

【達人対談シリーズ】

プロフェッショナルから学べ！

vol.35

相馬 正伸 DX コンサルタント/アカリンク合同会社 代表

平野 友朗 株式会社アイ・コミュニケーション 代表取締役



と、あと個人的には、個人のDXの話しが皆さんにすごい役立つと思うので、その辺をぜひ伺えたらなと思っております。

はい、では、自己紹介も含めに丸投げします。よろしくをお願いします。

平野 皆さん、こんにちは。「実践塾シェアクラブ」の平野友朗です。今回は、こちらの『超DX仕事術』の著者、相馬正伸さんをゲストにお迎えしてお送りいたします。

相馬 はい、じゃあ、早速始めさせていただきます。いきなりこんなのを流しますけど、2つの道がありますと、1つはDX化をすすめてビジネスを展開して…あー早い！安心してください、次のページがあるので。

今回、資料をガッツリ作り込んで来ていただいているということですので、ちょっと資料をどんどん進めていただく中で、自己紹介ですとか、それからこのDXに関していろいろお話を伺っていききたいなと思っております。

平野 しかし、これすごいですね。

私自身も、IT化とDX化って何が違うんだろうと。うちの会社はいろんなところでIT化をしているんですけども、うちってDXそもそもできているの？というときに、この本を読んで、IT化とDX化ってこれ違うな。皆さんにもこれは知ってもらったほうがいいんじゃないかっていうこと

相馬 ちゃんと用意してきました。1つはDX化をすすめてビジネスを変革している道、もう1つはDX化を諦めてこのまま働き方を続けていく道。平野さんどっちがいいですか？

平野 こっちって言いたいところだけど、やっぱりどんなメリットがあるのかっていうことを知りたいですね。DX化を進めたら、売り上げが上がるとか、いいことがあるならいいですし、でもやっぱりこっちですね。

相馬 そうですね。ここに来られる方はみなさん上のほうだと思うんですけど、一応こういうのを最初に出しました。

じゃあ、自己紹介を始めさせてください。私は「アカリンク合同会社」っていう、IT コンサルティング会社ですね、こちらを設立して5年目になります。今年、2月で人生半分の50歳になりました。IT化と中小企業、こういったことの架け橋ですね。そしてデジタル化を推進しております。

こういった多くのシステムを導入しています。中小企業のアナログ企業からの脱却を目指して、IT導入をサポートしております。

この認定証なんですけど、スマートSMEサポーターって、経済産業省認定のIT支援企業みたいな、そういった認定証ですね。その他にもIT支援事業者ですとか、あと中小企業庁のIT専門家、そういったものをやっています。

過去私は、富士通で電子カルテの開発を約10年間やっていました。その後ソフトバンクとウィルコムで、ソフトバンクってウィルコムを合併して、その時ですね、ソフトバンクっていろんな企業があったんですよ。ソフトバンクBBとかソフトバンクモバイル、ウィルコムもその中のひとつで、一気に合併してソフトバンクっていう会社になったんですよ。ウィルコムとソフトバンク、合わせて10年になります。

平野 ウィルコムって携帯の電話でしたっけ？

相馬 PHSです。

平野 あっ、PHS。なんか一時期使っていた記憶があります。

相馬 そうですね。今は無きですよ。もうサービスも終わっちゃいました。そこで何をやってたかというとな業務改善ですね。システム導入して、業務のやり方を変えたりとか、あとはシステム企画っていう、ソフトバンクでいろんなシステムなんですけど、そういったのをひとつに統一してみたいな、そういった企画をやっていました。

作る側と使う側、両方の立場を経験したという、そういったあんまりいないと思われるシステム専門家なんです。IT経歴としては25年。相談件数はたぶん3万人以上。数えているわけではないんですけど、だいたいこれぐらいかな。

システム導入金額は100億以上ですね、こういった多くのシステムを導入しています。という経歴なんですけど、実はですね私、元々ですねダメサラリーマンで、生産性が悪いとか、まだ作業終わってないのか！とか、上司に怒られたりとか、あと、プログラミングって、システムをやっていたんですけど、できないんですよ。珍しいSEです。

平野 SEっていうのはプログラムを作る人？書く人？設計する人？

相馬 設計する人なんですよ。上流工程やるんですけど、プログラミングも普通はできるはずなんです。ただ僕はできなくて、ずっと逃げていました。さんざん怒られたんですけど、ただ出来ないものはしょうがないと。ミスもすごく多かったですね。ひと桁間違えたり、こんなダメなサラリーマンだったんですけど、何とかしなきゃ

など。そのたびに助けられたのが、そうだ！ IT ツールをやろう！と思ったわけですよ。

プログラム書けなかったら、プログラミングに変わるようなツールを見つけてきたりとか、そういったことをやっていたね。

平野 できないなら、できるというか自動化できるツールを使うとか、基本ちゃんとした命令を出したらちゃんと動くわけでもんねプログラムは。そりゃあ、IT ツールを使うのは確かに必要と。

相馬 そうですね。当時「窓の杜」とか、ああいうサイトがいろいろあって、なんか便利なアプリがいっぱい落ちていたんですよ。そういうのを使っていましたね。

平野 今でもそういうサイトからいろんなのを持ってくる人は、いるのかなと思うんですけど。やっぱり当時は、私もそのサイトをよく使っていましたね。ただある時を越えてからは、何かそこにあるものまじいんじゃないかなっていう気持ちもあって、FTP ソフトぐらいかな？ そっからダウンロードしたのは。

■**相馬** そうですね。FTP もコードが書ければ別に使わなくていいんですけど、そういうツールを使うことによって、ビジュアルでできるんです、マウスの操作とかで。IT ツールを使うことによって生産性が上がって、先ほどプログラミングのスキルの補完もできました。あとミスも防止できますね、チェックとかできますので。

あとコミュニケーションの活性化、これはチャットとか皆さんご存知のツールとかで、できると思

うんですけど。あとはセキュリティですね、セキュリティって結構人の問題もありますし、あとはシステムで防止するっていう両方あるんですけど、例えば間違っただ人にメールを送っちゃったとかあるじゃないですか？間違えなければいいんですけど、間違えたときにちゃんとチェックしてくれる機能とかありますよね。

ああいうので、僕はよく間違えて苗字が同じ人に送っちゃったりとか、よくやっていたんで、こういうことを防止できるようなツールがあったんですよ。

平野 確かに今 Gmail とかだと、「組織外の人ですけどいいですか？」とか聞いてくれたりしますよね。これは当時だったらたぶん大した問題になっていないと思うんですけど、今誤送信やったら一発退場みたいな。そういう状況ですからね、やっぱりセキュリティ対策っていうのは、実践塾の会員さんも必要になってくるのかなと。

相馬 それで、IT ツールおたくになったというわけです。多くの IT ツールを組み合わせる DX 化を推進しております。DX ってわかる方いらっしゃいます？

平野 僕は本を読んでちゃんと勉強したので、もちろんわかりますよ！でも一般的には DX って言葉が出てきたときに、DX 化と IT 化のこの境目がどこかっていうのがわからなくて、うちは例えば、Google Workspace を入れているから、IT 化はできている。でも DX 化はわからないみたいな、なんかすごい微妙なラインだったような気がしていて、だからこそ正直最初 DX って言葉を聞いたときに、また儲けのために新しい言葉を

生み出したなど。新しい言葉が出るとみんな飛びつくじゃないですか。そういう意味かなと思ったらどうやら違っているのをこの本を読んでやっとわかったって感じですね。

したとかだったら、本当に広い意味ではDXは、端っこにいるかもしれない。

相馬 実際儲け主義でやっているところも多いんですよ。間違っていないんですよ。もうDXと言えば何でも売れるかなって、例えばペーパーレスとかよくDXって言っているじゃないですか。本当はDXって言わないんですけど、DXって言えば売れるんで、使っているんですよ。

