見を共有することが重要です。すぐに内容を記録できるよう、手軽に持ち運びできるPC環境を整えましょう」

経営課題③：企業の文化や慣習が取り組みの障壁となっている

コロナ禍によって働き方を変えた企業は多い。これに対して岩上氏は、「文化や慣習を変えるチャンスだと捉えましょう」と提案する。

自社の改善点を明確にするには、第三者に指摘してもらうことが有効だ。調査にて「IT活用に必要なと考える経営面での支援」について尋ねた結果、「相談から実施までを支援してくれる一本化された窓口」や「業務から最適なDXの取り組みを提案するサービス」が上位に挙げられている。

「PCの入れ替えやOSのサポートの終了などで、コロナ禍で作成した情報共有の設定や運用ルールなど、改善した文化や習慣が失われてしまいがちです。そのリスクを防ぐためには、一貫したPC環境のライフサイクル管理が重要です。単にハードウェアを入れ替えるだけではなく、ファイルサーバーの運用方法も含めて引き継ぎ、コロナ禍をきっかけに作った文化を継承しましょう。このとき、ライフサイクル管理サービスの併用も、新しい文化や慣習を築いていくのに有効です」(岩上氏)

経営課題④: IT担当/部門が日々の業務に追われている

岩上氏は、RPAによる自動化が有効な手段の1つであり、例えばバックアップやサーバーの設定などから着手してはどうかと提案する。RPAはIT管理や運用の作業であれば自動化を始めやすいという。

「業務アプリケーションの導入/更新に関する全体的な方針」について回答を求めたところ、「自動化によって業務効率を改善できるか?を重視する」が上位に位置する。これはペーパーレス化や脱ハンコよりも高い割合だ。

「RPAもOSのアップデートによるトラブルなどは起こり得ます。自動化のメリットを十分に享受するためにも、OSを含めたPC環境を統一的に管理することが重要です。管理サービスを必要に応じて利用しながら、自動化の土台を整えましょう」(岩上氏)

最後に岩上氏は課題解決とDXの取り組みを両立するには、足元のITインフラ、PC環境を安定させることが重要だと総括した。

DX推進に向けて企業が取り組むべきアクション

プログラムの後半でスピーカーを務めた富士通の丸子氏は、国内企業におけるDXの取り組み状況について、DXレポート2を引用しながら説明する。

2018年公開のDXレポートでは老朽化、複雑化、ブラックボックス化した既存システムがDX推進の障壁になると指摘し、2025年までの完了を目指してDXを進めるように促している。だが、IPAによる『DX推進指標の自己診断結果』の分析では、2020年10月時点で9割以上の企業がDXに未着手または推進途上だと報告されている。

この現状を受けてDXレポート2では、「DX=レガシーシステム刷新」あるいは「現時点で競争優位性が確保できていればこれ以上のDXは不要」など、意図しない解釈がなされた可能性を指摘している。

さらに、コロナ禍という事業環境の大きな変化に対して、社内インフラや就業ルールなどの刷新に迅速に適応できた企業と、そうでない企業の差が開いており、企業文化が変革の阻害要因になっているとも述べている。素早く変革し続けるためには、ITシステムのみならず企業文化の変革が必要と言えるだろう。

また、デジタルサービスによるメリットの享受が一般化するなど、コロナ禍を通じて人々の固定観念や社会活動は変化している。そうした変化に対応するには、デジタル化やビジネスの改善が必須になる。

DXレポート2では、DX推進に向けて企業が取り組むべきアクションを「超短期」、「短期」、「中長期」に分けて説明しており、それぞれの要点を丸子氏は次のように紹介する。

「超短期のアクションはDXのファーストステップで、『業務環境のオンライン化』、『業務プロセスのデジタル化』、『従業員の安全・健康管理』、『顧客接点』の4つがあります。製品・サービス活用による事業継続だけでなく、経営者自身がDXへの認知・理解を深めましょう」

続く短期のアクションは、本格的なDXを進めるための体制整備と実践だ。ここでは「DXを担う関係者が協働して、ビジネス革新に向けたコンセプトを描くことが必要です」と丸子氏は語る。

その後の中長期のアクションは、迅速に変わり続ける柔軟性を獲得する段階だ。「まさにデジタル企業になるためのステップ」だと丸子氏は力説する。

DXは「業務環境のオンライン化」から取り組むべき

丸子氏は、超短期における4つのアクションの中でも、まず業務環境のオンライン化に取り組むべきだと強調する。具体的には、「執務環境のリモートワーク対応」、「Web会議システムによるコミュニケーションのオンライン化」が挙げられる。

「この2つはセットで考えてください。テレワーク環境を作っても社外でコミュニケーションが取れない場合は、従業員を管理できなくなります。また、コミュニケーションツールをオフィス内のパソコンで使うだけでは、利便性を十分に享受できません。テレワークを前提としてコミュニケーションツールを使いこなすことが、業務環境のオンライン化です」(丸子氏)

