

DXスタートマニュアル

DX推進に向けて、何から取り組んでいくか

株式会社インソース

「DXに関する取り組みをしていきたいが、何から始めていけばいいのか分からない」

弊社インソースはDX研修を数多く提供して参りました。
その中で非常に多くの方から上記のお悩みをお聞きしました。

人口が減少し、仕事の担い手が減っていく中、経済を維持・成長させていくためにDXを推進していくことは日本が抱えている課題となっております。

2021年9月のデジタル庁設立は、国からの最大のメッセージだと考えております。

皆さまのDXの第一歩をお手伝いし、経済成長に貢献したい。

この目的を達成するため、DXスタートマニュアルを配布することになりました。

ページ数	見出し
4	DX（デジタルトランスフォーメーション）とは
5	DX推進に向けた正しい考え方
7	DXで具体的にやるべきこと
8	日常業務の効率化に向けて必要となるスキル
11	身近に潜む定型業務の探し方
12	DX推進担当者に必要となる要素
13	DXを組織全体に展開するまでの流れ

DXスタートマニュアルを読み進めていただく前に認識の違いを解消するため、まず最初にDXの定義を確認します。

■経済産業省の定義

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

※出所：経済産業省「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（DX 推進ガイドライン） Ver. 1.0」（2018年）

■インソースの定義

データとIT技術を活用し破壊的イノベーションを実現すること

- ①新たなビジネスモデル、新製品、新サービスを実現すること
- ②業務プロセスを改善もしくは再構築し、ダイナミックな生産性向上、コスト削減、時間短縮を実現すること

■DX人材は、教育することで社内から増やすことができる

DXを推進していくためには、DXを主導できるDX人材が必要となります。そして、わざわざ追加でDX人材を雇用せずとも、すでに社内にいる人材に教育を行うことで、DXを主導できるDX人材に育て上げることは可能です。

ITを活用することができ、事業に詳しくれば、それだけでDXを推進できます。

■IT開発自体は、日を追うごとに簡単になっている

DX推進の中で、IT開発は避けて通れません。ただ近年、日を追うごとにIT開発補助ツールの性能は上がっており、開発の難易度はどんどん下がっています。

安価で高機能のAI関連サービスなども使用することができるので、どう作るかではなく、どう使うかの世界に変わっています。

■ITツールと人間の強み・弱みを把握し、それぞれの強みを活かす

DXを推進する上で、ITツールと人間、それぞれの強みを把握しておくことは重要です。

業務フローの中で、どこを切り出してITツールに任せるのがいいか、どこを人間が担うのがいいかなど、業務ごとにツールと人間の適正に合わせて振り分けるという視点が必要となります。

■従来フローは意識せず、「どうあるべきか」という視点に立って考える

DXを推進していく際、「これまではこうだった」という視点は不要です。
むしろ変革の邪魔になってしまうことすらあります。

業務フローを見直す際は、「この業務は本来どうあるべきか」という観点から、フラットな目線で見直し、再評価する必要があります。

① まずは業務を効率化し、既存業務をより低コストに行えるようにする

「DXといっても何から始めたらいいのかわからない」という方は、まず業務を効率化して、既存業務をより低コストに行えるように改革していきましょう。

② 業務改善によって生み出したお金・時間・人員を使い、ビジネスプロセスを変革することで新たなサービスを実現する

そして効率化によって「余った資産」を投資し、ビジネスプロセスを変革することで、新たなサービスを生み出していきます。

⇒ **業務効率化・IT化という戦術レベルではなく**

「効率化で作った時間・お金・人員を、データとIT技術を基に有効活用する」

という、その先の成長を見据えた戦略レベルで考える必要がある

日常業務の効率化には、以下6つのスキルが必要となります。

①現状把握スキル

まず必要となるのが現状把握スキルとなります。

効率化を行おうにも、まず「現状がどのような業務フローとなっているのか」を正しく把握する必要があります。

②現状分析スキル

続いて必要となるのが現状分析スキルです。

現状を正しく把握した後、「どこにコストがかかっているか」「どこがボトルネックになっているか」など改善が必要な部分を分析する必要があります。

③IT活用スキル

業務効率化には、当然ながらIT活用スキルも必要となります。

漠然とした「このタスク、自動化したい」というニーズを「ITツールを活用すれば、本当に自動化できるのではないか」という具体案まで持っていくスキルは、あまり目立ちませんが非常に重要です。

④ITの特性を踏まえた設計スキル

次に、ITツールごとの特性を踏まえた設計スキルも必要となります。

ITツールもたくさんの種類があり、それぞれ強み・弱みがあります。業務フローを振り返って把握した問題点・ボトルネックに対して、「どのツールを使えばいいのか」という判断ができることが求められます。