平野 なるほど。なんとなくわかってきたような感じですが、「DXとは」の説明がこの後に来るのかなと。

平野 そうか、だからDXの中にペーパーレスも入っているけれども、ちゃんと考えるとペーパーレスそのものがDXじゃないよっていう、そういう話しですね。

相馬 そうですね。何回も何回も聞かれるんですよ。最近DXコンサルタントとかDXプロデューサーとか言うことが多いんですけど、「DXってなんですか?」「デラックスですか?」

相馬 例えばペーパーレスをやって、ビジネス自体を大きく変えたとか。そういった取り組みをやったってことだったら、DXかもしれないんですけど、ただ単にペーパーレス化やりました、倉庫いらなくなりました、みたいな感じだと、DX化じゃないです。

この本も実はですね、この本を出した時「『超デラックス仕事術!』いいじゃないですか!」すごそうですね。いや違います、デジタルトランスフォーメーション=DXです。「それなに?」またそこで聞かれるという・・・あんまり聞かれるもんですから、こういった本を出しました。平野さんも、これでわかったって、おっしゃっていたいたので。

平野 まあ、説明をさっきできませんでしたけどね。

平野 さあ皆さん、ピンとききましたか?でも、例えば、今までFAXで注文をもらっていて、それをペーパーレスにしたと。そうすると全部がデータ化されて処理も効率化ができて、それだただのIT化か・・・今DXの例が出てこなかったんですね。

相馬 これは個人向けに書いたんですよ。なぜかっていうと、DXって結構大きい企業がやるとみなさん思っているんですよ。実は本当は中小企業もやらなきゃいけないんですけど、大きい企業で、しかも経営者向けにやらなきゃいけないみたいな本が多いんですよ。

相馬 業務を大きく変えなきゃDXって本来は言わないんですけど、それでも広い範囲ではDXって呼んでもいいかもしれないですね。人がそれによっていらなくなったとか。FAXを無く

実際は中小企業もやらないといけない、個人でもやらなきゃいけないと思っているんですけど、そういう認識がなく、自分事だと思われないんですよ。

ですから、もうできるだけ掘り下げて、個人に対してDXをやっていたらいいということで「DX仕事術」という、そういった名前にしたんですよ。

相馬 はい。言っていますね。

日本のビジネスパーソンのITリテラシーを向上させようと、そういった取り組みをしています。

平野 そうなんですね。誰かが儲けるために作った言葉ではないと。

平野 こっちはITなんですね。DXリテラシーだとちょっと難しい？

相馬 アメリカで2004年ぐらいに作った人がいて、日本では10年ぐらい前から言い始めたんですよ。

相馬 そうですね。DXリテラシーってなかなか使わないんですよ今のところ。あと2~3年経ったら使うかもしれないですけど、今はITリテラシーとか言っていますね。

平野 でも本当にこの2年ぐらい前から急に新聞にも出るようになったし、これは何かあったんですか？

平野 DXって「デジタル・トランス・フォーメーション」いつも「X」ってどこに入っているんだろうと思うんですけど。

相馬 まずDXレポートっていうのが、2年ちょっと前に出たんですよ、経済産業省から。それが1だったんですけど。それは大企業向けみたいな感じで書いてあったんで、あんまり浸透しなかったっていうのがあったんですよ。

相馬 そうですよ。それはですね、トランスフォーメーションって英語で「X」ってよく訳されるんですよ。

ただ名前だけはそこで出たので、「DXってあるんだな・・・」ぐらいだったんですけど、その後DXレポート2っていうのが、一昨年の年末くらいに出たんですよ。今2.1まで出ています。

平野 そうしたことなんですか！トランスフォーメーションのXに訳されるんですよ。他に「X」が使われるような言葉ってありますか？なんか最初に出てきたときに、「どこにもXないじゃん」そこで記憶が止まっていて、今そうやって訳されるって聞いて、初めて「あ~そうなんだ！」て。

平野 「2025年の壁」っていうのは、このときまでにやらないと、あなたたち死ぬよみたいな、なんかそういう壁でしたよね？

相馬 あまり聞かないですよ。僕もこれで初めて知ったんですよ。

相馬 そうですね。SAPってサービス、すごい使われているERPという基幹システムがあって、そのサポートが切れちゃうっていう話から始まったんですよ。

平野 海外でもDXって言うんですか？

サポート切れたらもう何もできないじゃないですか。カスタマイズもできないし保守もやらないと

ということなので、そこに何かトラブルが起こった
らヤバイよ、みたいな。

相馬 そうですね。データを見て改善してって
いう形でやっていけば、DXになりますね。

平野 なるほど。それって何だろう、
WindowsXP にしがみついているけど、もうサ
ポートされないよ、みたいなそういうシステムの
サポート終了。それが25年なんですね。

平野 なるほど。なんかちょっとやっている気
がしてきましたね。

相馬 そうですね。そこから始まって、エンジ
ニアが少ないとか、少なくなっちゃうとか。あと
は2025年になったら労働人口がこれだけいなく
なるとか、そういういろんな絡まって騒ぎ出した。

相馬 そこで例えば、すごいコンバージョンが
いいところを、それを別に打診してそこを強化す
るとか、新しい商品を開発するとか、そういった
ことをやると本当のDXになりますね。

平野 そこを目安にやるんだったらこの3年
ぐらいでしっかり変革しておかないと、事業的に
もちょっと厳しいよと。それがどんな話なのかっ
ていうのがこれから出てくるんですね。

平野 そうか。商品開発とか次の一手に繋がっ
ていると良いということですよ。

相馬 はい。さてDXとは？デジタルとデー
タですね。このデータが抜けている場合が多いで
す。結構データが大事なんですよ。継続的にビ
ジネスを変えて、さらに競合に勝てる仕組みを作
ること。この3つが合わさってDXって言います。
IT化は、ここまです。こっちは入っていない
ですね。

相馬 じゃあ皆さんにわかるように、身近な事
例を挙げましょう。かよこさんっていう人と、よ
しえさんっていう人がいるんですよ。これ僕の実
際の知り合いなんですね。この人たちがコロナ太
りになってしまいました。これはまずいなというこ
とで、ダイエットアプリですね。たまたまなん
ですが同じダイエットアプリを導入したんですね。
この2人も仲いいんですけど、同時期に、やり
始めたんですよ。かよこさんは、ちゃんとマイ
ナス8キロ痩せました。よしえさんは、見ての
通り変わりませんでした。

平野 例えば今うちの会社だと、メールのセミ
ナーをずっとやっているんですけども、広告と
かをたくさん出稿して、それによって継続的なビ
ジネスを行って、広告の精度が高まっているので、
このぐらい空き枠あるなら、このぐらい広告出し
たらいいだろうと。その事業の売り上げ自体は3
年前と比べると4倍ぐらい変わってきて、競合
にも勝てる状態になってきたってことは、DXと
捉えてもいいかな？

かよこさんの取り組みは、デジタルツール、さっ
きのアプリですね、アプリにデータを入力して、
ちゃんとデータを見て、これやばいなあとか、い
ろいろデータを見て、食事制限をしたりとか、運
動をしたりとか、栄養管理をしっかり行いました。

データをもとにして改善していく。これを繰り返
すんですよ。これがDX化っていうことにな
ります。

これ何かわかります？

平野 ダイエット・トランスフォーメーション。

相馬 正解です。本当にある言葉じゃなくて、冗談ですよ。

平野 かよこさんとよしえさんの差が今どこにあるのか、DX化とIT化の差の違いってのはこういうことか。皆さん方に落ちましたよね。

相馬 よしえさんもデジタルツールに入力して、データは見えていませんでした。なんとなくムダな長風呂をやったりとか、根拠のない糖質制限やったりとか、ビールをハイボールに変更して満足したりとか、痩せそうな気がしますよね。

