

特集 DXを支えるIT

私にもできるDX！

～なぜ広がらないDX、ITリテラシー～

元 NTT東日本 取締役法人営業副本部長
 元 NTTドコモ 常務取締役法人営業本部長
 技術経営士 潮田 邦夫



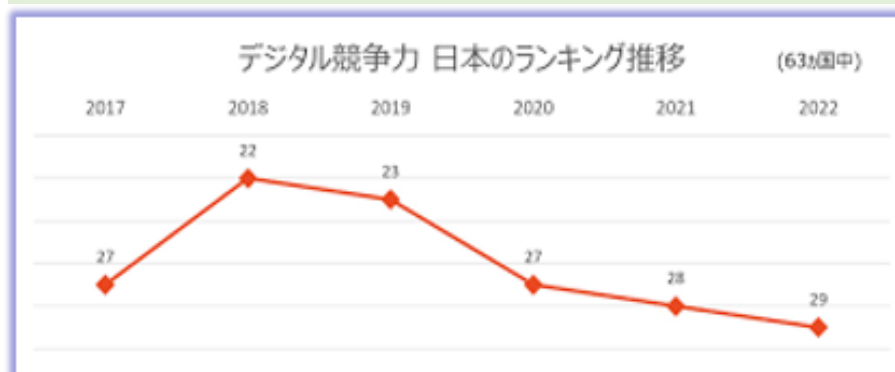
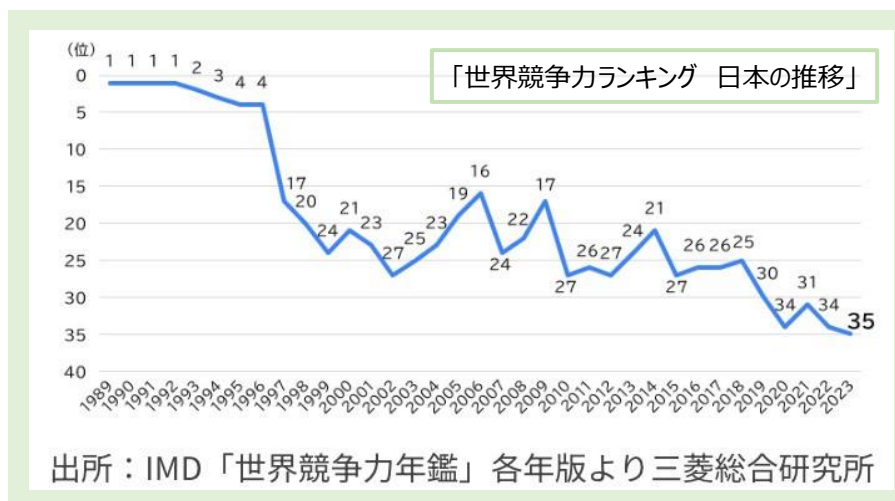
1. まえがき

日本でインターネットが本格的に導入されたのが1995年でした。今やインターネットなしの社会活動は考えられません。

ITの世界では技術的にはアメリカのGAFGAが圧倒的なリーダーとなり世界を席巻して世界のインフラになりました。残念ながら日本ではITリテラシーの面でも後れを取り、デジタル競争ランキングでは20～30位になっています。最近ようやく日本でも大企業やITネイティブのメンバーが起業して新ビジネスをインターネット技術を使って展開できるようになりました。

しかし圧倒的に多い企業数・従業員数の中小企業でのIT化（デジタル化）が遅れています。この中小企業の方々が少しでもITリテラシーを身につければ日本全体の生産性向上もかなり向上するものと思います。

なかなか広がらないDX、ITリテラシー拡大について、本資料では一般論より筆者の実体験をもとにした実践例を紹介いたします。



2. DX、ITリテラシー«とても便利なGoogleforms ! »

日本では1995年以前はジャパンアズナンバーワンと言われ世界をリードしてきました。欧米からも日本企業への視察がかなりありました。

その後1995年のインターネット時代から世界との競争力が衰退することになりここ30年間は世界20位から30位あたりを変動し。G D P でも世界4位の地位になりました。

同じく、日本のITのデジタル競争力は世界でも低く27番目でありITリテラシーについては世界62番目です。

最近是小中学校にG I G A 端末として一人一端末を導入して授業を実施しているので、これからの若い人達のITリテラシーは相当身につけていくものと期待していますが、まだまだかなりの時間がかかりそうです。

(注：G I G A : Global and Innovation Gateway for All)

私はN T T 時代の1995年と2000年のドコモ時代に、職場では一人一台のパソコンを導入しました。全社員が個人ホームページを作成してその個人ホームページを通して全社員が仕事の資料作成やプロジェクト管理などのすべての仕事をするようになり、これにより全社員がITリテラシーを身につけることができました。また一人一台の「携帯電話」を「携帯情報端末」として積極的に使いこなし業務遂行の大きなツールとして活用していました。

