

第2節 デジタル社会形成に向けたDXの推進

第1節では、コロナ禍で進展するデジタルネットワーク整備の状況についてみてきました。新しい生活様式の定着から、デジタル化の動きが加速化していますが、デジタル技術を導入して生産性向上につなげるDXという動きもみられるようになりました。

もう1つのキーワードとなるDXについて、ここではデジタル化とDXの違いなども明らかにしながら、デジタル社会の形成に向けたDXの推進についてまとめていきます。

1 DXの定義

近年、ビジネス用語としてよく取り上げられる概念として、DXがあります。デジタル化とDXについては混同されることも多いため、まずは定義を整理しておきます。

DXとは、スウェーデンのウメオ大学教授エリック・ストルターマン氏が平成16年(2004年)に提唱した概念で、「ITの浸透によって人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること」と定義しています。もともとは学問的な用語として提唱されたものですが、その後、ビジネスの観点へこの概念が組み込まれるようになりました。平成30年(2018年)に経済産業省がまとめたDX推奨ガイドラインでは、DXを次のとおり定義しています。

「企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に、製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争上の優位性を確立すること」

デジタル化は、人が手で行っていたアナログな作業を、デジタルに置き換えていくことを指します。一方で、DXは、デジタル技術を導入するだけでなく、データを活用し、その結果として、競争上の優位性を確立することが目的となります。紙の書類をデータ化することは、業務効率を上げるためのデジタル化ですが、それによって承認プロセスも電子化し、データ活用を行いながら、より生産性の高い業務に取り組む道筋を立てることで、競争力強化につなげることがDXとなります。

経済産業省の研究会が平成30年(2018年)に公表した「DXレポート」によれば、仮にこのまま我が国の企業がDXを推進できなかった場合の経済的な損失は令和7年(2025年)以降、最大で年間12兆円にのぼると推定し、「2025年の崖」として警鐘を鳴らしています。その後、同年に公表された「DX推進ガイドライン」では、DX実現に向けた経営体制・組織の整備とITシステムの整備が、企業が行うべきアクションプランとして示されています。

2 DXの推進

令和3年(2021年)9月1日、我が国のデジタル化を進めるため、デジタル庁が設置されました。デジタル庁は「デジタル社会形成の司令塔として、未来志向のDXを大胆に推進し、デジタル時代の官民のインフラを今後5年で一気に作り上げることを目指す」とされています。

令和2年(2020年)に、新型コロナへの対応で定額給付金の支給の遅れや煩雑さが問題になったことから、政府は「経済財政運営の基本方針(骨太の方針)」で、行政手続きのデジタル化を掲げました。我が国が目指すデジタル社会の形成に当たり、目玉として挙げているのが個人番号カード(以下マイナンバーカード)の活用です。

政府はマイナンバーカードが令和4年度(2022年度)末までにほぼ全ての国民に行き渡ることを目標として取得を促進していますが、マイナンバーカードの交付率は令和3年(2021年)12月1日現在、全国で39.9%、本県では34.5%にとどまっています。(図3-2-2-1~2)

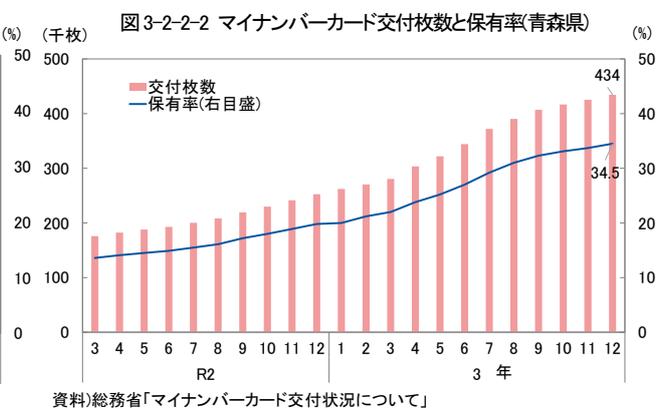
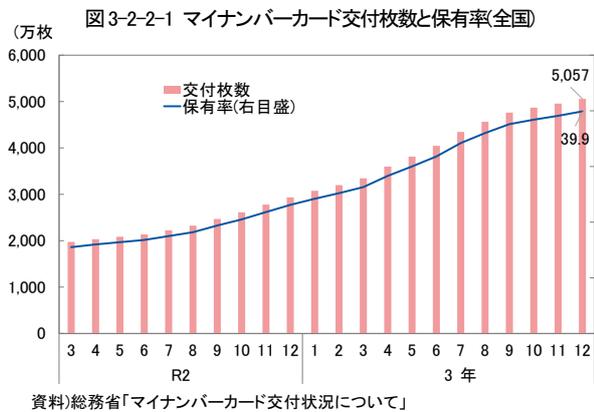
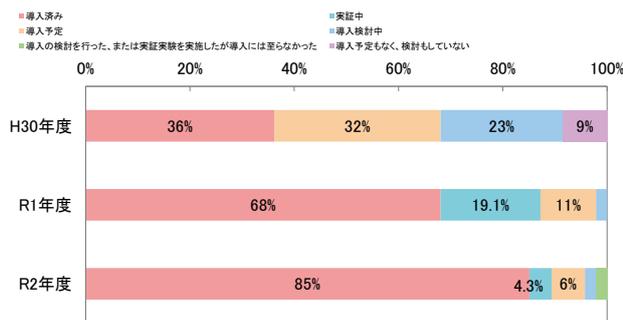
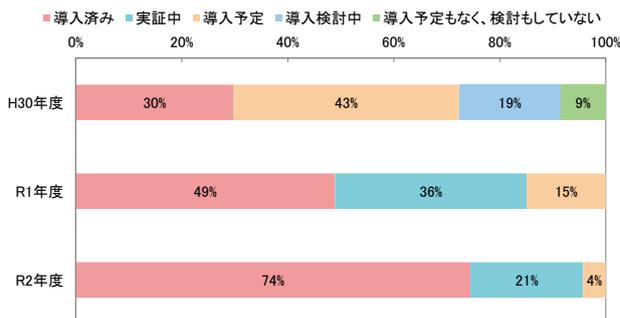