ただ、改善ができていませんでした、ということで、ここだけやっただけなんで、これがIT化です、ということになります。

平野 行動をしていたとしても、データに基づく根拠がないから意味がない。今すごいピンと来たのは、会員さんでも、Google アナリティクスを入れている人って多いんですよ。アナリティクスを入れているでも全然関係ない改善とか、しているケースって多いんですよ。

だからやっぱりデータを見て改善するとか、例えばサーチコンソールを見て、どんなキーワードで来ているとか、そういうことを考えなきゃいけないんですけど、なんとなくこうだろうなあ・・・で改善しちゃっているケースが多いんですよ。

これ見るとわかりますよね。耳の痛い話ですね。

相馬 意外とこういうことをやっている方が多い。僕もよくやっていますが、とりあえず格好から入るみたいな。この場合のDXとは、デジタル化しただけで改善していない、なんだかかわかりますか？これ。

平野 ダメなトランスフォーメーション？

相馬 正解！

平野 案外当たるものですねー いやあ打ち合わせもなんにもしておらず。案外いけるものだなあって思いました。Xは変えないだろうというところから、まずDを予測しました。

相馬 データを活用していない人を「3K」と呼んでいるんですけど、まず「感」ですね、感に頼りますね。そして「経験」「感情」。

これが悪いっていうわけじゃないんですけど、これがあると、新しいことにチャレンジできなかったりとか、あとは考えないで、そのままやっちゃうということがダメっていうことなんですよ。

平野 サイトの改善とかも、データを見ないで経験からすると、たぶんこうだろう、で改善することって多いんですよ。最初、間違いがいつばいあるときっていうのは、経験である程度判断できると思うんですけど、最後の最後で精度を高めようと思ったら経験が結構邪魔することはあるな。そこはすごい腑に落ちるところですね。感情も好き嫌いとか？

相馬 そうですね。よくキレル人とかもそうじゃないですか。思ってもないことを言っちゃっ

たりとか。

平野 そう思うと、今のAI化みたいな形でちゃんと学習してそれを再現できるっていうのは、いい状態なんですよね。やっぱり人が学ぶとズレるんだっていうのはちょっと思いますね。

平野 正直、データだけを信じましょうっていう感じなんですか。

相馬 そうですね。

相馬 仕事術なんですけど、個人と企業とあって一般的には企業のDXがDXって言われているんですけど、この本には個人のDXっていうことで特価して書いてあります。

平野 それは何か好きそうですね、私は。

相馬 データには答えが書かれているんですよ。もう正確なので。

この比較がこんな感じですね。対象が企業の場合は全体、個人の場合は1人からチームの数名ぐらいですかね。組織とか会社全体でやるので、企業は複数にまたがるんですよ。個人の場合は、組織1チームだと思います。責任者は企業の場合は、経営層ですね。個人の場合は当人。費用なんですけど、企業のDXは、中から高額って書いてあるんですけど、無料からできる場合もあります。

平野 ちょっと、話しがそれちゃうかもしれないですけど、データがあったときに、それを判断するのは人の経験とか、いろいろ含まれてくるかなと思うんですけど、そのまっさらな状態でデータを見る力っていうのは、どうやったら養えますかね？

たぶんデータを見ると、すごいバイアスが入っちゃうと思うんですよ。それが過去の経験とか、直感的なものなのかなと思うんですけど。

ただし今企業でシステムを入れているところに関しては、中から高額はかかりますね、移行とかも絡まってきますので。個人の場合は無料から有料ツールも使いますので、無料から月額数百円とか数千円とかそんなもんだと思います。

データを正しく見る方法がわかると、正しく瘦せられるような気もするし、正しくアクセスを増やすとか、サイトの改善もできるのかなあ、なんて思うことがありますね。

難易度は、企業の場合は、やっぱり中から高、結構高いです。個人の場合は低いですね。移行は、あった場合はかなり大変ですね。データを合わせたりしなきゃいけなかったりとか、名寄せってご存知ですか？住所とか、例えばハイフンが入っているか入っていないかとか、いろいろ揃えなきゃいけなかったりするの、すごい大変なんですよ。

相馬 そうですね。その人しかできないことを属人化っていうんですけど、デジタル・トランスフォーメーションのいいところは、属人化をなくすっていうことができるんですよ。

例えば、職人技みたいなものの、そのままデジタル化すれば、そのままできるとか。

平野 一番嫌いな作業ですね。正直アドレスだけで単一化できているんだったらいいんですけど

ど、アドレスも大文字が入っている人がいたりとか。毎年アンケートをとったりして、それで名寄せしてデータを整えることあるんですけども、気が狂いそうになりますね、1万件とかいっていると。それを毎年やって1件のリストの価値は3,000円ぐらいあるんだと思いながら、名寄せを頑張っているっていう、なんかそれを思い出しましたね。

いう感じになっています。

平野 全然関係ない話しですけど、さっきの書いているイラストはソフト？相馬さんが自分で書いているのを録画しているとかじゃないんですね。なんか、このソフトがすごい売れそうだなって気がします。

正直、それで使わないデータは持たないほうがいいってことで、もう郵送物はうちは送らないので基本的に。なので住所とか、電話もしないので電話番号は全部捨てる、そうするとすごいスッキリしたなあという、なんかそんな記憶がありました。

相馬 これ実は結構、書籍のYouTuberとか、よく使っているやつなんですよ。

平野 ずっとあの人たちは手書きでやっていると思っていて、今回これが手書きじゃないっていうのを聞いて、これちょっと取り入れようとか、どうやったら取り入れられるかな？とか、ちょっとそう思いましたね。

相馬 個人の場合は、ここに書いてある「DX仕事術レベル」で作りました。これは後ほど詳しく説明します。

やっぱり広告とかでも見ちゃうんですね。何を書くんだろうなあとか、この人の字うまいなあとか。このイラスト面白いなあとか見ちゃって、ホワイトボードにそれを書くっていうのを仕事にしている人もいないですか。

平野 企業さんでやるときには、経営の人たちなのか、上室の人たちなのかによってもやっぱり利害関係がいっぱいあるじゃないですか。結構メール系でも、どうやったら誤送信がゼロになるかっていう観点なのか、どうやったら営業効率が上がるのかでも、全然違いますもんね。

だから、そういう人たち仕事なくなっちゃうんじゃないかなと思いながら、今話しを聞いていました。

やっぱり大変だなっていうのは、ずっと見てきましたので、あまりそこには関わりたくないなと、思うことありましたが、まずは自分の身近なところから片付けていきたいですね、これは。

相馬 仕事術で4つの原則っていうのがありまして、これを守れば極力失敗しないっていうことですね。

相馬 ITハックっていうのは、ITを使って効率化させようという。ITハックと企業のDX、あとDX仕事術、個人ですね。これは被っているところもあるんですけど、全体像でいえば、こう

始める前から失敗を恐れない。ツールを導入して満足しない。データの重要性を理解する。感と経験、これは先ほどのやつですね。これはちょっと説明しましょうか。

「始める前から失敗を恐れない」は、結構DXって大きなことをやらなきゃいけないと思込む方がやっぱり多いんですよ。言葉だけが成功しちゃっているんですよね。もう名前がすごいじゃないですか、デジタル・トランスフォーメーションですからね。

何やら大きい何かをやらなきゃいけないな、ぐらいな感覚で思っているかもしれないですけど、実は小さいことから始めることができます。

S × 3s マインドっていうのを作ったんですけど、一般的に言われていることをただこうやって、S × 3s って言っているだけなんですけど、小さく始める、費用や時間はかけないですね。

