

DX実現までは長い道のりです。私たちがお客様のDX実現に寄り添い続けます！

# さあDXをはじめましょう！ そもそも何故DXって言われはじめたの？

ご存知の通りDX推進の波はグローバル化しておりますが、日本国内におけるDXはIT先進国と比較して大きく出遅れています。経産省が2018年9月に「DXレポート」を公表し、多くのメディアがその内容を取り上げ「DX」が多くの企業の高い関心を集めるようになりました。



DXを実現しなければならない理由の一つに「2025年の崖」があります。今回は「2025年の崖」について詳しく説明します。

## 「2025年の崖」をご存知ですか？

「2025年の崖」という言葉は、経産省から2018年9月に公表された「DXレポート～ITシステム「2025年の崖」の克服とDXの本格的な展開～」でレポートの副題で使われました。そのレポートの内容を簡潔にまとめると、

- ①企業が現状で運用しているレガシーシステムではグローバル社会・デジタル社会に対応できない。
- ②システムを刷新しないとグローバル競争はもとより、企業の国内での競争優位性を保てない。
- ③それを回避するためには企業や業界全体がDXを意識的に進めるしかない。

以上3つの観点から提言されています。

具体的には、このまま2025年までに企業のITシステム刷新が進まなければ、

- ①実に全体の6割の企業が21年以上も前のシステムを使い続けている状況となり、企業のIT予算の9割が保守運用に費やされます。
- ②古くなったシステムを無理して使用しているため、システムの構造が次第に複雑化し肥大なものとなり全体像を把握することが難しくなります（ブラックボックス化）。
- ③部門や部署ごとに部分最適化したカスタマイズは、当時のエンジニアの高齢化や離職・異動などで中身や経緯がわからなくなり、トラブルが発生してもメンテナンスが困難になり、アップデートができません。
- ④システムの保守に必要な当時の技術を知っているエンジニアが定年退職などで企業に不足し、当時のシステムから新しいシステムに刷新できる人材が不足。結果的にIT人材が43万人も不足します。

私見ですが、ここ数年間で毎年のように起こる金融システムの障害はレガシーシステムが影響しているのでは……最悪のシナリオとして「2025年の崖」が現実になった場合は、日本経済全体で12兆円の経済損失が生じるといわれています。



## システムがレガシー化するとどうなる？

DXとはデジタルデータとデジタル技術を使って競争優位性を確立していくことです。IT技術は日々進歩しており、先進的な企業は最新のIT技術を取り込んでビジネスをアップデートしています。逆にレガシーシステムを利用している企業は競争上の優位性を失うこととなります。結果、DXの実現が難しくなります。

### 事業運営に欠かせない複数サービスのサポートが終了します

今もまだ企業での利用が多いNTTのISDN回線や、基幹システム世界ナンバーワンのシェアを誇る企業などが2025年前後にサポートを終了する動きがあり、それ以降の保守メンテナンスなどが受けられなくなる可能性があります。

### セキュリティリスクが増大します

老朽化した基幹システムなどを使用している場合には、最新のセキュリティプログラムに対応していないものも多く、事業を継続するうえで重要なデータを漏洩してしまうなどセキュリティ面でリスクが高くなってしまいます。

### 業務効率が悪化します

古い基幹システムは部門ごとにばらばらに構築され（サイロ化）、なかには企業の業務に合わせシステムの非効率にカスタマイズされているものもあり、情報の共有や横断的な利用が困難なものがあります。複雑化が進み「ブラックボックス」となっているシステムさえあります。

## システムのサイロ化とは！



サイロとは農作物や家畜の飼料を保管する貯蔵庫のことです。IT用語としての「サイロ」はアプリケーションやシステムが独立し、相互に連携が取れなくなっている状態を指します。業務や部門ごとの部分最適がサイロ化の1つの大きな原因となっています。

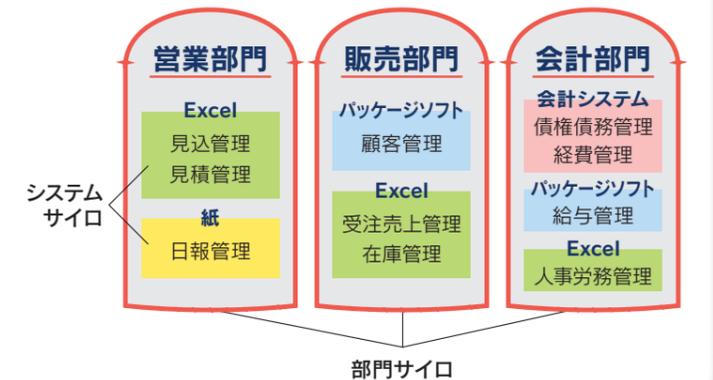
部門がサイロ化していると、情報が部門間を横断する際に、一方通行で強引なCSVでのデータ移行や同じデータの再入力など様々なムダが生まれ、データの所在も分かりにくくなります。

