

デジタルファーストへの変革

株式会社 野村総合研究所
専務執行役員
コンサルティング事業本部長
立松 博史

2022 年がスタートした。この2年間、新型コロナウイルスとの闘いに多くの企業や生活者が取り組んできたが、新たな変異株も出現するなど、まだ予断を許さない状況が続いている。NRI が 2021 年の夏に実施した企業および生活者に対するアンケート調査の結果によると、7割以上の人はコロナ以前の生活には完全に戻らないと考えていることが確認された。コロナは完全には収束しないと考えており、この2年間の生活様式に慣れてしまったことが、主な理由として取り上げられている。また、出張頻度はコロナ禍が収束しても以前のペースには戻さないと考えている企業が半数ほど存在するなど、この2年でデジタルトランスフォーメーション (DX) を加速させて、テレワーク等による新しい働き方が完全に定着した様子がうかがえる。行政においても、デジタル化の遅れによるさまざまな問題が指摘されてきたが、この2年間で、マイナンバーカードの普及やオンラインサービスの拡大など、デジタル公共サービスも進みつつある。コロナ禍を経て、わが国のデジタル化の遅れを取り戻そうと、ようやく各セクターが動き出したといったところであろうか。

日本経済研究センターが、先般発表した「アジア経済中期予測」によると、日本の1人当たり GDP が 2027 年に韓国に、28 年に台湾に抜かれる見通しとなっている。この逆転現象は、日本の労働生産性の上昇率が、韓国や台湾の上昇率ほど伸びないことが主な要因と予想されている。韓国、台湾などの国・地域よりも、日本の DX の遅れが指摘されているわけである。コロナ禍からの克服を機に、ようやく進み始めたさまざまな分野でのデジタル化の取り組みを、さらに加速させることが必要である。しかし、単にビジネスをデジタル化するのではなく、デジタルを起点として企業全体を変革することが、その本質であるということを理解しなければならない。企業全体の変革は組織の構成員のマインドセットを変えるところまで踏み込まなければ、単なる業務のデジタル化による効率化で、その効果はとどまってしまう。デジタルを活用して経営全体を変革して新しい付加価値を生み出すことで、初めて DX の効果が得られるのである。これを行政分野に当てはめて考えると、公共サービスのデジタル化により目指している社会システムが、市民の QOL (Quality of Life) 向上にどう結びつくかということを広く説明することにより、市民のマインドセットを変えるところまで納得感を醸成することが必要である。これによって、市民の参加意識が高まり、デジタルによる効率化から、新しい付加価値の創造に重心が移ることになるであろう。

「デジタル化の効用」を効率化だけに終わらせることなく、新しい産業システムをつくり上げていくことで、初めて 21 世紀型の日本の社会像が見えてくるのではないだろうか。