成功体験、サクセス、スタック、積み重ねる、これの頭文字をとって、小さく始める、小さく成功体験、小さく積み重ねる。これをS × 3s と言っています。

平野 みんなコロナ禍に入ってから、オンラインが怖い怖いって言っていたと思うんですけど、とりあえずZoomをやってみようよ！って。で、Zoomが使えるようになってきて、ずっとやっている、Zoomを使って研修もできるようになるっていう。

最初Zoomを使ったとき、よくわからないけど切れて入れなくなっちゃった。100人ぐらい待たせたってあったんですけど、やっぱりそれちょっと大きく始め過ぎたんでしょうね。

3人ぐらいから始めて、まずやって成功体験っていう、こういう流れなのかなと。確かにIT化と

いうかDX化は全てこの流れなのかなと。

相馬 お金を結構かけなきゃいけないと思ってる方が多いんですけど、今無料のツールとか結構あるので、その辺から使ってダメだったらやめればいいですし、あんまり時間とか費用はかけないで、とりあえずやってみるっていうのがいいかもしれないですね。

ツールを導入して満足しない。PDCAサイクルっていうのがあるんですけど、今はですねPDCAサイクルじゃなくて、OODAループっていう言葉があるんですよ。これは一般的に使われている言葉なんですけど、状況に応じて素早く判断して改善し続けるというのがOODAなんですよ。

PDCAって計画を立ててやらなきゃいけないじゃないですか。しっかり計画を立てるんじゃないかと、状況によって判断しなさいっていう、そういうのがOODAですよ。

平野 観察が今最初に来ていましたよね。観察・情勢・判断で決定実行。だからPDCAだったら計画立てて実行してっていう感じなわけですね。もうちょっと細かく考えているのかなと。

相馬 そうですね。一般的に普通にやっていることなんですよ。状況を判断して変えろとか、よくやるじゃないですか、車の運転とかもそうなんですけど。

平野 確かにデータとかを取っていても、ちゃんとデータを観察していない、だから経験とか感からいくと、いきなり決定に入っちゃうから、も

うちちょっと考えましょうよって感じなんですかね、これは。

相馬 計画もしっかり立ててやるんじゃなくて、例えば、リアルサロンを作ろう！って計画を立てて3年後にオープンするために今から頑張る。結局、コロナでダメになったみたい。そういった状況にならないように観察しながら、サロンを止めて別のことをやろうかな。そういった状況判断が必要だということですね。

平野 なるほど。確かにこれができないと講師業界も生き残れないですし、こういった実践塾みたいなサブスク系もすぐダメになっちゃいますからね、確かに観察していますね。

相馬 データの重要性、先ほどからデータ、データと言っていますけど、やっぱりデータが重要なんです。データをできるだけ集めて流用して活用せよと。

データは必ず取って、それを集めて見て改善していくような、そういったことをやんなきゃいけないですよ。

平野 顧客のデータ、レコードだけではなくて、誰がどういう購買行動をしたかとか、そういうものをちゃんと集めましょうってことですよ。なるほど。流用って言うと、どこに流用するイメージなんですかね？

相馬 後でちょっと出てくるんですけど、仕事術レベル2のところ、クラウド化同士でデータを流用して、1回入力したやつは、もう次のところで入力しないように、例えば Google カレ

ンダー、Zoom でスケジュールを立てたやつは Google カレンダーで、もう1回入力しないとかできるんじゃないですか。ああいう他でデータを流用しましょうということなんですよ。

平野 それが流用なんですね。顧客データとかっていうよりは、いろんなデータがあるからそれを1回入力したら他でも使えるようになっていうそういう流用なんですね。

確かに自分の手帳にも書いて、Google カレンダーにも書いて、机の上のカレンダーに書くとかっていうのは、これは違うよねっていう。それを繰り返さないってことですね。

相馬 手書きの手帳で書いた時間と Google カレンダーの時間と、あれ！違ってる、どっちが本当だ？っていう。

平野 ありますね。確かに今うちの場合、サイトが6個あって、そこに本のデータを1個1個全部コピーで入れているんですけど、これが単一化できたら楽だなとか、そう思うことありますよね。もっと簡単な流用の方法っていうのがあるのかなと思うんですよ。

今は、そのページのソースをコピーしたら使えるように、ソースを揃えているんですけど、やっぱりここは手動はなくなっていく感じなんです。なんかもうちょっと考えたいと思いますね、このへんは。

相馬 DX を取り組んだとしても、途中で止まっちゃったりとか、そういうことがあるんですよ。DX 難民って呼んでいるんですけど、それ

をやらないためにはどうするかっていうと、3つあります。

まず1つ目。全部自分でやろうとせず、苦手なことは人にふる。苦手なことは極力やらないでください、というですね。平野さん苦手なことがあります？

平野 あんまりないんですよ。プログラムは書けないんですけど、なんとなく読んでみると、わかるみたいなのところがあって、ただ、ここに落ち入ること多いんですよ。

ちょっと調べたら出来そうだから、自分でやろうかなって思っちゃうんですけど、でもデザインは苦手なので、デザイン関係はもう全部人に振りますね。

相馬 その2は、S×3sですね。その3、成功事例を参考にして自分の型に当てはめる。これはもうググったりとかして、他人の成功体験とか成功事例あるので、自分の仕事に当てはめてやるっていうところですね。

今、「ここからアプリ」とか、そういったサイトがあって、いろんな業種の事例が書いてあるサイトとかがあるので、そういうのを見ると参考になるかもしれないですね。

平野 アプリのサイトじゃなくて、そういうのを説明しているサイト？

相馬 そうですね。いろんなアプリを集めて成功事例が載っていたりとか、使い方が載っていたりするんですよ。

平野 また話はちょっと変わりますが、アプリっていうと、ずっと自分の中ではスマホのアプリみたいなイメージがあったのが、今はソフト全体をアプリっていうように変わりましたよね。エクセルも今アプリって言いますよね？

昔 Mac 使っていたときは、アプリケーション、アプリってイメージだったんですけど、Windows 使うようになってから、アプリって感じがなかったんですよ、それが、もう世の中はソフトすべてをアプリって呼ぶようになったなって、ちょっと思い出しました。

相馬 もし迷ったら、こんな感じでやっていけば前に進むかなと思います。そして段階がありますと。データを活用するためには、まずデータを入力してデータを蓄積しましょうというところですね、入力しないと蓄積ができませんので。

データを蓄積してデータを参照します。データを参照して、データを活用しましょうというところですね。

アナリティクスとかも、わざわざ入力するわけじゃないですけど、入力されますよね自動的に。それが溜まります、それを見て、それを活用します、というところですね。

平野 やっぱりアナリティクスで言ったら、ここだけでできていないっていう人が多いのかもしれない。データはドンドン溜まっているっていう。

皆さんもいつアナリティクスに入ったのかっていうと、ひと月ぐらい入っていないとかね、そういう人もやっぱりいらっしゃいますからね。

相馬 DX 仕事術レベルっていうのを作ったんですよ。レベル1 からレベル3 を作ったんですけど、次のページから詳しく説明します。

インターネットで受け取ったメールを全部裏で Gmail に転送して、それを検索に使うっていうのをやって、世の中が変わった。

レベル1 ですね、まずはデータ入力、蓄積するようにしましょうっていうところで、どうするかっていうと、クラウド化ですね、クラウド化することによって、3つの制限がなくなる。まず場所ですね、どこでも使えます。あとデバイス、スマホでもパソコンでも何でも使えますということですね。

今は Google Workspace 使っているんですけども、これが本当に大きかったのと、あともう1個は Dropbox を入れたこと。この二つで本当にこれに近い環境ができたなあって、いま覚えていて。あれがなかったら今の自分は無いぐらい、この2つの恩恵は大きかったですね。ということで私は、レベル1はクリアしているっぽいんです。

