

専門サービス部会長報告

会議名：第2回専門サービス部会（オープン部会）

日時：2021年9月7日（火）14:00～15:30

場所：秋田商工会議所 7階ホール80

出席者：部会員等21名

懇談：

テーマ「サービス産業のDX導入事例と効果」

ゲスト 株式会社プレリード(商工調停士、戦略コンサルタント)

取締役 吉野 智人 氏

…2025年の崖のポイント

企業が抱える課題

- ・ データ量が増えたが、使いこなせていない企業も増えた。
- ・ 世の中の変化に対応しきれないシステムの維持管理費が高価になった。
 - …人材不足によりIT人材の人件費が高くなっている。
- ・ 大量のデータを柔軟に活用しづらい、縦割りの会社組織がいまだに多い。
 - …部門ごとに使うシステムが異なっているため。

解決するためには

IT人材の不足と既存システムのサポート終了が重なる2025年頃までに、大量のデータを使いこなすシステムづくりと事業・組織変革を進める必要がある。

…IT化との違い

IT化は、デジタル技術を活用または導入すること自体が目的で、領収書やタイムカードの電子化、営業案件管理にGoogledriveやDoropboxなどのクラウドシステムを導入することなど。

DXは、デジタル技術を活用または導入し、顧客に提供する価値を向上させたり、ビジネスプロセスの効率化の実現が目的の取組で、繁盛店がスマートレジを導入しお客様がレジに並ばせずに会計を行えるようになり買い物しやすさが高まることなど。

…DX 導入事例

ニトリ×DX「バーチャルショールーム」

外出自粛で来店を控える消費者を取り込むため、仮想現実のショッピング空間「ニトリバーチャルショールーム」の運用を始めた。

利用者はパソコンやタブレット端末から360度店内を見渡し家具のサイズも計測することが可能となったことで、家具や雑貨の販売を伸ばした。



…中小企業の導入事例

酒造り×DX「南部美人」

岩手県の酒蔵「南部美人」では、AIが大量の画像や映像を学習して特徴を見つけ出すことに着目し、カメラで米を撮影し、最適な給水時間を見つけだそうと取り組んでいる。

給水速度や米が割れる様子は一粒一粒異なり、米の産地や特徴など幅広いデータが必要となるが、AIと共存できるようチャレンジしている。



…DX 実践のポイント

① 全体像を理解する

…戦略ステージ（経営のあり方、仕組み）と戦術ステージ（IT システムの構築）を別々に検討

② 解決策ではなく、顧客の課題から入る

…自社の顧客は何に困っていて、何をすれば喜ぶかを把握

③ 自社の情報資産を把握する

…DX を構成する 3 つの要素「データ自体」「データ処理システム」「データ分析を見る画像」

④ 自社開発はあまりせず、すでに市場にあるシステムをうまく使う

…適正な価格で世に出回っているシステムの活用

⑤ DX 人材を確保する

…WEB の知見がありつつ、製造と営業、経営の部門を横断的に行きできる人材、経営課題に対する解決策をもっている経営よりの人材

…自社でどう活用するか

今使っているシステムの初期費用と年間維持費を把握し、現状のシステムのデータを全て書き出す。活用しているデータや機能をまとめ、有効なデータだけ残し、使わないデータは捨てる判断をしても良い。