

デジタル化を成功させるカギとは ～専門家が解説する実践のポイント～

姫路商工会議所 姫路ものづくり支援センター IT専門サポーター 吉村 好広 氏
(ITコーディネータ、AIPA認定AI・IoTマスターコンサルタント、
オフィスイーグレイション 代表)

略歴

姫路市出身。システム開発会社にて基幹システムなどシステム設計・開発・プロジェクト管理を経験後、商品企画、品質管理システムなどソリューション営業、経営全般に携わる。2018年に独立開業以来、地域密着の中小企業・小規模事業者向けデジタル戦略パートナーとして活動している。年間20社以上の個別支援及び支援機関での講演などを行う。



1. デジタル化は「課題の見える化」から始まる

中小企業がデジタル化を進める際、最初に取り組むべきは「現状の問題点と課題の洗い出し」です。業務のどこに無駄や非効率があるのか、どの業務が人手に依存しているのか、紙や口頭でのやり取りが多い部分はどこかなど課題を具体的に抽出します。

抽出した課題は、「重要度」「業務全体への影響度」「対策の容易さ」といった評価ポイントを定めて評価し、優先順位をつけます。例えば、経理業務でミスや手間が多い場合は、まずその原因を分析し、「なぜミスが発生するのか」「どこに負担が集中しているのか」を明らかにします。その上で、業務フローの見直しや標準化、担当者間の情報共有の

仕組みづくりなど、現場に合った改善策を検討します。

ここで大切なのは、「何のためにデジタル化するのか」という目的を明確にすることです。単なるIT導入ではなく、例えば人手不足の解消、売上増、コスト削減、顧客満足度向上などの経営課題に直結する目標を設定しましょう。目標が明確であれば、現場の納得感も高まり、導入後の効果測定や改善もスムーズに進みます。

デジタル化は、段階的に進めることが成功の鍵です。小さな取り組みから始めて効果を実感し、その成功体験を積み重ねることで、経営者を含む全従業員の理解と協力を得ることができます。

2. デジタル化の落とし穴と、失敗しないための工夫

デジタル化の取り組みでよくある誤解の一つが、「アナログ業務をデジタルに置き換えること自体が目的」となってしまうことです。例えば「ペーパーレス化」は、紙の書類をなくすことだけを目的とすると、その効果は限定的です。本来の目的は、例えば情報の検索性向上、共有の迅速化、ミスや手間の削減などの業務課題を解決するために、デジタル技術を活用することです。ペーパーレス化は、業務課題の解決策としてデジタルデータを活用する過程で、結果的に紙が不要になるという「副次的な効果」にすぎません。重要なのは、デジタルデータとして情報を蓄積・活用することで、業務の効率化や生産性向上、意思決定の迅速化など、経営課題の解決につなげることです。

デジタル化を進める際には、いくつかの壁に直面することがあります。主なポイントとその回避法を図表1に整理しました。

コスト負担として、デジタル化を進める上では、補助金や助成金の活用が有効ですが、その獲得自体を目的としないようにしましょう。補助金により初期導入費は抑えられますが、クラウドで利用するソフトウェアなど、継続的に利用するサービスの運用コストは、補助対象期間を過ぎると全額自社負担となります。重要なのは、経営課題を明確にし、その解決に向けたロジックが論理的でわかりやすく、継続的な効果が見込める事業計画を立てることです。

次に、新しいツールやシステムを導入しても現場が使えないと、逆に業務が停滞するリスクがあります。従業員

教育が大切です。しかし、IT人材の育成を課題とされる企業も多く、例えば若手社員にローコードやノーコードツールの教育を受けさせるケースがありますが、目的を明確にしないと意味のない人財投資になりかねません。最後にクラウドやインターネット環境での業務により、情報漏えいやサイバー攻撃のリスクが増大しています。情報セキュリティ対策は継続することが重要です。



コスト負担への対策

- ・公的支援（補助金・助成金）の活用
- ・コストを抑える導入方法（サブスクリプション等）
- ・無料・低コストツールでの試験運用



従業員教育への対策

- ・新ツール導入時は必ず「研修」をセット
- ・マニュアル作成やOJTなど現場に合った教育方法
- ・目的を明確にした人財投資



セキュリティ対策

- ・パスワード管理や定期的な更新の徹底
- ・IPAの「SECURITY ACTION」(二つ星) への取り組み
- ・セキュリティポリシーの策定・規定整備に専門家の支援