あとは時間。隙間時間に、エレベーターの待ち時間とかもできますし、信号の待ち時間とか、いつでも使える。3つの制限がなくなります。

相馬 はい、レベル2です。これがデータ連携ですね、先ほどちょっとお話した、ツール同士を連携することによってデータを流用しますと、これがもう本当に手作業をなくす、最初の入力だけなので、ミスは防止できます。Gmail から、例えば Slack とかですかね。

平野 これはたぶん会員さんの中でできている人は多いかなと思うんですけど、私なんかは、結構出張もあるし、外で仕事することもあるんで、もうクラウド化はもう必須というか、クラウド化が始まった10年ぐらい前からその恩恵を受けていると。昔はパソコンの中に全データが入っていたので、そのパソコンが壊れたとき、起業して2回パソコンが壊れて、メールのデータが抜けなくなったことがあって、なんで、この復旧業者さんにこんなにお金払わなきゃいけないんだろうっていう、なんかそれを思い出しますよね。

「伝言ゲーム」前の人から伝言を聞く、その伝言を記憶する、次の人に伝言を伝える、これが伝言ゲームなんですけど、例えばそのまま自動化したら全然つまらないじゃないですか。つまらない伝言ゲームをやりましょう、みたいな感じなんです。

平野 これ結構人がそこに介在することによって、重要なポイントを漏らしたりとか、あとは「あの人がすごい怒っていたよ」という情報が大きくなっていったりとか、だから伝言っていうのは良くないっていうのは、すごい感じますよね。

当時は本当に全てパソコンの中に入れると。研修とかだったら USB にデータ入れて、会社で作ったデータを持っていく。で、ノートパソコンに入れるみたいなことをやっていて、そのとき初めて私がクラウドっていいなって思ったのは、Gmail っていうサービスがあって、そこにメール転送しておくって溜まるよって言われて、さくら

本当に素のデータをそのまま移行するっていうのが一番綺麗なんだろうなと。これが皆さんの仕事の中で、どのぐらいイメージできるかで、例えば Gmail に来たメールを Slack に飛ばして、それ

を「これ、出来た？」みたいなチャット的な感じの使い方をするっていう連携ですよね。

それは、ただオートビズっていうシステムの中で自動化できているから、連携なのかなあなんて思うこともあります。

他に何だろう？皆さんだと、Zoom に会議の予定を入れたら、それが Google カレンダーに自動的に反映される。これも連携のひとつ。他に何か連携できるものってありますか？

相馬 例えば、Google アラートから RSS で引っ張れるんですけど、RSS で自動登録ができるんですよ、Zapier (ザピア) というものを使えば。ここでポケットとかに連携したりはできませんね。Google 内は結構やっているじゃないですか。TODO リストとカレンダーとか。

自分の中では、例えばスマホで TODO 入れても、会社のパソコンで TODO が見れる。これは連携じゃなくてクラウド化された 1 個の参照ですね。

平野 そうですね。最初はそれぞれ独立したソフトっぽかったのが、今は TODO にも期限を入れたりとか、繰り返すっていう設定をしたりとか、その連携は強くなってきたのは感じますよね。

A のアプリに入れたものが B のアプリに自動的に連携されてみたいなものっていうと、なんかそんなに今自分の周りで思いつかないんですよね。

なので正直なところ、この本を読んでいて思ったんですけど、みんな Google Workspace 入れたらいいんじゃないかっていう。そういう結論に自分の中ではちょっといつてしまっ。

相馬 そうですね。ちょっと高度なものかもしれないですけど、例えば、勤怠管理システムから会計システムに連携するとか。

平野 なるほど。ここ結構難しいなって、ちょっと感じることもあり、何かメールとか予定とかっていうのは割と連携しやすいけど、ここってちょっと大きい壁になるのかな、なんてちょっと思いましたね。

Google Workspace と Dropbox だけでいいんじゃないの？って思いつつ、今日他に何かあったらいいなって思いながら今話を聞いています。

ここが何か結構難しくって、例えばうちだと、ZEUS で課金ができたら、課金できたデータが飛んできて、ステップメールで次のメールが自動的に行って商品を提供するとか、そういうのは出来ているから、これは連携といえば連携、まあ今までは人の手で送っていたりしていたので、それが自動化できている。

相馬 Google で実現できないソフトって結構あるので、そこを使うっていうのはいいですね。Trello (トレロ) ってタスク管理で使っているんですけど、タスク管理にいいものが、あまり Google に無いので、それを使ったりしています。

平野 いろんなのを使ってみたいところはあるんですけど、それこそ Google の TODO って、たぶん最初 1 個しか入れなかったと思うんですけど、それが箱が複数になって、今は期限をかけ

たりとか、TODOの下にまたメモを入れられたりとか、どんどん高機能になっている気がするんですよね。

た使い方をやっています。

とりあえずもう私は、Googleに全てを捧げ、もう面倒くさくなっちゃったっていう。冒頭に、移行がやっぱり大変っていう話があって、TODOツールも過去にRemember The Milk(リメンバーザミルク)とか、いろいろ入れてみたことあるんですけど、やっぱり乗り換えが面倒くさいんですよね。

平野 ちょっと後で読まなきゃいけないメールとか、そういうのを一旦TODOに入れるみたいな、そんなイメージですね。

どこで腹をくくるかって思ったときに、一番TODOリスト単体で仕事している会社よりは、もう何でもかんでもGoogleさんでいいじゃないか、と思って、この面倒くささの私の壁というか、乗り越えられない状態なんですよね。これがもしかしたらDX化を阻むのか、もうGoogleが頑張ってるDX化をみんなに推進するのを追っていいのかな、最近どっちかなって思うことがありますね。

相馬 そうですね。Trello(トレロ)の何が良いかというと、状態がわかるんですよ。着手前とか、着手中、誰かに渡しているとか、完了、そういったステータスが、マウス操作だけでできるんですよね。

相馬 ツールなんですけど、Googleでもし実現できないツールが、Google基本に使っていただいてもすごいと思うんですけど、ただそれで全部まかなえないですよね。ですから他のツールを使いたいという場合があって、私の場合は、タスク管理があんまりGoogle内でいいやつがなかったんで、Trello(トレロ)というタスク管理ツールを使っています。

平野 なるほど。それだと全然違いますね。GoogleのTODOだと、単純にTODOがありますよっていう状態で、これが着手中とか、あと、1割で終わりとか、そういうところの管理ってできないですからね。だからTODOリストはあまり使わないんですよ。パーセンテージまでわかるっていうのはいいかもしれないですね。

相馬 これがレベル3なんですけど、自動化とかデータ活用ですね、データ活用することによって、仕事のやり方とか大きく変えることができるんですよ。

それは、例えばメールで来たやつを登録したいなと思ったら、そのメールをそのままTrello(トレロ)に登録することができます。そのTrello(トレロ)の中でメールのタスク管理をやる、そうい

平野 今、広告代理店さんをお願いをして、広告のレポートを出してもらっているんですね。たぶん昔のときは彼らはきっと、データをダウンロードしてコピーしてフォーマットに合わせて出してきたと思うんですけど、今は何かしらの作業で一気にレポートが出来上がっているっぽいんですよ。そういうことたぶん、これなのかな。

相馬 自動でデータを収集して、例えばRPAとか、RPAってご存知ですかね？RPA(ロボ

ティック・プロセス・オートメーション)。何かというと、パソコンの中の作業を全部登録しておけば自動化できるんですよ。何時何分にこの人にメールを送るみたいなのとか、あとは Excel の一覧をまとめて、この時間にメールを送るとか、そういったことができます。

できるのがレベル3です。アナリティクスを使って、アナリティクスは自動でデータを収集できるんですけど、データを活用して改善するっていう、そういった一連の流れ、それをやっていくのがレベル3ぐらいになりますね。