また、部門内システムのサイロ化はそれ以上の課題とも言えます。

同部門内のシステムやアプリケーションが別々、アナログ情報とデジタル情報が混在しているといった状況です。

社内の情報を横断的、有機的に連携させ、会社の全体最適を図っていくことが業務の効率化、会社の成長において非常に重要です。

まずは、部門内、関連業務のサイロ化を改善する必要があります。

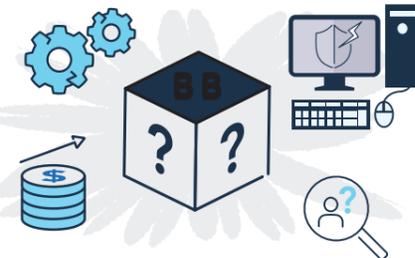


## 「2025年の崖」その原因の1つはレガシーシステム

レガシーシステムとは、企業の基幹業務システムなどに用いられる大型コンピューターのことを指します。オープン系（小型コンピューター）のWindowsやLinuxベースで構築されているシステムであっても、古い技術や仕組み、将来を見据えない考え方（部分最適）で勝手なカスタマイズにより構築され複雑化、ブラックボックス化が進んだITシステムもレガシーシステムに区分されます。

IT技術はドックイヤー（人間の7倍の速度で成長する）やマウスイヤー（人間の18倍の速度で成長する）と呼ばれるほど進歩が速く、現行の技術もすぐにレガシー化してしまいます。

しかし、古いデバイスやシステムを使っていても特に問題なく稼働していれば仕事に影響がなく、また運用面の変更は抵抗があるためシステムの刷新は容易ではなく、これが「レガシー」の生まれるしくみになっています。



今あるデジタルデータのクレンジングと統合を行い、レガシーシステムを刷新して「2025年の崖」を回避しましょう。



# Front OfficeのDXとBack OfficeのDX

## Front-攻めのDX

- ◆ **デジタルマーケティング**  
WEBサイト運営やMA（マーケティングオートメーション）ツールの活用。
- ◆ **デジタルサブスクリプション**  
アマゾンプライムやApple musicなどコンテンツや体験を中心にした定額サービス。
- ◆ **個別課金によるデジタルサービス**  
電子書籍の購入など、サブスクリプションとは異なるスポット課金で使うサービス。
- ◆ **ECサイト**  
リアルとデジタルの橋渡しをする仕組みづくり。他社との競争優位確保や新規のお客様を獲得するためのプラットフォーム。
- ◆ **お客様との基盤強化のための基盤づくり**

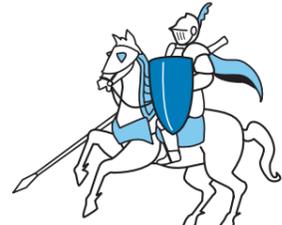


長期的にWin-Winの関係を築くためのプラットフォームづくりやLTV（Life Time Value）を高めるサービス。（例：ポイントを活用した継続的な利用など）

※ LTVとはお客様生涯価値のこと。一人のお客様がお取引を始めてから終わるまでの期間内にどれだけ利益をもたらしてくれたかの指標です。

## Back-守りのDX

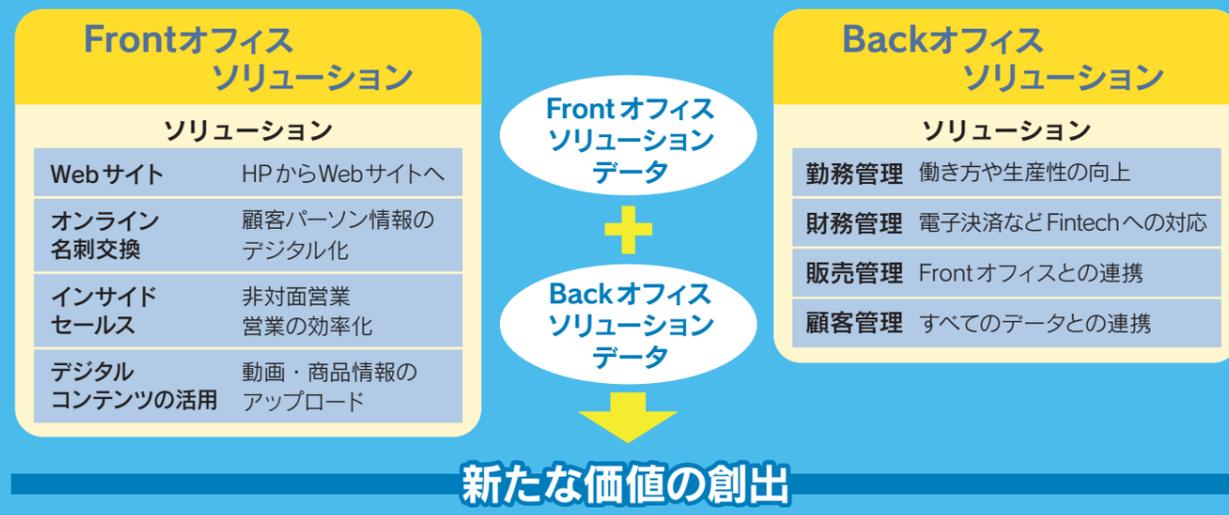
- ◆ **生産性を高めるアプリケーション**  
チャットやメールなどを活用し従業員間のコミュニケーションを支援。
- ◆ **バックオフィスのデジタル化**  
定型業務をRPAに任せることで業務効率化を図る。
- ◆ **リアル店舗のデジタル化による効率**  
受発注業務のデジタル化や店舗の無人決済などにより効率化を図る。
- ◆ **従業員向けのデバイス**  
タブレットやスマートフォンなどを従業員へ貸与し生産性の向上を図る。
- ◆ **仕事に利用するネットワーク**  
リモートワークをするためのクラウドシステムとオンプレミスシステムのハイブリットの確立。