図表1 デジタル化の壁とその回避法

3. デジタル化を支えるツールとAI活用の広がり

図表2にデジタル化の取組段階別に主な経営課題とデジタルツールの分類を例示しました。昨今のキーワードであるDX（デジタルトランスフォーメーション）は段階4を指します。

社内でのデジタル化の第一歩（段階2）としては、グループウェアによる社内コミュニケーション・情報共有の仕組みづくりは効果的です。デジタル化の取組段階に応じて、経営課題に合ったツールを選択することが重要です。

さらにAIやIoTの導入も進んでいます。中小企業にとって、いきなり大規模なシステムを導入するのはリスクが高いため、現場の課題を解決する「一点突破型」デジタル化をおすすめします。例えば、

- ・製造業：IoTセンサーで設備稼働状況を記録し、停止時間を減らす。
- ・サービス業：予約管理をクラウド化し、電話対応を減らす。

- ・小売業：POSデータを分析し、売れ筋商品の仕入れ精度を高める。

こうした取り組みは、数万円から数十万円の投資で始められるケースもあり、効果が見えやすいのが特徴です。

また、AIの導入については、生成AIの活用も注目されています。例えば、ChatGPTのような対話型AIは、社内マニュアルの作成支援、問い合わせ対応の自動化、議事録の要約、企画書やメール文案の作成など、幅広い業務で活用できます。また、画像生成AIは、商品紹介資料やSNS投稿用のビジュアル作成、チラシやバナーのデザインなど、広報・販促活動に役立ちます。これらの生成AIは、専門知識がなくても使えるツールが増えており、中小企業・小規模事業者も積極的に活用していただきたいと思います。

ただし、情報の正確性や著作権、個人情報の取り扱いなどの観点から、活用目的や運用ルールを明確にしたうえで導入することが重要です。

主な経営課題	参考デジタルツール分類
新事業展開・サービス創出 ビジネスモデル変革 企業文化や組織マインドの変革 競争力強化・差別化 顧客体験の革新	IoT・センサー連携、自動化 RPA、協働ロボット AI活用（需要予測、画像解析等） フィジカルAI
サプライチェーン全体の最適化 業務プロセスの最適化 データに基づく意思決定 顧客満足度向上 売上・コスト管理の高度化 在庫・生産・販売データの連携・分析	BIツール（Tableau、PowerBIなど） CRM、SFA、MA、ERP、生成AI（RAG） 在庫管理システム 販売管理システム 生産管理システム CAD/CAM連携
業務の標準化・効率化 情報の一元管理 デジタル化によるコスト削減 データの検索性・共有性向上 基幹業務のデジタル化によるミス削減	クラウド会計ソフト、POSシステム 勤怠管理システム オンライン会議システム グループウェア、ファイル共有システム ホームページ、ECサイト、チャットツール Excel（関数、マクロ等） ローコード・ノーコード開発、生成AI
業務の非効率・属人化 情報共有の遅れ ミスや手戻りの多発 手作業による負担 人手不足への対応困難	オフィス製品（Excel、Word） FAX

図表2 DX取組状況毎の主な経営課題とデジタルツール（経済産業省「DX支援ガイダンス」をもとに筆者作成）

4. 成功の秘訣

デジタル化を成功させるためのポイントを整理します。まず重要なのは、経営課題とのつながりを意識し、目的を明確にすることです。経営目標としっかり結びつけることで、導入の意義や効果を明確にできます。また、スモールスタートで始めることも成功の鍵です。各部署・各業務単位での成果が現場の納得感につながり、導入効果を高めることができます。そしてその成功体験を全社に広げなくてはなりません。ただし、これは部分最適となることが多い

です。それでは期待する効果は出ません。全体最適を目指すなかでのステップと捉えましょう。スモールスタートから全社展開まで、商工会議所の専門家による相談窓口など、外部の支援機関を活用することで、導入時の不安から課題解決まで、大きな力となります。現場の納得感と経営課題の解決を両立させるデジタル化は、企業の未来を前に進める力になります。まずはできるところから、着実に取り組んでいきましょう。