

今日のテーマとして、「軽く始めるDX」というのを、私、NPO法人埼玉ITコーディネータの岡部からさせていただきます。よろしくお願いいたします。

まず私の自己紹介を挟ませていただきたいと思います。

私はNPO法人埼玉ITコーディネータの理事をさせていただきつつ、BPRという業務の再設計の専門家という形で、オペレーションの改築ですとか、教育、そういったものをITと絡めながらやる専門の会社として、BPRサービスという会社も経営しております。

まず、ITコーディネータという資格がどういう資格なのかということをご説明いたします。「ITと企業経営両方の知識を持ち、経営者の経営戦略を実現するIT化支援サービスを行う専門家」ということで、これはWikipediaの内容をそのまま読んじゃってるんですけど、簡単に言うとですね、経営のIT活用アドバイザーっていう立場と、対ベンダーの交渉の助っ人ですね、ITの専門家と喋る時にですね、経営者の方ではよく分からないことであったりとか、何を使ったらいいのか分からないですとか、何をしたいのか分からないとか、そもそもITで何ができるのか分からないという場合に、経営者さんの味方になってやるのがITコーディネータという資格になります。

じゃあ早速本日の講座の方に入っていきたいと思うんですけども、本日の講座の目的はですね、とにかくDXをひとつでもやってもらうと、こういうことですね。「軽く始めるDX」というタイトルなので、もうそのままですね。DXって聞くと難しいっていう感じがあるんですけども、とにかくDXをやってもらうために、今日は軽く始められるDXをご紹介します。

まずウォーミングアップという感じですね、皆様お手元にメモとかがあれば、社内でDXできていない業務、アナログな業務とかがありましたら、箇条書きでいいので、ちゃちゃちゃっと書いていただいてもいいですかね。1分ほどだけ取りますね。

テストでも何でもないので、たくさん書けたから正解というわけでもないし、共有するわけでもないの、今日の講座ではですね、それを振り返りながら、例えば今日出てきた内

容で、ああこれも出来てないよね、あれも出来てないよね、と気づいたらですね、付け足していただいて、さらにそこでピックアップした内容で、対策ですとかDX手段とか、ご紹介した内容で使えそうだなと思ったものは、そこに書き足していただければ、色々とお役に立てるんじゃないかなあと思います。

最初にですね、DXの目的のところに入らせていただくんですけども、ここの内容は前回と若干かぶってます。全く同じ内容にはなってないんですけども、前回ご参加いただいた方は見たよって思われるかもしれないんですけど、ちょっとだけお付き合いいただければと思います。

まず、赤ちゃんの顔が映ってるんですけども、中小企業の方でDXされてない方とお話しする時にですね、たまに言われますのが、たまにじゃないですね、けっこう多いですね、「IT? 何に使えるの? うちじゃ無理だよ。高いし。」とか、「テレワーク? 顔合わせないと仕事にならないよ!」とか、「自動化? うちと同じ仕事なんてないからね。無理だよ、無理!」とか、「うちは大丈夫だよ。困ってないし。」っておっしゃられる方がいらっしゃるんですね。ここにご参加いただいている皆様はDXに興味をお持ちなのでこんなことは無いと思うんですけども、こういったことをおっしゃられる方もいらっしゃいます。

で、変革の手を打ち続けている企業がどういうことになっているかといいますと、ITとかを活用しまして、テレワークやリモート化も進んでますし、生産性も向上し、競争力が強化されている。これをちょっとご説明すると、まずテレワークやリモート化が進むことで、場所の制約から解放されるんですね。次に、テレワークやそういった部分とITの活用でですね、今度は人手不足から解消されるんですね。人手不足と場所から解放されるとどうなるかっていうと、時間の概念から解放されるんですね。で、この時間の概念から解放されると、競争力が強化されると。要は今までの人手や量に頼った経営とは違ってくるので、完全に違う生き物に変化しつつあります。これはダイヤモンドオンラインに掲載された記事なので、世界のやつなんですけど、参考になるので見ていただけたらなあと思います。2000年から2020年の間、各国の平均賃金がどんな動きをしたかっていうのを示すグラフなんですけども、大体の企業がこの20年間で平均賃金が上がってるんで

