

新型コロナウイルスを逆手に取った デジタルトランスフォーメーションの実現

2020年度が始まったが、その立ち上がりは新型コロナウイルスの感染による肺炎「COVID-19」（以下新型コロナウイルス）の影響で暗いものとなっている。感染者の拡大による影響だけでなく、経済への影響も懸念されている。

NHKが3月に実施した「政治意識月例調査」によると、新型コロナウイルスの感染拡大による日本経済の景況について、60.3%が「大いに懸念している」、30.1%が「ある程度懸念している」と回答しており、国民も経済への影響を懸念していることが改めて明らかになった。今後、インバウンド需要などに支えられていた小売・流通業などの業種を中心に多くの産業がダメージを受けていることが明らかになっていくと想定される。

一方、この逆風の中、インターネットサービスは成長を遂げている。外出を控え家の中での消費が増えているようである。その代表例が動画配信サービスである。放送局、コンテンツプロバイダーや動画配信サービス等が、自宅で待機している人に向けて動画をインターネットで無料公開している。日本は、米国などと比較して動画配信サービスの普及が遅れていたが、新型コロナウイルスをきっかけに利便性を訴求し、放送やパッケージなどのリアルサービスからデジタルサービスへの転換が急速に進む可能性がある。これにより、従来取得が難しかった、番組の正確な視聴状況がより正確に把握できるようになり、マーケティングや番組制作に生かすことが可能になる。

動画配信サービスは一例である。小売・流通業はより電子商取引（EC）へのシフトを進めていくことが重要となる。また、製造業はECを開始することで、顧客とネットを通じて直接接点を持つことができるチャンスとも考えることができる。

各企業での業務も、テレワークの拡大をきっかけに変化していると考えられる。新型コロナウイルスで業務が変わらざるを得なくなったことを逆手に取って、サービスから得られるデータとデジタル技術を活用し、製品やサービス、ビジネスを変革していくこと、つまり、デジタルトランスフォーメーションが求められるのではないかと。

厳しい経済情勢の中、新たな投資はなかなか難しい状況にあるが、減税や補助金についても検討が行われているようである。昨年開始した5Gもデジタルの流れを後押しする。多くの企業が新型コロナウイルスをきっかけに、デジタルトランスフォーメーションを実現していくことを期待する。

株式会社 野村総合研究所
ICTメディア・サービス産業
コンサルティング部長
三宅 洋一郎