図3-2-2-3 都道府県におけるAIの導入状況



資料)総務省「地方自治体におけるAI・RPAの実証実験・導入等調査」
※平成30年度の「導入中」には「実証中」も含む

図3-2-2-4 都道府県におけるRPAの導入状況



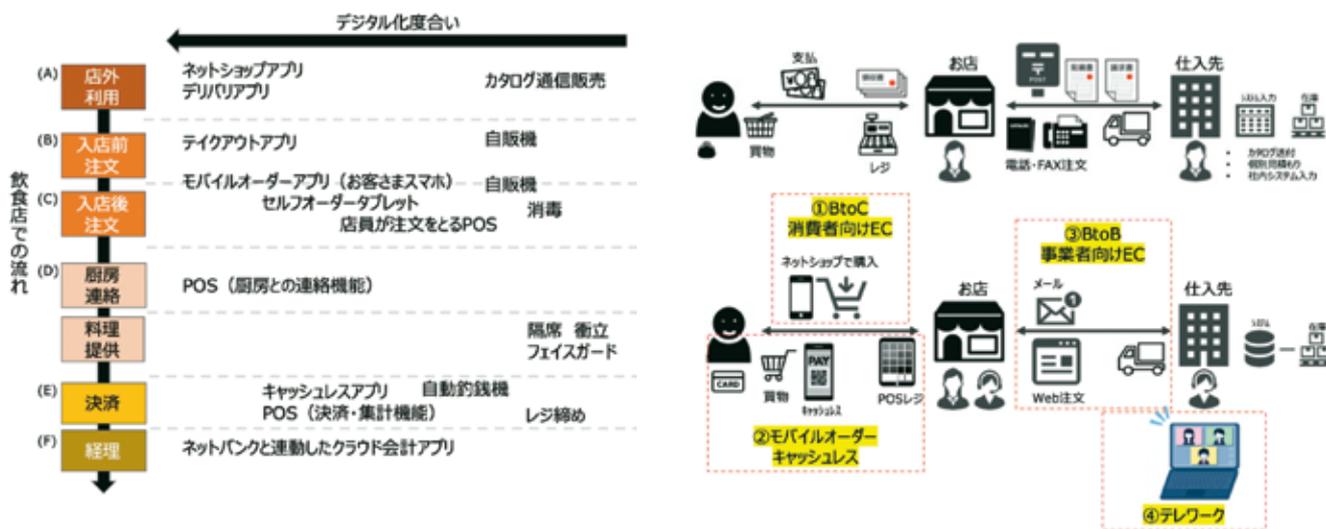
資料)総務省「地方自治体におけるAI・RPAの実証実験・導入等調査」
※平成30年度の「導入中」には「実証中」も含む

本県においても、議事録の作成を自動化するAI会議録や、手書きの書類や帳票の読み取りを高精度に行いデータ化するAI-OCRなどが活用されており、庁内業務における単純作業の時間短縮・削減が図られています。

次に民間企業におけるDXについて、中小基盤整備機構が示している事例からみていきます。飲食店におけるDXでは、各種アプリやタブレットを活用した注文、キャッシュレス決済などのデジタル技術を導入することにより、コロナ禍に対応した非対面・非接触が図られることが示されています。(図3-2-2-5)

また、ビジネスの対象範囲を広げてみると、BtoC¹³だけではなく、BtoB¹⁴の場面においても、EC¹⁵を導入したり、事業者間の営業をオンラインで行うことで、ビジネスモデルが転換できると示されています。

図3-2-2-5 非対面型ビジネスモデルへの転換



資料)中小機構「ここからアプリ」特集「非対面型ビジネスモデルへの転換とは」より引用

¹³ BtoC …Business to Consumer の略。企業がモノやサービスを直接個人（一般消費者）に提供するビジネスモデル。

¹⁴ BtoB …Business to Business の略。企業が企業に対してモノやサービスを提供するビジネスモデル。

¹⁵ EC …Electronic Commerce の略。電子商取引と訳され、インターネット上でモノやサービスを売買すること全般を指す。

少子高齢化が進む我が国において、労働力人口の減少による人材不足は全国的な課題となっており、本県では特にその動きが顕著に現れています。単純作業にA IやR P Aを活用できれば、それだけ人間は重要な業務に従事することができ、労働力不足の解消のみならず、労働生産性の向上にもつながることになります。

しかし、冒頭で示されている定義のとおり、D Xは製品・サービスやビジネスモデルを変革するために行うものであり、ただデジタル技術を導入するだけではD Xになり得ません。D Xを推進するためには、まず明確な目的の策定が欠かせず、その実現のためには、どのようなデジタル技術が必要なのかという観点が重要となってきます。