すね。でも見ていただいたら分かる通り、日本は横ばいなんです。これ、例えばなんですけど、「うちの会社は国内でしか仕事してないから、海外の平均賃金なんて知らないよ」って言うかもしれないんですけども、周りの企業がみんな生産性アップさせて平均賃金を上げていったらどうなりますでしょうか。皆さんの会社、2000年から2020年に平均賃金はどれくらい上がりましたでしょうか。なぜこういうことになってるかっていうと、日本っていうのはすごく優秀な国、民族でして、良い品質を、良い商品を作ってきたんです。2000年どころか戦後ずっと、日本は品質を追求してきました。良いものを作ろうと。経営のお手本のような。トヨタとかそのまんまですよ。これ全然悪い事じゃなくて、日本の企業の差別化というか、特徴です。なんですけれども、各国はその品質だけでなく、生産性も追求していったんです。で、この生産性を追求した結果、平均賃金が上がっていった。今は日本の企業も生産性を上げようというところをがしがしとやってまして、DXをがんがんやっているところがどんどん生産性を上げて効率が良くなっていった場合、どうなるかっていうと、周りの会社はどんどん賃金が上がっていったかもしれないですよ。で、DXやってないよとか生産性上げてないよっていう、今までどおりの仕事をされてる企業さんは、もしかしたらですけど、この日本と同じように、平均賃金が全然上がらないまま20年くらい経っちゃうかもしれない。そうなるとうなるかっていうと、これも仮想の話なんですけれども、例えば求人票で、DXをがんがんやっているところは年収1000万スタートです、みたいな。初任給1000万みたいな企業が出てきちゃった場合、DXやってない企業に求人来るのかな、みたいな。あとは営業の場面でもですね、「うちのは高いうえにミスがあるから要らないって」って言われるかもしれない。昔、印刷通販が出た当時、印刷業界では、印刷通販が出した金額は、通常の印刷業者の原価の半分以下の金額で売り出されたんです。もうそうなるとう価格破壊どころじゃないですよ。そういった部分ももしかしたらですけど起きうるかもしれない。どの業界にも。

すぐには無理なので。いっぺんにも無理なので。今からやっていきたいなと。「あれ、手間がかかるな」とか、「あれの数値がリアルタイムで分かるとうすぐに判断できるんだけだな」と思ったところから、DXをしていただけたらと思います。

じゃあまずは何から？

これは実例なんですけれども、前回もお話したので前回参加された方はオチが分かっていると思うんですけど、クライアントの担当者の方から、「DXをしろと社長から言われたんですが、何から手をつけていいか分からないんですよ」という相談を受けました。で、私の方から、「御社は発注書をFAXで送っているの、それをメールで送ったらどうですか？」と言ったんですね。そうしたら担当者の方に「そんなのはDXとは言えないでしょう」って鼻で笑われちゃったんですよ。でも実際はですね、DXはデジタルトランスフォーメーションの略なので、そんなに身構えなくていいんですよ。デジタルへ移行するという意味なので、手書きをExcelとかWordにするとか、FAXや郵送をメールにするとか、そんなのでもDXになっちゃうんですね。で、今日はがしがしDXをしてるよっていう場合のセミナーではなく、どちらかというとまだDXそんなにやってないよっていう場面で、DXに壁を作ってもらってというわけではなく、軽く始めていただきたいというのがテーマですので、こういったところからお話しさせていただきたいなと思います。

なので、もう一回立ち戻ります。本日の目的は、とにかくDXをひとつでもやっていただくということです。一応そこそやってるよっていう企業の方は、新たにひとつでもやっていただきたいなと。今日これからいろいろなシーンのやつをご紹介しますんですけども、その中でひとつでもやってないものがあれば、出来ればひとつでもやっていただきたいなと思います。

では、DXできる場所を探そうということで、何がDXできるかを考える。

「やらない理由を考えず、やれるものを探しましょう。」大体DXっていうとですね、やらない理由を考えるんです。これは使えないかもしれないとか、こういうことが起きるかもしれないとか。そうすると何も進まないんですよ。なので、とりあえずやれそうなことを考えてみよう。

次にですね、「やれるものを探す習慣」。やれるものを考えてみようって言ったんですけど、そもそもそんな習慣を持っている方は多くないですよ。なので、この習慣をつける

っていうのを、社内で文化を作るような感じで、やってみる制度を作るっていうのがいいと思います。例えば、社員さんから「こんなのやったらいいのに」って思うものを提案する場を作る。そして採用する基準を作る。そして採用されてうまくいったらご褒美をあげる制度を作る。そういったことがあると、提案がどんどん来る、そういう習慣ができるんじゃないかなと思います。

さらに、「やれるものを探すのは現場の人」ですね。これ、経営者が探してきてもいいんですけども、経営者の方は大きなシステムとか、大きな方針・戦略とかですね、そっちは経営者のお仕事だと思います。ただ、現場で実際にやってるお仕事、具体的にどういう手順で何を使ってやってるかっていうのは、やっぱり現場の人の方が詳しくて、経営者の方は自分でやってない場合が多いので、現場の方が考えるっていうのはすごく重要ですね。今までの経験上ですね、DXがうまくいくいかないっていう違いなんですけど、経営者だけが盛り上がっているDXはうまくいかない。経営者が逆にDXに関心を示さない場合もうまくいかない。一番うまくいくのが、現場が計画・提案して経営者が後押しすると。会社全体でその方向に向かっていくっていうのが大事ですよということです。

で、何がDXできるかを探すポイントとして、いくつか挙げてみました。いつもやっていること、面倒だと思っていること、ポカミスとか忘れとか遅れが多いこと、誰が担当か決まっていないような些末なこと。こういうことはDXしちゃいましょう。誰がやっても一緒だったりとか、自動化することによって無駄な作業が減ったりとかしますの、こういうところからDXしていこうと。

