**第2回まちづくり勉強会〈富士通㈱ 松本国一氏 講演要旨〉** 2023.4.21

* 多様な業界で進むデジタル化の動向

✓世界でデジタル化が進んでいる。米国カリフォルニアや中国深圳においては自動運転タクシーが実用化され、オランダでは農家の約8割で水や肥料撒きの自動化が進み、ケニアでは輸血用血液のドローン配送や病院でのロボット活用が現実のものとなっている。

✓国内でも大手量販店ではチェーンストアがショールームとなりつつあり、お客さまは店舗で実物を見て、スマートフォンで注文する。あたかも商店・工場のようなインターネット関連サービス業が急成長を遂げている。

* DXの本質とは、陥りやすい勘違い

　✓DX（＝デジタルトランスフォーメーション）とは、お客さまのありたい姿を実現するために改革を進めることである。

✓有償動画の利用者のうち約7割は、好きなときに見たいものをスマートフォンで見ている。お客さまのありたい姿をデジタルで実現している。

✓あらためて自社・自団体はお客さまに何を提供しているのかを考えたい。例えば、航空会社であれば旅行体験、家電なら快適な生活、書店ならば知識や情報、自治体であれば安心・安全な生活であり、DXを進める上での原点がそこにある。

✓改革であるX（＝トランスフォーメーション）が進まなければ、手段であるD（＝デジタル）を導入しても効果は期待できない。

✓店舗レジスターでのポスシステム導入は店舗側からみればDXかもしれないが、お客さまからみればDXとは言い難い。お客さまにとって店舗は欲しいもの、安価で良質なものを手に入れたい場所だからである。一方、レジに並ばず商品を購入できるデジタル店舗は、お客さまのありたい姿を反映しているDXと言える。

* DXを進める上でのポイントとは

　✓利用する側の立場にたって、どのようなサービスが便利なのかをよく考える。ニーズは時間とともに変化する。最初から大きな投資ではなく、できることから小さなことからスタートする。

　✓目的を見失うと、手段（デジタル機器の導入）が目的になってしまうので注意が必要。

　　大切なのはDXのXで、何を変えていくかである。

　✓DXを難しく考えない。デジタルは難しいという意識を捨て、分からないことは分かる人に聞けばよい。若者（高校生、大学生等）の意見を聞く。アイデアを集める。

　✓DX、働き方改革、SDGsは異なるようで実は同じ。「変える」、「変わる」ことである。

　✓DXを進めるにあたって大都市・大企業より「地域」・「中小企業」の方が有利である。なぜなら意思決定が速い。

　✓世界はデジタルで大きく変化している。今日の常識が明日は非常識になる時代である。

＜以上＞