最近、Google社が提供し無料でアンケートでよく利用されているGoogleFormsを幅広く活用しています。このGoogleFormsはとても幅広い使いかたができ、使いこなせば中小企業の人たちの業務改善や生産性向上がかなり図れます。

ぜひ、これからは技術スキルのみならず、積極的に簡単にITを使いこなすITリテラシーを習得して使いこなして欲しいと思います。

そのため、本資料では一般論ではなく、今までいろいろ私自身が実経験した実践例を述べたいと思います。



GoogleFormsはGoogle社の無料で利用できる汎用アプリケーションです。主にアンケートで使用され多くの企業や個人で活用していると思いますが、工夫するとアンケート以外の使いかたがいろいろ出来ます。

私が実践しているGoogleFormsのアンケート以外の利用をご紹介します。

最初に実施したのが高齢者の安否確認と見守りでの使いかたです。

これは東京から遠く離れた一人住まいをしている高齢者の方の娘さんからの要望で安否確認見守りをGoogleFormsを使って実施することです。今まで電話をかけたリメールやL I N E をしていましたがGoogleFormsを使って毎日回答することにより簡単容易に安否を確認することができます。さらに安否確認以外の項目を工夫して追加し毎日入力すると、安否のみならず健康状態に持っていくことができました。例えば毎日の歩数の入力項目を追加し、3000歩の入力項目にしますと、2900歩いていた方が翌日は遠回りして買い物をして3000歩にして回答するというようになり自分で歩数を増やし健康を守るという意識になり、とても元気になったと連絡をいただきました。現在3人の遠方の高齢者の方と毎日実施していますが今後この成果をまとめて自治体等で実施していただければとモデル版を作成しています。

さらに、GoogleFormsのアンケート以外の使いかたを、ある市のクリニックの医師の方と共同で作成し活用しました。

- ・コロナ禍時の自宅療養者の見守りに！
- ・病院や介護施設の空きベッドの把握に！
- ・薬剤薬局の薬の在庫など！

このほかの応用利用として

- ・学校では、検定試験などの申し込みや生徒の欠席の届に活用しています。
さらに運動会や展示会の参加申し込みにも活用しています。
- ・災害時の避難場所では、このGoogleFormsで避難者の確認ができます。

このようにGoogleFormsをアンケート以外にいろいろと活用しています。

このような利用技術、利用知識をITリテラシーと考えています。

そのためにはIT技術主体の学びではなく、その技術で何ができるかという発想力が必要になってきます。ITリテラシーは、教わったことを実践するだけでなく、自分で問題点を見つけて自分でそれを解決して行くという発想が必要です。ぜひこれからの時代はあてがわれたものだけでなく自らが考え工夫する能力を身につけて欲しいと思います。これがITリテラシーを広げることだと思います。

3. ITリテラシーの広げ方！

私流のITリテラシーを広げるやり方があります。

ITリテラシーについてはすべての人が同じようなスキルや知識を持っているわけではなく、また発想の仕方も大きく違います。

このような人たちの性格を4つに分類しています。

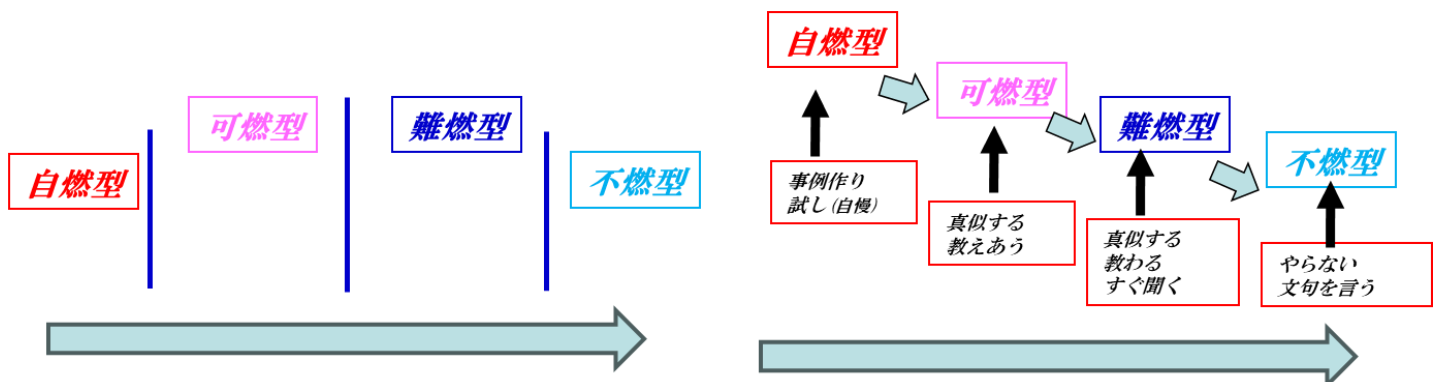
- ・自燃型：自らやる人
- ・可燃型：事例や教えてくればやってみようという人
- ・難燃型：皆がやり始めたらやろうという人
- ・不燃型：どうしてもやりたくないという人