仕事は一応重要度によって優先順位があるんですね。例えば一番上からいくと経営戦略があって、事業計画があって、実際の業務があって、雑務があると。で、今日のお話はこの雑務のところ、まあもうちょっと上の業務のところにもかかるかなあと思うんですけども、雑務を、人手不足だって言ってるのに大事な大事な社員さんに、ここに人手使ってもらうのもったいないなあって思います。なので、ここを徹底してDXしましょう。例えばごみ捨てや掃除なんてなくせないだろうって思われるかもしれないんですけど、紙少なくしたらごみ捨てる回数もごみ捨てる量も減りますから。で、物を減らせば掃除も片付けも減ります。15～16年前ですかね、まだそんなに超大手企業になってなかった楽天さん

では、机の上にパソコンと電話以外置かないっていう社内制度を作ったんですね。それぐらいやっていただきたいなど。そうすると、掃除とか片付けすごく楽ですよ。物が無くなるっていうこともなくなりますよね。

なので、一番最初に思い付いてやっていただきたいと思うことは、紙、特に手書きをなくしましょう。保管する場所も削減できますし、探す手間も削減できます。あと書き換えや計算の効率化もできますし、申込書とかの二次利用もできますよね。で、次にFAXをなくしましょう。FAXは完全伝達ができないっていうところ。届いたかどうか。あと情報保護もできないですよ。届いたやつを放置してたら誰が見るか分からない。あと情報の鮮明さ。もうFAXはどれだけ進化しても文字がたがたですからね。で、紙資源。SDGsって言われてるこの時代に紙ががんがん使うFAXってどうなんだっていう話ですよ。で、さらにFAX渋滞ですよ。使いたいのにって思ったら、「ちょっと待てよ」って睨まれちゃったりするんですよ。で、実際に、この中からやっていきましょうっていうのをお話しするんですけども、一発目は「会議はペーパーレス。事前配布・全員ノートPCで参加」。びっくりですよ。DXセミナーでこんなところからスタートしちゃうんですよ。でも今日は徹底してこういった、本当にやってますかっていうところ、そこをやっていきます。おおよそシステム化してますよっていう場合に、例えば販売管理部分のシステムであったり、会計のシステムであったり、大きな業務のかたまりとしてシステム入れてるところは多いんですよ。大きな企業になればなるほど、システムとして入ってる業務たくさんあるんですけども、そのシステムに入れるためのもの、そのシステムを使うまでの手続き、そのシステムの周辺のもの、けっこうまだアナログで残ってたりするんですよ。なので、そういったものを取りこぼしなくどれもこれもDXというか、効率化図っていきましょうよというところですよ。本当に簡単なところなのでね、そんなのやるわとか、そういう場合は「やってるやってる」で飛ばしちゃってください。やってなかったやつがあれば、拾ってください。例えばなんですけど、うちは全員デスクトップだから無理だよっていう話かもしれないんですけど、この写真に出てるのって商工会の青年部の集まりですね。商工会ってけっこう商店の方多いので、パソコン使ってないラーメン屋さんとかがいるんですけど、そういう所が会議に参加する時に、ノートパソコン持ってこれないですよ。じゃあどうしたかって言ったら、この写真のこの辺の人たち、スマホじ

ろじろ見てるんですけど、スマホにLINEで資料を共有して、LINEに添付されたPDFをみんな見てるんですね。だからこれで完全にペーパーレスを図ってます。一応机の上に紙置いてあるのは、商工会の方が親切にもメモ用の紙配ってくださったので紙があるんですけど、基本資料は印刷してません。まあスマホじゃなくてもですね、モニターやプロジェクターがあれば、そういったもので共有するのもありかなと思います。

余談なんですけど、BCPの観点からも、出来たらノートパソコンを使いましょうと。未だに、企業で使うパソコンってデスクトップが多いと思うんですね。デスクトップがだめだというわけではないんですけど、これも事例なんですけど、ちょうどパソコンの入替があった企業がありまして、150人規模ですかね、そんな企業で、僕の方で「ノートパソコンにしましょう」って提案をしてたんですけど、役員会でですね、みんな60手前だったんですけど、「画面小さいよ」とか「キーボード小さいよ」とか「スペックが落ちちゃった」とか、結局押し流されて、デスクトップに決まっちゃったんです。で、デスクトップ150台全員入れ替えた後、半年後に緊急事態宣言が出て、テレワークしなきゃなんないってなっちゃったんです。で、どうしたかって言ったら、買ったばかりのパソコン、モニターと本体とキーボードを抱えて、みんな満員電車に乗るなんていう、そういうことが起きちゃったんですね。しかもその会社は全員テレワークじゃなくて、半分ずつを1日交替で出勤させるから、毎日持って帰る、毎日持って来るっていうのを繰り返してた。で、その年はコロナだったから辞めなかったんですけど、翌年、20代や30代の社員が、10人以上辞めました。なぜかって言ったら、若い人たちは経営者さんとか上司の方たちの考え方とか方針とか、ちゃんと見てるんですよ。この会社のこの考え方じゃやっていけないわって思って辞めたんじゃないですかね。で、今のノートパソコンってけっこう優秀です。僕もノートパソコンで全部の業務をやっていますが、動画の編集も出来ちゃいます。もし画面が小さいなと思ったら、この写真に写っているとおり、モニターを別で付けたらいいですよ。あとキーボードも、これテンキーついてないんですけど、テンキーを別で付けて、あとはメディアライターとか、外付けのハードディスクとか、そういうものを色々つけて、その上で外出する時はこのコードを抜けばいいだけなので、すごく自由に活動ができます。