⑤ユーザー視点に立ったデザインスキル

そしてデザインスキルも必要となります。
業務効率化・自動化を行う上でITツールの活用は欠かせませんが、
ITツールの活用による運用フローの変化は避けられません。
運用フローが変わるということは、ユーザーの使用感も変わるので、
直感的に理解できて、すぐに慣れることができるデザインに仕上げる必要があります。

⑥開発スキル

最後に必要となるのが、開発スキルです。
「どの業務フローを」「どのツールを使って」「どのようなデザインで」という視点で
改善案を出した後は、それを実際に実現する必要があります。
その際、開発スキルは欠かせません。
また自分で開発できない場合でも、開発スキルを持った方に対して
正確にニーズを伝えることができれば、業務効率化は実現できます。

業務効率化を行う際、定型業務（ルーティンワーク）をシステム化することは、業務フロー全体に大きなインパクトを与えることができます。では身近に潜む定型業務は、どのように探し出せばいいのでしょうか。

■現状の業務フローをもれなく見える化する

定型業務を探し出す際によく用いられるのが、「現状の業務フローをもれなく見える化する」という手法です。

すべてのフローを洗い出し、改めて見直すことで「実はこの業務は自動化できるのではないか」といった定型業務を探し出すことができます。

■現場で働く従業員に対して、定期的に同じような業務を行っているケースがないか確認する

そして現場で働く従業員に対して直接、「定期的に行う定型業務はないか」を聞くという手法もあります。ただし、「そもそも自動化して効率化できる」という視点を持っていない人に対して、「何か自動化・効率化したいところありますか」と聞いても、その発想がないのでアイデアを出すことが難しいです。

「日々の業務で正直“めんどくさい”ものはありますか？」といったように聞き方を工夫する必要があります。

DXを推進していく上では、DX推進担当者を決めることが非常に重要です。
DX推進担当者に必要な要素は、主に以下の2つとなります。

①自社の事業・業務を深く理解していること

DXを推進していく上で、自社業務について理解していることが非常に重要です。

自社業務を広く知っていれば、「どの辺に問題がありそうか」という目星をつけることができます。ITスキルが非常に高い人材を外部から雇用したとしても、まずは自社事業・業務を理解してもらうところから始めることになるというのが、社内人材を活用したほうが有利になる理由です。

②社内IT人材やITベンダーと、同じ目線で会話ができるだけのITスキルがあること

そしてDX推進担当者には、社内のIT人材（システムエンジニアなど）や外部のITベンダー担当者と同じ目線で会話ができるだけのITスキルがあることも求められます。

このITスキルは、「自分ですべて開発できること」という意味ではありません。
「どういう問題があるので、このフローを、このツールを使って、こんな風に効率化してください」ということを、開発の担い手に正しく伝えられるだけのITスキルが必要になる、ということです。

DXで成果を出すためには、組織全体がDXに取り組んでいく必要があります。
DXを組織全体に展開するためには、以下4ステップに沿った動きが求められます。

- ①経営戦略上、DXを活用することを明示する
- ②経営トップのコミットメントを得る
- ③DX推進に向けた体制を整備する
- ④DX推進担当者を選定し、人材の育成や確保を進める

次ページから各ステップごとの動きを見ていきます。

①経営戦略上、DXを活用することを明示する

DXを組織全体に展開するためには、まず経営戦略上で今後DXを活用するということを明示する必要があります。
これを宣言することによって、組織全体が変革を受け入れる準備に入ります。

②経営トップのコミットメントを得る

DX推進には、事業や仕事のやり方、組織全体の教育体制や企業文化など根本的な部分からの変革が必要となります。
その際、経営トップがコミットし、DX推進を主導していく必要があります。

③DX推進に向けた体制を整備する

続いて、DX推進に向けた体制整備を進めていきます。

具体的には、データやデジタル技術の活用を推進・サポートするDX推進部門を設置したり、挑戦を評価し失敗を咎めないカルチャーの養成などがあります。

④DX推進担当者を選定し、人材の育成や確保を進める

DX推進に向けた体制整備を終えた後は、担当者を選定して、担当者を中心にDXを推進していきます。

選定の上では、DX推進部門だけではなく、全社の業務内容に精通しており、かつITで何ができるかを理解している、という要素を求められます。

「DXに関する取り組みをしていきたいが、何から始めていけばいいのかわからない」

冒頭に記載した疑問は、少しでも解消されましたでしょうか。

つまずきやすい内容ごとに章を分けてお伝えしましたので、
今後DXを推進していく中で疑問などがあれば、ご参考にしていただければ幸いです。