平野 これができるならぜひやりたいなっていうのが、例えば、うちの場合メールでセミナーの申し込みが来るんですね。それを担当が Excel に転記するんですよ。もう住所をコピーしてセミナーの日付をコピーして、それと別に私がそのメールのデータを見て、ヤマトのフォームに全部コピーして、ラベルを出すんですよ。

平野 コンサルで入っている現場とかだと、いろんな人がアクセス解析のデータをまとめてくれていて、それを見てみんなで検討してひと月の動きを決めるっていうのがあって、たぶんそのデータを作るところまで自動化できているから、ある意味、3までいっているのかな。

きっとそれが全部自動化できたら RPA って話になると思うんですけど、なんかその連携って何かで可能なんですかね？メールで来たデータのこのレコードを Excel のここに自動的に転記するみたいな。

ただ裏見ると、その RPA とかは入っていないさそうで、かなり人力で動いているところが多いかな。最近だとアナリティクスも何かフォーマットがいっぱいあるじゃないですか。これから GA4 とかになったらさらにわからなくなるような気もするんですけど、そこまではできているけど、やっぱりその先の活用がやっぱりミソなんですよ。

相馬 はい、できますね。

なんか活用のヒントってありますか？例えばアナリティクスだったら、こういう活用方法がいいとか、あとは個人的にはさっきお話したようなメールと、他のツールをどう連動させたら、もう効率が上がるか。そこなんですよ。何かありますか？

平野 すごい変わりそうだな。どうやったら自動化できるんだろうって、そこをずっと人力に頼っているんですよ。人力に頼るとどうなるかっていうと、いかに効率よく、短い手順で作業をするかっていうところで、もうそれ以上伸びしろがないんですよ。そこまで今来ているので、メールデータを Excel と連携させるとか、ラベル出しとかっていうのが、なんかうまくまとまったらいいな、と思いながらちょっとこの後、楽しみに聞いています。

相馬 アナリティクスでいうと、データポータルっていうのがあって Google のツールなんですけど、そこに読み込ませて、見たいとこだけ見るっていうことができるので、それで見比べてやるっていうのがいいかもしれないんですけど。例えば、キーワードは前月までこれやったけど、今月はこういうキーワードがフィットしているとか。

相馬 データを活用します、こういったことが

平野 データポータル、皆さん見たことありますかね。英語とかで書かれていたりとか、よくわからないレポートがすごく多くて、何か一般的にはこの辺のデータのデータポータルのこれを使ったらいいよみたいな、なんかそういうのがなかなか見つからないんですよ。いろんなのを当てはめてみたんですけど、これ何に使うんだろう？みたいな。その解説がないから、とりあえず使ってみて見映えいいのできたけれど、これどうするんだろうなっていうのが、多かった気がするんですよ。調べるしかないんですかね。

がするんですよ。あるコンサルの現場でそれを目の当たりにしたときに、誰々さんすごいね、こんなにやってくれたんだありがとう、無茶苦茶感謝されているのを見て、「これは自動化されているものを、ただ出しただけなのになって思うことがあったんですよ。

でもでも、そういうことですよね。昔は手動で全部やっていたけど、ちょっとデータポータルの話は、なんか私の中でこれ使って良かったよっていうのを一つ二つ、見繕ってみたいと思います。

相馬 フォーマットは英語なんですけど、フォーマットはあるんですよ。英語なのでわかりにくいかもしれないですけど、一応そういったものを改造してはできます、自分の欲しいところだけ何か持ってくるっていうことはできますね。

相馬 まとめるとこんな感じですね。

平野 これはもう完全に英語できないってことに問題がある気がしてきました。すごいいろんな種類があって、その評価もすごい高いのがあって、でもこれどう使うんだろう？っていうところで止まっているので、ちょっとそこは個人的に何かしてみたいと思います。

平野 クラウドとクラウドが連携しやすいってことであれば、来たメールのデータを Excel に入れるっていう流れは、もうそもそも無理なのかなと。パソコン立ち上げてないと Excel に入れないじゃないですか。ってことは、クラウド上で Google のスプレッドシートとかと、メールを連携させるこの間に入るのは何かっていう、なんか RPA 別のツールを入れると、そのメールのデータを吸って、スプレッドシートに何か書き出すみたいな、そんな連携なのか、どこにその RPA があるんだろう？なんかその辺がもうちょい見えてくるといいかなと。開発するわけじゃないんですよ？

相馬 確かに最初データポータル使うときは、僕もいろいろ調べながらやって、結構時間かかりますよね。ただ 1 回登録すると、もう自動的に、うんやってくれるので、日付だけ変えたりとか、それだけなんで、すごい楽ですね。

相馬 開発するわけじゃなくて、動きを登録するようなイメージですかね、デスクトップ上の。

平野 そうですよ。ちゃんとわかっている人は、データポータルにあるフォーマットを使って、瞬時にレポートを作成し、それをお客さんに高い値段で売りつける、こういう流れになっている気

平野 ということはローカルのイメージ？

相馬 そうですね、ローカルですね。逆にクラウドでやるのは Zapier (ザピア) というものを

使うんですね。

とが？メール受信して、この項目はここにコピペして、Excel に入れていきますよ、ができる。データが上書きされたりとか、変なことには？設定によってはなっちゃいますよね？

平野 IT スキルの低い、我々の場合は、どちらから入ったらいいですか？

相馬 使い方によって違うんですよ。クラウド上でやる場合は Zapier（ザピア）で、自動的に連携できるようなツールを使って、ハブみたいな感じですかね。それを通して何か接続するような。

相馬 やっちゃうかもしれないですね。ただテストはやったほうがいいと思うので。

平野 ラベル出しだけでも楽になったらいいなとすごい思うんですね。それこそ、わからないことを誰かに聞くって話しであれば、相馬さんに丸投げして全部これが解決するならこれを解決したいなっていう。年間 1,000 枚ぐらいラベルを出しているわけですよ。なんぼコピペしているのかって話で、コピペ能力はもう上限まで来ていて、これを何とかしたいっていう。

平野 なんかちょっと将来が明るくなりますよね。それは Windows のなんてソフトですか？

相馬 Power Automate.

たぶん皆さんも、メールからスタートする単純処理っていっぱい持っているような気がしていて、これをプロにお願いしたら解決するのか、さっきの Zapier（ザピア）を使ったらいいのか。そのデスクトップの動きは、本当に単純なことしかしていないですからね。

平野 コストはいいんですけど、さっきの 10 万円ぐらいで何とかなるんだったら、そういう月額 10 万円ぐらいかかってもいいから、今の作業を全部自動化できたら、それこそ入金があったら、次にこのメールを送るとか、入金がなかったら、3 日前に自動的にキャンセルの連絡をするとか、全て日付と相手のアクションが、トリガーになって次の仕事って、結構決まっていることが多いんですよ。

相馬 そうしたら、RPA がいいと思うんですよ。RPA って高いやつは高いんですけど 10 万 20 万ぐらいかかったりするやつもあるんですけど、Windows 11 から標準で、もうインストールされているので使えるんですね、そのまま無料で。

それが全部自動化できたら、このメルマガを書くとか、創造的な仕事にもっともっと時間を使えるなって思いました。今日、こうやったらそれができるよっていう結論は全然なくてもいいと思うんですけど、何かできるって糸口が見えたので、私はまずよかったなって、で、やってみよう！って感じですね。

平野 ってことは僕の Windows 11 のパソコンにも入っている。それを使うとどのぐらいのこ

相馬 ここからはもうちょっと高度になっていきます。両利きの DX って呼んでいるんですけど、両利きの経営ってちょっと前に売れた本ってご存知ですかね。これがですね、探索と進化、これを