すみません、余談から本題に戻ります。

電話や対面での説明、例えば新しいお客様にこれを用意していただきたいとか、こちらではこういうことをやりますよとか、色々説明する場面あると思うんですね。そういう場면을対面でやったり電話でやったりすると思うんですけども、それをメールで送るだけでも全然違ってきますよね、効率的で。さらに、これをテンプレート化するだけでも、作成時間はぐんと下がります。これ重要なのが、伝え漏れが無くなるってところですね。担当者によって、端折って説明する人もいれば、丁寧に説明する人もいて、それが会社のサービス品質になっちゃいますから、こういった形でやるのも一つです。さらに、メールで送るんだったらもうWEBに載せちゃってもいいんじゃないかと。全員に見せるページでもいいし、顧客にだけ見せるページでもいいんじゃないかと。全員に見せるページだったら、見込み客にサービス品質を分かってもらってという副次的な効果もあります。じゃあもうここまで行ったら、動画で伝えるのはどうだろう。動画で伝えた方が最近伝わりやすい。動画の説明資料はめちゃめちゃ増えてますしね。説明レベルはぐんと上がりますし、理解度もぐんと上がります。例えばWEBで載せるだけでもいいですけど、購入してくださったお客様に使い方として動画を送る。メールで送る。もしくは営業のシーンで、タブレット持って行った営業さんがタブレットで見せながら説明する、そういったことができるんじゃないかなと思います。で、最近、行政の方でもいろんな動画での説明増えてまして、これ蓮田で防災の動画を作ったんですけども、どんな動画かっていうと、マイタイムラインとかハザードマップとか、防災関連のものをですね、使い方とか作り方を、住民の方が分かってないだろうと。分かってないだろうって上から目線ではなくて、分かるように説明したらいいなあというところで、動画を作ったんですね。これ申し訳ないんですけど、11月1日オープンなのでまだ検索しても見れないんですが、こうやって動画でやるとすごく細かく全部説明してくれて、分かりやすいなど。この動画作るのもですね、今回は撮影して編集してフルテロップでやったんですけども、例えばこのZoomとかでレコーディングの機能を使って撮影して、最後にテロップの部分はYouTubeの自動テロップでやっちゃったら、制作コストゼロなんですね。

あと申込書とかのやつも、WEBのフォームでやるのもありかなと思います。これすごく



簡単なレベルでも全部WEBのフォームでやっちゃっていいと思います。よくですね、WEBで個人情報集めるのは危険だって言うんですね。どこが危険なのかって言ったら、もう情報は扱ったら全部危険なんですけど、よくニュースでは大手企業の個人情報が流出しましたっていう記事いっぱい出るんですね、それでいっぱい出るからネットは危ないって思っちゃってるのかもしれないんですけども、あれ大手企業の流出事故だから事件になってるわけで、中小企業が発注書とかリスト無くしましたっていうのはニュースになってないだけなんです。数で言ったらもしかしたらこっちの方が多いかもしれないです。だから、危険か危険じゃないかって言ったら情報を扱う時点ですでに危険領域ではあるんですけども、だからといって情報を扱わないなんていうのは事業として成り立たない。なので、危険度合いで言えば紙であろうとデータであろうと、危険の種類が違うだけです。まあ、気をつけるならば出来る限り必要のないデータは集めないということですね。例えば申込書とかでも、使うかどうか分からないけれどもここも聞いておこうって言って余分な部分まで書かせる場合もありますが、そういったものを防ぐだけでも大分違いますね。蓮田の例ばかりで申し訳ないんですけども、僕が蓮田なので地元のお仕事いろいろ頂いてましてですね、蓮田の例いっぱい出させてもらってるんですけど。これは蓮田で2020年にやったスタンプラリーなんです。500円ごとにスタンプ1個押していっぱいになると応募できるっていうやつなんですけど、これ、住所と氏名と連絡先を書いて応募するんですね。情報としてはすごくシンプルなのですごくいいんですけど、問題は、これ書いてお店で渡すんですけど、お店の方、誰が見てるか分かんないんです。で、どこにどのように保管されてるかも分かんないですよ。店ごとで違いますので。そうすると、やっぱりちょっとリスクはらむかなと。じゃあ、当選した人にだけ個人情報をいただくっていうのでいいんじゃないかと思うんですよ。それで、今年はどうしようっていうことで、電子化しようっていう話になったんですね。商工会の方でスタンプラリーを電子化するのに、スタンプラリーを提供してる業者さんいろいろあったんですけど、お金がかかって仕方がない。数十万から100万オーバーとかいろいろあったんですね。で、どうしたらいいかってご相談いただきまして、お金かけずにやるんだったらLINEでやりましょうって。こんな感じで、スタンプ10個たまったら写真を撮ってもらう。この台紙には番号がついてるので、流用というか、不正はできないようにしてます。で、これを受け付