という四つのタイプがあると思っています。そのためこの四つのタイプの人を上手に見極めて普及を図り広げていく手段が良いと思います。

まずやり方としては、一斉に実施するのではなく、徐々に広げる方法にします。

- ・自燃型の方を対象に：やりたい人から少人数で行い、そこで事例を作ります。
- ・次に可燃型を対象に：事例を見てやりたい人が真似して実施します。これで約半数の人たちに広げます。
- ・そして難燃型の方に：半分以上の人ができるようになると残りの人たちに周知して広げます。
この時点で、すでに半数の人が実施しており、利用ノウハウを持っているので、使い方が分からないときに教えてくれる人がたくさんいます。
こうなると大幅に普及しますが、ここまで達するのに数か月から数年かかります。
- ・最後には不燃型の方ですが：どうしても最後まで実施しない人が一定数います。

ITリテラシーは一斉に普及するのではなく、できる人から徐々に広げていくのがコツです。



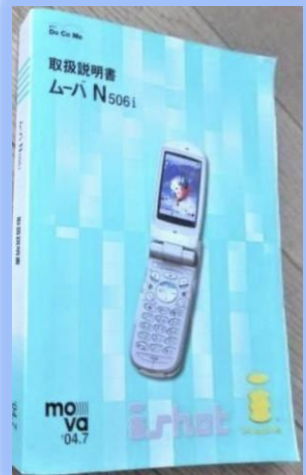
4. マニュアルがない！ <try and try>

またIT時代から始まった一つにマニュアルがないという発想です。特に iPhone はじめスマホにはマニュアルがありません。紙のマニュアルが無くなり、環境負荷が大きく改善されました。

マニュアルがないということは事前に操作方法がわからないのでtry and tryの思想になります。

まずやってみることで、分からなければもう一回やってみることで。

最近の子供達はゲームでこの感覚を得ているので、子どもたちはITリテラシーについては問題なくどんどん自分たちで実施していきます。課題はインターネット時代の前の人たちが現在の40歳以上の人たちです。この方たちはなかなかこのような考え方はできないのでとりあえずやってみようというマインドになかなかありません。そこでITリテラシーは若い人から広げその人たちが高齢者に教える考え方が必要です。



5. 30点主義！ ‹‹あるいは60点主義！››

ITはやり直しが効いてtry and tryが何回でもできますので、最初のトライで30点で充分であるという考え方です。今までは30点というと不合格で、やる意味がないやっても無駄だという発想になりますがITの場合は30点で充分だと考えます。大事なのはこれを繰り返して1回目は30点、2回目で50点、3回目が60点、そのうち何回も繰り返しているうちに80点90点になりそして100点に近くなるようになります。そのためには時間が少し必要ですので数ヶ月から半年ぐらいで完成する。30点は今よりは良いという考えです。今より良ければそれだけでも生産性が上がるし発展してるのですからそういう気持ちでITは進めるとよいです。

DXについてもITと同じ考え方です。

DXの場合にはまずいろいろな事象をデジタル化する。

デジタル化するといろいろな加工や操作ができやすくなるのでまずデジタル化するのが最初で、

システム化してプロセスを連動化させるのはその次の手順です。



DX化では、スマートホンが魔法のランプだと思っております。

スマホは日本人では一人一台の1億台以上が普及しています。世界では数十億台が普及してほとんどの人たちが1台以上持っていることとなります。この魔法の端末スマートホンを使うのが第一です。例えばDX化については音声でテキスト化することができます。このテキストデータを蓄積すると統計データになって分析したり応用に使うことができます。情報は元々データ／情報／知識／知恵となっていますのでまず基本はデータです。

最近のスマホでは簡単に音声で文字を起こすことができたり写真を集めると自動的に動画にしたりすることができます。

また、GoogleFormsではスマートホンから入力すると自動的にデータがExcel化されさらにデータが自動でグラフ化されます。これだけでもデータを自動的に作ることができデータを自動的に分析するところまで簡単にできます。ぜひ多くの方がこのような使いかたをトライして自分たちで使いかたを考えて欲しいと思います。