両方同時にやっていかなきゃいけないっていうことなんですよ。

何かって言うと、探索ってというのは、新たな挑戦ですかね。進化ってというのは、今のビジネスを掘り下げるってということなんですよね。両方ともやらないと、こっちだけやっている企業が多いので、こっちだけやっていると、コダックと富士フィルムの話ってわかりますかね。

コダックって今ないんですよ。なぜないかっていうと、コダックってカメラ事業にこだわって、ずっとカメラのことばかりやっていたんですよ。スマホのカメラがあるので、もうカメラ事業ってもうほとんど衰退しちゃっているんですよ。

コダックは、カメラ事業をずっとずっとやっていたんですよ。そこしかやらなかった。一方、富士フィルムに関しては、カメラじゃなくて化粧品とかいろんな事業をやっているんですよ。いろいろチャレンジして、そちらの事業が儲かって今もうすごい伸びている会社なんですよね。

そこが違うんですよ、両方やっていくと。もちろん富士フィルムもカメラのほうもやっていますし、化粧品の方もやっています、これが両利きって言うんですよ。

平野 結構広げるっていう作業をやっておかないと、進化だけだったらもう全然そこがダメになったら、もう終わりなわけでもんね。やっぱりうちの会社も事業がいろいろあって、それぞれが独立しているから、この5年先10年先見ても倒産することはないかなと思っているんですよ。

でも最近だとこの進化だと、コダックもそうだし、ニコンももう一眼レフから撤退でしたっけ？なんか製造しないっていう話になって、あの会社ももう作らなかつたらどうなるんだろう…みたいな、なんかそういう世界になっていくわけですよ。

相馬 これを両利きのDXって呼んでいるんですけど、攻めと守りっていうのがあって、似たようなものなんですけど、攻めは新たなことをやって、守りは今の事業を改正するとか効率化させるっていう、そういったことが、両利きのDXって呼んでいるんですよ。

攻めと守りって何かというと、例えば自分の業務を効率化するってところですね。コストを削減したりとか、今の業務を改善していくようなことが、守りのDXと呼んでいます。守りのDXは自分のことを変えるっていう、自分の業務を変えるっていうことで守りなんですよね。

一方攻めDXっていうのはターゲットが誰かいて、お客さんでもいいですし、いろんな外の人の満足度を上げるような活動、それが攻めのDXって呼んでいます。

攻めのDXってなかなか難しいんですよ。自分の業務を変えるなら自分のところだけ変えればいいんですけど、攻めだとやっぱりお客さんにも関わってきますし、いろんなところで結構大変なんですよね。だから、こちらしかやってないところが多いので、こちらもやりましょうということなんですよ。

守りのDXは、業務改善ってさきほど申し上げましたけど、V3Sサイクルっていうのを作って、

これはわかりやすく、V3S って言っているんですけど、「Visualization」見える化する。業務はまず見える化しましょう。個人でやっている方って業務は見える化していない方が多いと思うんですよね。

メールが遅いとか、なんかそういうのがあって、そんなことないように自動化しましょう、みたいなこんな感じなんですかね。

だから紙に書き出して業務を見える化して、今何やっているのか、これはいらんんじゃないか、みたいなことをやっていきましょうと。この業務、見える化するだけじゃなくて、もうちょっと細かく細分化しましょうということですね。

今まで自分がやってきたことって、このプロセスを作るところまでやるんですけど、最後、ここは人に振るんですよ。仕事をモジュール化して、お金で解決しよう。

業務も大雑把じゃなくて、もっと細かく細かく分解しましょうということですね。細かく分解したところ、ボトルネックと呼んでいるんですけど、これいらんんじゃないかとか、そういったことを洗い出しましょうということですね。

ただ、人がやることだからチェックも必要だし、当然コストもかかるし、やっぱりここまでできている人の最後、このシステム化っていうのは、本当やりたいことだし、ここで代行するとか、コンサルできる人がいたら、すごい強いなあなんてちょっと思いますね。

「システム化する」これは業務のシステム化を検討する。これ実は手でやらなくても、システム化すればいいじゃん、っていうところがあると思うんですよ。このサイクルを回しましょうということですね。

相馬 ちょっと洗濯を例に、ちょっと細かいんですけど、洗濯物を入れるとか、洗濯回すとか、こういった業務があると思います。畳むとか収納するとか、それを細かく分けます。

平野 例えばうちのセミナー事業だったら、1人の申し込みに対してどんなタスクがあるのか、見える化するだから、最初はセミナーの仕事ありますよ、細分化するってなると、入金管理とかお礼メールとか、資料を送る、ラベル出しみたいなのを、もう細かくできないぐらい細かくしていきましょう、ということですよ。

それを例えば、どこがボトルネックがあるかな？とか、洗剤入れの面倒くさいなとか、すすぎは、昔は手でやってたんです、それは面倒くさいな、というのを、これをボトルネックを洗い出して自動化させるために、こういった自動乾燥機機能が付いてるのがいいかとか、洗剤を自動投入するやつがいいかとか、洗濯物をたたむって昔はあったんですよ。

そこで、何でうまくいかないの？っていうのがあったとしたら、もしかしたらお客さんが入金してくれないとか、あるいは担当が送っている

でも採算が取れなくてやめちゃったっていうのがあるんですけど、ここも面倒くさいんですけど、システム化はムリだから、ここは手でやりましょうみたいな、そういったことが、V3S サイクルでできるということですね。

自分の業務もこうやって、やってみればいいかもしれないですね。先ほど平野さんシステム化したというふうに、おっしゃっていましたが、システム化しやすい業務っていうのが3つあるんですよ。

どうやったら解決できるのかっていう解決策がたぶんいろいろあると思うんですよ。これをどう見つけるのかっていう、解決策のを見つけ方がすごい重要なのかな。

これがですね、仕組み化、いつどこで誰がやってもできる状態にするっていうのが仕組み化って呼んでいます。マニュアル化ですね、仕組み化したやつをマニュアル化して、資料にまとめる。

相馬 そうですね。システムは1個じゃなくていっぱいあったりするので、いろんな機能があたりとか、それが選ぶのが大変かもしれないですね。

ルーティン化。同じ手順で繰り返して一定の手順に従って業務を行っていくことをルーティン化と呼びます。こういったことができれば、人がやらなくてもシステムが得意なところですね。

平野 これって個人的にも解決したいなと思うものがいっぱいあるんですけど、これどうしたらいいですかね？ココナラとかそういうところに行ったらいいの？相馬さんに聞いたら解決できるのか？

平野 たぶん皆さん、こう当てはめていくと、仕組み化、マニュアル化、ルーティン化、確かにあるなって。メルマガとかも書くのは、やっぱり頭使って書かなきゃいけないけど、送るという作業は、何で毎日この原稿コピペしているんだろうとか思うことはあるんですよ。

相馬 うちが、やれるのはもう相談していただければ、IT補助金とかも使えますので、「これは補助金を使って、導入しませんか」とか、そういった提案はできますね。

それを何でFacebookに投稿しているんだろう。そういうところは見つかるけど、この次！ですかね。ルーティン化もそうですよね。たぶん、ここを見つけるところまで、みんなできるとしたときに、それってどうやったら解決できるの？ってそこがわからない人多そうな気がして、昔、申し込みが来たときに、一つ一つExcelで作業している人がいたんですけど、そのExcelのデータをここに貼っつけたら、注文書がまとまりますよみたいな、ちょっとファイルを作ったらすごい喜ばれたことがあって、Excelファイルひとつで何十万円か、いただいたことがあったんですけど、