けたら、応募対応として、受け付けましたありがとうございますって返すだけです。で、その後当選したら当選した人にだけ、何等が当たったから送り先を教えてくださいと。こんな運用だったら何のサービスも使わないので、コストとしては運用の人件費くらいなんです。で、商工会の方で手が足りないよってということだったら、派遣さん雇うでもいいですし、そこだけ外注でもいいんじゃないかと。システムをいちから作るよりかは、俄然安く済みます。で、申込書をフォームでっていうところについてなんですけど、これも蓮田なんですけど、プレミアム付き商品券っていういろいろな自治体でやって、行列が出来て、密で、しかも買えなかったってクレームが多くて、っていうのがニュースでよくあります。なので蓮田の方では行列を作るのではなく、WEBで申し込んでもらって抽選で買えるようにしましょうと。このあたりもご相談いただいたので、ご対応させていただいたんですけれども。WEBのフォームって、普通にホームページだったらいくらでも作れちゃうんですね。よくあるホームページのフォームって、書いたら大体メールに飛んでくる。で、メールに飛んできたやつをリスト化するのはちょっと大変ですよ。だから、フォームで書いたやつが全部リストになってる、いわゆるCSVで吐き出せるようにするところがポイントなので、こういったフォームを無料で作れるサービスを提供されてるところを使うのは良いんじゃないかなと思います。

これ、前回のセミナーの方でお話しいただきましたフォームメーカーさん、これも無料で使えます。ただ、無料の部分については項目がちょっと少ないところもありますので、項目が使いきれないなあとと思ったら有料のプランかなと。で、蓮田市で使ったのはこれですね、「Tayori」。こっちは完全無料で、項目もけっこうな数使えるんですね。ただ、フォームメーカーさんほどおしゃれなフォーム画面にはならない。一長一短あるので、その場面に応じて使っていただくのがいいかなあと。

あとですね、もうすぐ年末調整の時期ですね。年末調整も、未だに緑の紙コピーして、社員さんに配って、社員さんが手で書いて、経理の方で集計して、ってもうめちゃくちゃ大変ですよ。国税庁の方でも、データでやりましょうと推奨してまして、年末調整のソフトも配布したりしてますので、デジタルをこういうところから始めるのもいいんじゃないかなと思います。

あと、そんなに機会ないかもしれないですけど、謄本や印鑑証明もオンラインで取得できます。これ謄本や印鑑証明の話をしたかったわけじゃなくて、今オンラインでできる手続きがめっちゃくちゃ増えてます。で、それをやるために必要なグッズというか、先に準備があるので、それを紹介します。まず電子証明書、これがないと、ここに出てるものだと印鑑証明書が取れないので。これインターネットバンキングとかでも必要になりますよね。あとGビズIDがあると、補助金とかの申請が出来ます。あとですね、会社名義のクレジットカード、けっこう無いよっていうところも多いんですけども、けっこうクレジットカードが無いと使えないサービスって多いんですよね。特に海外のクラウドサービスなんかはクレジットオンリーだったりしますので、できたら会社名義のクレジットカードも1枚2枚あった方がいいんじゃないかなあとと思います。あと請求書ですね。請求書どうですかね、プリントアウトして封筒に入れて郵送してますか。手持ちで持って行ってますか。これけっこう手持ちで持って行ってるところ多いんですよね。で、手持ちで持って行ってお客様に対して、せめて郵送にしませんかと、メールにしませんかという話をしましたら、「請求書を持って行く時にコミュニケーションを取るから大事な場面なんだよ」って言われちゃうんです。もちろんそうです、持って行った時にお会いできますから。でもですね、請求書持って行って、立ち話でしかコミュニケーション取れない、その関係性の方が見直した方がいいんじゃないかなってちょっと思うんですね。それなら、そんなにコミュニケーション取らなくていいお客様と、コミュニケーション取って大事にしなきゃいけないお客様に、手持ちで持って行っての時間を使えば、もっと手厚い提案とかコミュニケーションできるんじゃないかなと。生産性向上っていう点で言うと、こんなにコストがかかってます。経理の人は、出力して、内容を確認して、封筒に入れて、封かんまでして、担当の営業さんごとに配布して、担当の営業さんはそれが回ってきたらお客様にアポを取って、移動して、会話して、帰ってくる。時間もけっこうかかってるんですけど、交通費とか、封筒の印刷費用もかかってますよね。これ、営業さんにとってはメリットなんですけど、経理の方にとってはメリット無いんですよね。もしかしたらお客様にとっても、手で持って来られて話す必要もないのに入口に呼び出されちゃうのを嫌がるお客様もいたりとか。もしくは、全部データで処理したいなっていう、DXが進んでるお客様からすると、紙でもらっても使い勝手が悪いんだよねって思われるかもしれない。なの