6. IT、DXを使いこなすのは現場作業を知っている人！

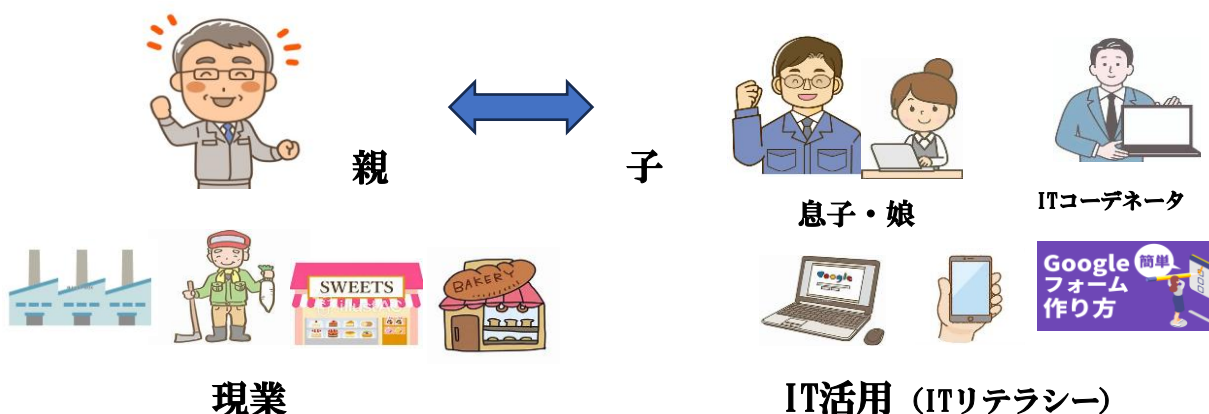
ぜひ、まずはITスキルを習得して欲しいと思います。これは自転車やカラオケをしたり将棋や囲碁よりはずっと簡単だと思います。

DXやITを使って業務を改善して行くのはその業務を知っている人でないとできないのでやはり業務を実施している方がスマートホンの使いかたやGoogleFormsの使いかたを習得して欲しい。少しでもよからITを活用して自身の業務が改善になったと自分自身で実感を感じて欲しいです。そして少しずつでも継続する意識になっていただきたい。そこでどうしても苦手な方がおられる場合はITを知っている人と組む、コンビを組むことです。

7. 中小企業の方は娘・息子と組む！

特に中小企業の方たちは実業の方が中心でITの専門家もいないしITの知識を持ってる方が少ないと思いますので、私がお勧めしているのは中小企業の方の娘さんや息子さんと一緒に仕事をする事です。親御さんが、実業主体となり、娘息子さんがIT主体でお子さんとのITコラボが良いと思います。

このコラボの良いことは親子一緒に仕事をする仕事をしている親がどうしても業務指示をしたりするリーダーになるので息子さんや娘さん方は遠慮しがちになります。そこで娘息子さんがITを使いこなせれば親と子供が同等の立場になれるので堂々と仕事のパートナーになります。中小企業でのDX、IT、これが私の中小企業でDXを進める時のおすすめのパターンです。ぜひ一度お考えください。



8. ITリテラシー・マインド

ITリテラシーを取得するには、技術知識や使い方取得するだけでなく、重要なのは、使っていく使い方の意識を変えていく必要があります。

まとめましたのでITリテラシー取得にあたっての参考にしてください。

- ・できる人から順次実施する。
特に組織で一斉に始めると不燃型の方が必ず反対します。説得する時間がかからないです。
- ・マニュアルがないので「Try & Try」で何回もTryする
少なくとも一回はTryして試してみる。一種の試食のようなもので食べずらいはしない。
- ・分からないときは、知っている人に遠慮なく聞く、教えあう。
- ・30点の出来で十分と認識し、継続することが大事
- ・使い方は、困っている人/現場が自ら考えて使い、自分が楽に便利になればよいと考える
- ・ITの知識や使い方を知っている人を作る。特に若い人からも聞く教わる。
- ・場合によっては、IT知識の人とコンビを組む。中小企業は親子がおすすめ。

ぜひ食べずらいせず一回はTryしてみましよう！いつか使えるようになります。

9. 終わりに！

今世間でDX、ITが叫ばれ生産性向上が望まれています。

また日本では少子高齢化が著しいスピードで進展しています。これを乗り越えるためにはDXやITが絶対に必要です。

ぜひ難しく高度に考えないでできるところからできる範囲で一步ずつ少しずつ実施して、だんだんよくなっていくという考えで良いと思います。

- ・30点の向上で充分です、大事なのはそれを継続することです。
- ・できれば、中小企業の方はITリテラシーある娘息子さんとコンビを組むことをおすすめします。

多くの方、特に中小企業の方が、ITをDXを少しずつでも積極的にすすめ、皆さん方の業務の生産性向上を図り、企業活動の競争力を高め企業活動の活発化を願っています。