生産性向上により削減できた経費を攻めのDXへ再投資

## お客様データを中心とした攻めと守りのデジタル化！

基幹システムなどに保管されている従来のお客様データ（法人名、住所、電話番号、資本金）だけではデジタル化に向けての変革には足りません。これからは、FrontオフィスであるWEBサイトやECサイト・インサイドセールスやフィールドセールから収集できるお客様の潜在ニーズ（インサイト）や、お客様のECサイトの閲覧、Cookie情報などが重要です。そしてFrontオフィスから得られた情報とBackオフィスで保管しているデータをつなぎ合わせます。FrontとBackのデータを有機的に結合し効率性・収益性を向上させ、新たな価値を生み出すことが必要です。



# デジタル化への変革

業務やシステムをデジタル化フェーズへ移行させるためのソリューション例

## Front

	Before→After	留意点・キーワード
企業データドリブン	企業名や住所などの属性情報から、ユーザーエクスペリエンスなどお客様からのフィードバックの蓄積と活用	個人情報保護法対応など、よりセキュアな環境で情報を管理
顧客のパーソナリティドリブン	名刺フォルダーによる管理から、名刺をデジタル化し、SFAやMA、CRMとの連携により効果的なマーケティング活動を行う	取引先担当者の仕事やミッションが変わった時の名刺情報の最新版アップデート
インサイドセールス	営業活動のすべてのフェーズを担当者任せから、インサイドセールス導入により分業、協業化を図りお客様との接点機会を増加させる	従来の顧客との関係性維持と自社・顧客双方の効率アップ
デジタルコンテンツプロモーション	対面セールスによる商品説明からWEBサイトやSNS、また動画を活用した情報発信へ転換し、お客様の潜在ニーズなどを収集する	新規顧客の開拓と既存顧客の潜在ニーズ発掘

## Back

	Before→After	留意点・キーワード
基幹システムのオープン化・クラウド化	社内であれば仕事ができない環境から、いつでもどこでも仕事ができる環境を構築し生産性を向上させる	リモート接続できないレガシーシステム ネット上で運用できないレガシーデータ
非対面会議・ミーティング	大勢で会議室に集まる会議や個別の面談から、リモート会議・リモート面談に転換することで移動時間や手間の削減を図る	会議主催者のリテラシー 発言の偏り 会議の一方通行
デジタルワークフロー	出社しなければ稟議の承認などできない状況から、文書作成→回覧→承認→保管等の文書管理を一連の流れでできるようになる	ワークフロー承認スピード
人材マネジメント	勤怠管理中心の労務データから、人材育成や働き方改革実践などの人材成長マネジメントへ転換	適正な評価をするための仕組みづくり

FrontとBackのデータをデジタル化し、そしてその情報をつなぎ導き出されたデータから新しいビジネス機会を創造します。

## 最後にいくつか教えてください

- ◎「2025年の崖」について
  - 「2025年の崖」のことをご存知でしたか？
  - 社内でご利用のシステムで「レガシーシステムだな」と感じるシステムはありましたか？
  - サイロ化でどんな業務やシステムをイメージされましたか？

- ◎攻めのDXについて
  - お客様との接点機会を増やすためにどのような手を打たれていますか？
  - お客様の潜在ニーズをどのように管理されていますか？
  - お客様のパーソナル情報は売上向上にどのように貢献させていますか？

お客様の成長のため、私たちがDX推進パートナーとなり、寄り添い続けます！  
デジタル化の見直しから始め、デジタル化へのステップアップをご提案させていただきます！

株式会社六甲商会