平野 なるほど。なんか原則この辺りに当てはまっているものは、全て自動化できるぐらいに考えちゃっていいんですかね？

相馬 そうですね。いろんなツールがあるので、逆にそれがなかったら、うちで開発しますって感じです。

平野 なるほど。何かやれることが増えそうな気が。やっぱり仕事の2割3割ぐらいは、これいらんんじゃないかな？って思うルーティンワークだったりするんですよ。

相馬 攻めのDX、結構難易度高いんですけど、

こういった思考法があればやりやすいついていうところですね。代表的な3つを挙げました。「ターゲット視点で共創」する思考。いまサービスを使う側と提供する側、今は別に結構なっているんですね。それを取り払って一緒に考えるっていうことです。

よく私も会社員のときに、業務部門と、システム部門にもいたので、そこが全く別で動いていたんですよ。ある購買システムを作っていたんですけど、システム部門が入りたいシステムと業務部門が入りたいシステムって、もうギャップがあって、そこで結局は使えないっていうことで、もうすぐリニューアルしちゃったんですよ。

そういうことがあり得るので、もう一緒に作っていかなきゃダメだということなんですよ。

2番目として、「そもそもなぜ？」を追求する「メタ思考」。これはですね、メタ思考って、物事をちょっと上から見るっていう「上から目線」じゃないですよ。なぜ？を追求するって、「トヨタのなぜなぜ」ってありますよね、5回なぜ？を繰り返す、という思考ですね。なんでこんなの必要なの？みたいな。

あとは、「思考停止にならないための「クリティカルシンキング」」。クリティカルシンキングって結構重要な考え、思考法なんですよ。もう本当に身につけさせたい思考法の第2位に上がっているらしいですね。

平野 クリティカルシンキングってよく聞かれる言葉ですが、批判的思考？

相馬 そうですね。何も考えないでそのままやっちゃうっていうことなんですよ。例えば僕もこのパソコンを買うときに、これ、めちゃめちゃ高いんですよ。40万以上して、なぜこれ買ったかっていうと、IT関係やっているので「いいヤツ必要だろう」ということで買ったんですが、何も考えないで。本来はこれすごく重いんですよ。

前のシリーズよりもだいぶ厚くなって重くなったので、もう今持ち運ばないでiPadを持ち運んでいるんですよ。だからちゃんと考えて、サイズとか考えてやれば、iPadをわざわざ買わないでいい、しかもこれ自体も高いという。そこで思考停止になって、こんなん買っちゃったって失敗だったな。

平野 難しいですね。思考停止にした方が自動化できて効率がいいなって思っているのですが、ずっと私はレッツノートとiPhoneを買い続けている。ただ、どっかで批判的思考を持って、やっぱりちょっと仕事柄もうiPadで全部できるんじゃないかとか、やっぱりそういうのを考えることはありますよね。その両方を行ったり来たりしなきゃいけないのかなあ。

相馬 ちゃんと考える所は考えましょうよっていうことです。攻めと守り、先ほど説明しましたが、両方やっていかなきゃいけないと。順番はこの通りやれば、結構やりやすくなっているのがあります。

まず守りのDX仕事術で、業務改善すれば、費用や時間を捻出できます。捻出した費用や時間を攻めのDXへ投資しましょう。攻めのDX仕事術で仕事を変革する。これはやっていく、スパイ

ラルしていく。

やったら、その会社自体も変わるじゃないですか。

平野 1・2をやっていきましようっていうのが、ひとつ落としどころとして、いいのかなっていう感じもしますよね。まず、個人でやっているムダな作業を全部なくして、効率を上げて、これで守った後に攻めるっていう感じなのかなあと。

先ほどの平野さんの RPA のお話もそうですし、何かそういうことを会社員がやっていけば会社自体も変わるんですよ。だからボトムアップで会社が変わられると思っています。

相馬 人材不足の先ほどちょっとお話しましたが、2030年に644万人も不足しちゃうっていうところなんですよ。これだけ不足しているから、個人が会社を選ぶ時代の変化しているんですよ。

個人が変われば、会社が変わって会社が変われば日本が変わります。日本を元気づけましようということですね。ちょっと話が大きくなっちゃいました。

平野 それだけ人がいないから、だいたい行きたいところに行けるようになるし。ただ、今は結構人材の差があるような気もしますけれども、そういうものも人であればいいって言うとはよくないんですけども、そのぐらい足らなくなってるってことですよ。

今は本当に誰でも DX に取り組める時代になっています。ツール自体も安いですし、「自分なんて DX に取り組めない」という方も結構多いと思うんですよ、今の時点では。まだ早いとか、自分に関係ない、やってもたぶんムリだなと思っているかと思うんですけど、さて、どうすればいいかわかりますか？

相馬 2025年には400万人、30年だとこれだけ。会社や上司に依存するのではなくて、自分がどのような価値を提供できるかっていうことが重要です。

平野 もう私はシンプルに、Dropbox をまず契約して、そこに全部データを入れてパソコンのローカルにデータを残さないようにしましょう。みんな Google ワークスペース使いましよう！っていうのばっかり進めていますね。具体的すぎたかな？

「人間デジタルディスラプター」って言葉を勝手に作ったんですけど、デジタルディスラプターってご存知ですかね。Amazonとか他の仕事を奪って、自分のものにしちゃっているじゃないですか。どんどん他の小売業が潰れていったりとか、Uber Eats とかもタクシー業界を潰したりとか。それを人間がやっていくのが「人間デジタルディスラプター」って勝手に言っています。例えばその人が会社に行ったとして、DX化とかいろいろ

相馬 平野さんが毎日言っていることです。

平野 あ！「0.1%の成長」してましよう。

相馬 はい、そうですね。ちょっとずつ前に進みましょう、ということですね。

平野 一気に Google ワークスペース入れま

しょうっていうよりは、ちょっと小さなところから、例えば紙に書いていた TODO をデジタル化するとか、そういうところからでも変わるかもしれない。

かって、また問題が出ると思うんですけど、まあ、とりあえずやってみましょうっていう、そういう取り組み方でもいいんじゃないかなと。

一步踏み出すっていうこと、変えていくってことが大切なのかな。

私自身、合理化が図れるところが今日結構見えてきたので、このストレスから解放され、ラベルを作るこの年間 1,000 枚のこの時間が減ると、本を 1 冊ぐらい書けるかなとか、なんかそういうふうに時間の使い方も変わるんじゃないかなと思いました。

相馬 そうですね。RPA に関して、先ほど RPA のことは知りました、じゃあ今度ググってみましょう！そういうところからちょっとずつ前に進めばいいと思います。

ということで、本日はどうも、ありがとうございます。

平野 もしかしたらこの動画が皆さんへ届く頃には、何か私のこのメールが届いたら自動的に Excel に入れるっていう一連の流れが出来上がっているかもしれないですね。

相馬 ありがとうございます。

今ちょっとイメージができてるので、これ終わったらすぐちょっと調べてみようかな。メールを Excel にスプレッドシートでもいいですけど、それをまとめることができれば、それをコピーするのはもっと楽になるはずなんですよ。できなかつたら聞きます。

『超 DX 仕事術』
<https://amzn.to/3L5TkL9>

相馬 DX 仕事術で日本のビジネスパーソン、そして日本企業の明るい未来をつくりあげていきましょう！

平野 はい、ありがとうございます。DX って、始まる前は、なんか難しいなっていうイメージがあったと思うんですけど、いわゆる IT 化をちゃんとして、それをちゃんと使っていこうっていうことで、結構その一步を踏み出すっていうのは、できるかなと。やっていくといろんなことがわ

発行

株式会社アイ・コミュニケーション

〒101-0052 東京都千代田区神田小川町 2-1 KIMURA BUILDING 5 階
TEL : 03-5577-3237 FAX : 03-5577-3238 e-mail : jyuku@sc-p.jp

Copyright (C) 2022 I-communication Inc. All Rights Reserved.

非売品