で、せめてコスト的な部分でいくと、郵送にすると営業さんの動きのところは削減されま  
す。それでもやっぱり経理の方の部分の負荷がありますので、せめてメールを使ったらど  
うかなと。で、今は請求書発行サービスっていうのが出てます。専用のやつもあれば、会  
計ソフトに機能として持ってるやつもあります。いろいろあります。使い勝手がちょっと  
ずつ違ったり金額がちょっとずつ違ったりするので、どれが良いんですよとまでは言い切  
れないんですけど、けっこう便利なんですよね。このお客さんにはこれをやってこの締め  
でこの金額でっていう、そういう情報を投げると自動で請求書が発行されてメールで飛ぶ  
んですね。もしくは、そのお客様がメールじゃだめなんだ、紙じゃなきゃだめなんだっ  
ていうお客様だったら、そのお客様は郵送っていうのを選んでいただいたら、手数料はかか  
るんですけど、このサービス業者が代わりに送ってくれます。そうすると事業者さんの方  
では、このサービスに請求書送るよっていうデータを投げるだけなんです。で、入金  
の管理ですとか、承認フローなんかも含みます。これはインフォマートさんのサービスな  
んですけど、社内の承認フローも、銀行との連携で自動の消込も全部この機能の中に持っ  
てます。これだけじゃなくて、資金の回収までやってほしいと思ったら、例えば「NP掛  
け払い」とか、そういったサービスもあります。こっちだと、請求書の発行からお金の回  
収までやってくれるので、とりっぱぐれが無いんです。で、この「NP掛け払い」が与  
信とかまでやってくれますから、立場が弱い会社としてはすごくありがたい。

で、社内の申請書は全部データ化しましょう。未だに、遅刻・早退・欠勤・有給・直行直  
帰、紙でやってる方多いんじゃないでしょうか。このあたりも勤怠管理のソフトを入れれ  
ばオンラインでできます。オンラインで勝手に取れるんじゃないかと、ちゃんと上長の承認  
フローも挟めますので、こういったものも活用していくと大分手間が、利用者さんもそう  
ですし人事とか経理の方の手間も省けるんじゃないかと。で、立替経費の申請も、クラウ  
ド会計ソフトだとスマホの写真でパシャって撮って、自動で読み込んでくれるっていうサ  
ービスもあります。これで読み込むと、店名、日付、金額、でその内容から勘定科目まで  
予測して、これでいいですか出てくるので、経理の人はそれを見た時にOKかOKじ  
ゃないか、勘定科目は間違ってたなら直して、そういう編集をするだけでよくなる。あと交  
通費の申請もけっこう手間です。どこから乗ってどこで降りて何のために行き、っ

ていうのを、乗って降りての数だけ書く。これはもうSuicaとかPASMOをタッチするだけ。そうすると、PASMOとかに入ってる履歴がそのままCSVで書き出されます。で、CSVで書き出されたやつを、私用で使ったりするんだったらその行だけ削除して申請することができます。

あと日報ですね。結構まだ紙で書いて上長に提出している所多いんじゃないでしょうか。紙でもらってどうしますかね、読んだ後ファイルするんですかね。ファイルしたやつ、過去のやつってどうやって見返すんですかね。全部のページ見返すんですかね。けっこう、ヒアリングしたら、過去の日報見返す人ってほとんどいなかったんですよ。じゃあ出す必要あるのかなっていう話になってきますよね。じゃあどうやって活用したらいいのかなって言ったら、紙に関してはとりあえずやめましょうと。コミュニケーションの頻度や内容の濃さのデータ化は全くできませんので。そうすると、営業会議とかでも売上の話しかできない。なので少なくともExcelで管理するのはどうでしょう。もっと先はあるんですけど、とりあえず紙じゃないのにしましょう。これExcelで実際に運用したやつの例として書いたんですけど、縦軸でお客様の会社、横軸で日付でやってるんですけど、白になっている日は何のコミュニケーションも取ってない日なので、例えばA社だったら1日目問い合わせあったのに2日目以降何のアクションもしてないので、おいおい何してるんだよってというのが、マネージャーの側から突っ込めます。そういった形で、少なくともExcelでやると、数日間をいっぺんにチェックできたりとか、検索することができます。

で、今クラウドサービスでいうと、有名なのは「salesforce」ですよ。CRMとかSFAとかそういう類のものが、こういう部類のものなんですけど、お客さんとのやり取りですとか、お仕事とか売上とか、いろんなお客様に関わるデータの全部クラウド上に全部集約してくれるんです。で、これの何が良いかって言ったら、担当者がお休みだったり辞めたりした場合、そのお客さんとの今までのやり取りって何も残らないんですよ。でも、この「salesforce」とかを入れておけば、担当者が替わっても担当者が休みでもそのお客様の情報を呼び出せば、今までどんなやり取りをしたかが一目瞭然です。さらに、そのお客様との、今やってる、仕込んでる価格ですね、売りにはなっていない予測の価格まで全部データ化できてますので、営業会議とか経営会議で即座に、資料を作らずに進捗状況