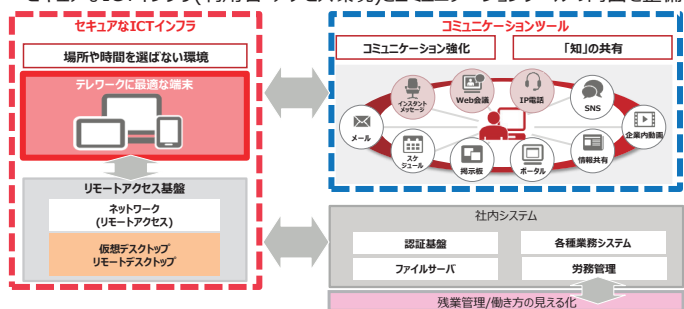
なぜ業務環境のオンライン化からDXに着手すべきなのか。総務省はテレワークの意義・効果として、DXと密接に関係する「少子高齢化対策の推進」「ワーク・ライフ・バランスの実現」「地域活性化の推進」「環境負荷軽減」「有能・多様な人材の確保 生産性の向上」「営業効率の向上・顧客満足度の向上」「コスト削減」「非常災害時の事業継続」を挙げている。

「富士通ではテレワークを導入しており、これらの正しさを実感しています。特にコロナ禍においては、非常災害時の事業継続がクローズアップされました。さまざまなメリットをもたらすテレワークの導入は、企業文化の変革にも直結します」(丸子氏)

快適なテレワーク環境実現のために富士通が使用しているPC

丸子氏は、快適なテレワーク環境を実現するためには、セキュアなICTインフラとコミュニケーションツールの両面の整備が必要だと説明する。テレワークに最適な端末とコミュニケーションツールについて、富士通社員が実際に業務で使用しているものを紹介した。

○セキュアなICTインフラ(利用者・アクセス環境)とコミュニケーションツールの両面を整備



快適なテレワーク環境実現のためのシステムの全体像

「テレワークに最適なPCが『LIFEBOOK U9』シリーズです。私のものは軽さ約738グラム、薄さ約15.5ミリと軽くて薄い上に頑丈です。またインテルCore™vPro® プロセッサ搭載のため動作環境に問題はありません。さらに多彩なセキュリティ機能を搭載しているので、データを安心して持ち運べます」(丸子氏)

同シリーズは、テレワークを行っている顧客の不満を改善すべく、さまざまな改良を加えたモバイルPCだ。有線LANポートを標準装備するほか、SIM内蔵モデルや生体認証内蔵モデルも用意している。



富士通で使用している『LIFEBOOK U9』シリーズ

Microsoft 365で働き方の多様化に対応

丸子氏が続けて紹介したのは、Microsoft 365だ。働き方の多様化における情報共有の課題とコミュニケーション不足を解決できるツールであり、従来から使用されてきたメールやスケジュール、オフィススイート、コミュニケーション基盤となる機能を持つ。

「Microsoft 365の強みである多様なアプリケーションのライオンナップとアプリ間連携で、従業員同士の連携の強化、業務効率化と生産性向上、従業員のモチベーションアップを図れ、お客様のビジネスを成功に導く提案ができると考えます」(丸子氏)

丸子氏が重点的に紹介したのはMicrosoft Teams(以下、Teams)だ。

リアルな会議のようにWeb会議を実施でき、その様子を録画

できる点、メモや資料を簡単に共有できる点、履歴がそのまま議事録になる点、ホワイトボードを使える点がメリットだという。また、社内のWeb会議でTeamsの機能を紹介し、会議参加者に利便性について尋ねると、プロジェクトごとで部屋を分けて資料共有や同時編集を行えることが魅力との感想があった。従来のツールでは、クリエイティブな業務をオンラインで進めることが困難だったという。

富士通のDX支援とFUJITSU Work Life Shiftソリューション

最後に丸子氏は、富士通の取り組みについて紹介する。

「DXでは、目的を定めて組織や人、既存のビジネスプロセスを変革する必要があります。富士通では、まずはデジタル対応へのトランスフォーメーション、次に既存ビジネスのトランスフォーメーション、最後にエコシステム型ビジネスへの進化という3つのステップを踏み、お客様の変革を成功に導けるソリューションを提供しています」(丸子氏)

なお、DXのファーストステップとしては、デジタルツールを活用したテレワーク環境の整備も課題の1つだ。それに対して丸子氏は、「富士通自身の経験を基に、おすすめできるソリューションを厳選して体系化し、『FUJITSU Work Life Shift』という名のもとに提供しています」とアピールする。

今回は2つの講演から、DXの現状とそのアプローチの一部を紹介した。抜本的な改革としてのDXは決して容易ではないが、すぐにでも確実にできることから始めていくことが必要だ。その中で、「地に足のついた」取り組みとして自社に今できることは何であるのか、これを機会にぜひ再考いただくとよいだろう。

○富士通は、お客様のDX推進のパートナーとして、以下の3つのステップを共に取り組み、変革を成功に導くお手伝いをいたします



富士通が提供するDX推進3つのステップ

お問い合わせ先

【購入相談窓口】 0120-959-242

受付時間 9時～18時(土曜・日曜・祝日・当社指定の休業日を除く)

富士通株式会社 〒105-7123 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター

※富士通パートナー及び弊社担当営業から購入を希望されるお客様は、直接担当者へお問い合わせください。

Copyright 2022 FUJITSU LIMITED