が分かります。

で、こういったいろんな細かい仕事を自動でやってくれるものとして昨今有名になってきているのが、RPAですね。RPAっていうのは、パソコンの中で動くロボットなんですね。例えば、この作業をこの手順でやって、こうなったらこうするし、こうなったらこうするしっていうのを、分岐もかけられたりするんですね。で、朝の9時になったらこれを起動しなさいとか、夜中の12時になったらこの資料を作って明日の会議用に全員に配布しといてくださいっていうのを、まあ人に頼んだらかなりブラックな会社だなんて思われるんですけど、これはロボットだから、24時間365日動くので、そういう指示も出せちゃいます。例えばですけど、毎月、5月って書いてありますけど5日ですね、5日になると基幹システムに自動でログインして売上データをダウンロードし、売上データを集計してマネージャーへメールで送ると。あとは、発注書をメールで受信したら自分でその発注書がついてるメールを探して、その添付ファイルを所定のフォルダに入れて、所定のフォルダに入れたPDFファイルをExcelに変換して、Excelの内容から受注システムに自分でログインして入力をする。で、入力した後、納期とかが決まったら発注者に納期を連絡し、担当営業さんにこんなの受けましたよっていう連絡をし、その発注書を処理済みっていう名前つけてフォルダに入れるとか。こんなことが出来ちゃうんです。じゃあ実際でですね、その受注入力をしているところを画面で見えていただくんですけど、これ、動いているの、人が操作してないんです。赤いのがついてるところはロボットが操作してる部分です。自分でがしがしがしがしとどンドンどンドン操作してどンドンどンドン入力していく。もう発注書溜まってたら溜まって分だけ、どンドン指示されたら指示された分だけ、無くなるまで延々と受注入力し続ける。こんな仕組みになっています。

あとですね、もっと簡単なところでいくと、出退勤のところで、例えば出勤の打刻エラーとか、それって経理の人がチェックして打刻エラーありましたよってわざわざ連絡するよな場面がもしかしたらあるかもしれない。そういう部分も、打刻エラーがあったら自動的にRPAがチェックして上司に連絡をして、上司から修正の依頼が入ったら自動で修正する、なんてのもRPAがやってくれます。365日24時間休みなく稼働すること、ス

スケジュール管理をすればやり忘れがなくなること、そして、設定どおりに稼働するのでミスが起きないこと、そして辞めません。なので、人手が足りない場面では、こういったロボットを活用するのはありかなと思います。今、大変RPA安くなってまして、月で言うと、Microsoftが出してるやつだと数千円レベルですね。数千円レベルで24時間365日動くロボットちゃんを雇えるっていうところはすごいですよね。

あと、チャットボットですね。チャットボットもホームページにくっついてて、何か御用ありますか、みたいな。大体くっついてるんですけど、使い勝手が悪いですよ。聞いてもちゃんとした答えが返ってこない。あれは、どんな質問が来るか分からないから、汎用的な質問しか載せてないから、回答がおかしい内容になっちゃうんですね。でも使い方をちゃんと区切っちゃえば、ちゃんとした使い方になります。例えば、これはある企業さんに提案した内容なんですけれども、発注の部分をチャットボット使うっていう内容ですね。例えばお客様がマイページにログインして、チャットボットが起動して、過去の注文履歴から注文するのか、商品を入力して注文するのかから選ぶ。で、商品を入力して注文するっていう内容に対して、じゃあ何をご注文ですかと。トマトって入力すると、チャットボットの方で、トマトですね、ブランドは何にしましょう、って選択肢で出してくれるんですね。さらに、数はどうしましょうとか、いろいろ質問をしてくれて、最終的にそれを発注ってやれば、この内容が例えばですけど担当者さんに飛ぶとか、もしくはシステムにその発注内容がそのまま入るとか、そういったことができます。こういったことをすることによって、受注業務をされてる方が必要なくなる。

あとは、もっと細かいところいっぱいあるんですけどもさらっとだけ。未だに回覧を紙で回してる会社さん、もしもおられたとしたら、これはもう、最近メール・LINE・チャット・グループウェア、いろいろありますので、そういった方向で考えていただければなあと思います。あと会議ですね、オンライン会議、社内ではがんが活用していただいて、外でお客様とやる時は実際に会ったりですとか、普段やってる会議はもうオンラインにして、大事な会議だけリアルにするとか。そういった形でうまくオンラインの会議を使っていただくのもありかなと思います。あと採用の部分ですね、履歴書なんかも、今H

Rツール使うと、エントリー段階から履歴書を紙じゃなくてデータで。そのデータを、入社したら社員名簿とかにそのまま転用できちゃうので、すごい手間が省けます。

で、まとめに入ります。

D Xの勘違い。本業のシステムや機器はたくさん入れている、だからD Xしてるんだよとおっしゃる方もいるんですけど、間接業務、社内業務、事務作業なども会社の業務なので、こういったところもD Xしていただきたいなと思います。あと、自社の業務は特殊だから無理だと思っている。中小企業ってほとんど独自のルールで今までやってきてますので、ばちっと合うシステムはなかなかありません。なので、使えるところは使っていたりとか、システムに沿わせるってわけじゃないですけど、いろいろカスタマイズをするとか、今まで遠回りしてきたところをもうちょっとシンプルにしてみるとか、いろいろ考えてみたらどうかと思います。あと、今まで入れたシステムも無駄になったものが多いんだよっていうお話、これは冒頭でお話ししました。経営者さん主導で、現場の意見無視してやってたりすると、けっこうこういうこと起きちゃいます。あと、D Xすると社員の業務がなくなるっていうお話けっこう聞くんですけど、手が空いた分は、付加価値の高い業務を増やしていただけたらなと思います。

これね、付加価値の高い業務って何だよってなるんですけど、業務っていろいろ優先度がありますよね。電話対応とかクレーム対応とか、今すぐっていうやつ。今日中っていうのは、見積りとか入力業務とか報告書とか。こういったものは後回しにしづらいから、これが溜まってきちゃうと他のこと何もできないですよ。これで1日終わっちゃう。じゃなくて、これを素早く終わらせていったり他の業務を素早く終わらせていったら手が空くと、やりたかったこと、やるべきだったことができる。そういったところが付加価値の高い業務かなと思います。例えばですけど、最近連絡していないお客様への連絡とか新しい知識習得や資格を取る、業界動向、異業種との交流、新商品や新事業。これはどちらかというとな手が空いたらやろうと思っててやった方がいいことなんですけど、さらに付加価値の高い業務ってなると、問題が起きる箇所の根本改善、ボトルネック改善、お客様が喜んでくれることを考える。

B t o Cで商品を納めてる会社の若手社員が、いろいろと生産性を向上していったら手が



空いて、お客様に商品が、普通の茶色の段ボールに商品が入ってるっていうもので届いたらちょっと味気ないんじゃないかっていう話になりまして、で、もうちょっと包装であったり中身であったりをお客様が喜ぶような内容にしたいんだって言ってそれをプロジェクトにしたりしたこともあります。

これはどういうことかっていうと、心に余裕がない場合、みんなやっぱりちょっと対応が冷たくなっちゃうんですね。例えばお客様から電話かかってきました、電話取りました、ああ鈴木は外出中ですね、と。忙しい場合は、鈴木外出中ですので戻りましたら折り返しさせますねー、ガチャ、ですね。なんですけど、心に余裕があったら、鈴木はあいにく外出中なんですけれども、もしよろしければ私のご用件お伺いしますけれども、っていう話になった時に、あっそれですね、では私がお調べしますので少々お待ちくださいっていう話をしたら、営業の鈴木さんはだいぶ楽になるし、お客様は良い思いをしますよね。そういうところが付加価値の高い業務に繋がっていくんじゃないかなと思います。

あと、納品書や伝票などは手で書いた方が早いっておっしゃる方もいるんですけど、もちろんそういうものもあります。なんですけど、それはもう書いたその瞬間に終了なんですけど、さっきのようにいろんな会計ソフトと連携したりいろんなものと連携するんだったら、やっぱりそのままじゃだめなんですよ。納品書を作る側にとってはそれが楽、でも、受け取るお客様側からすると使いづらいよっていう可能性もある。なので、お客様の利便性を考えてみるのもひとつです。あと、DXすると社員が楽する。いいじゃないですか。待遇改善です。社員さん楽になったら辞めませんから。なので、社員さんが楽になるということはいいい意味で捉えていただくといいかなと思います。会社全体に適用しないといけないと考える方もいらっしゃるんですけど、1部署でも全く問題ありません。会計ソフトなんて経理の部署でしか使わないですから。改善できるところから使っていただく。で、それは部署単位じゃなくてですね、個人単位でもOKだと思います。個人で工夫したい人からこれ使ってもいいですかっていう話があったら許可しましょう。で、代わりにですね、やり方と効果をレポートしてもらって、うまくいくなったら社内で共有・利活用と。これが工夫する文化の醸成に繋がっていくかなと思います。

最後にもう一回。

すぐにはDXは無理です。いっぺんにも無理です。やってみたっていう、今日の細かいやつなんですけど、やってみたっていうのが積み重なったら、だんだん経験値が高まってきてあれもできるかもってなります。それがさらに積み重なっていくとリテラシーとデータが揃ってくると。で、そのリテラシーとデータが揃うことがすごく重要で、AI構築するのもやっぱりデータがないと、AIにお勉強させられないんですね。だから、何に使うかわからないんですけどデータが集まっていくっていうのは、すごくこれから役に立つんじゃないかなって思います。

はい、ちょっと駆け足で喋ってしまって、前半ちょっとばたばたしてしまって申し訳ございません。以上で私の方からのお話は終わりになります。もしですね、変革したいよ、何かからしていいかわからないといった場合は、出来たら私の方にご連絡いただくとかしていただければ、お力になれるかなと思います。

ありがとうございました。