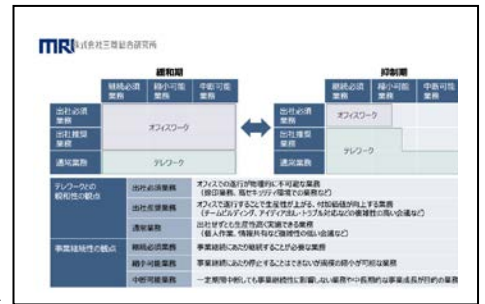


アフターコロナに備える

1. ニューノーマル(新常态)

右掲は、三菱総合研究所の資料ですが、アフターコロナの新常态をザックリとまとめています。「感染」というキーワードで対策を打つと「3密」や「非接触」という事がクローズアップされました。仕事でも「テレワーク」や「時差出勤」「交代勤務」などが話題になり、大手企業が率先して「テレワーク」を取り入れました。出社して行く仕事もあるのですが、多くはパソコンとネットワークがあれば場所を選ばないという事で大手ソフト会社が提供するテレワーク用のシステムを導入して、業務報告・進捗管理・Web会議などを行っているのです。



しかしながら、これらは川上に位置する企業が多く、お客様に近くなる川下の企業ほどテレワーク導入が困難な状況になっています。何故なら、ビジネススタイルが大きく違うからです。例えば、川上に位置する企業は自社製品だけでビジネスになるが、最下流の小売では幅広い商品を取り扱っていて、お客様が注文する製品を調達して納品する営業であり、納品時コミュニケーションをとるビジネススタイルなのです。また、ビジネスの中にIT活用の範囲が少なく、コンピュータは伝票や請求書発行レベルのケースが多いのです。受注に関しても、電話やFaxによる物が多く、EDIやメールでの受注が出来ていないケースが多いのです。さらに、事業所が1ヶ所で、そこに集合してアナログな状況で動いているケースが圧倒的に多いのです。小さな企業でも複数拠点に分散しているとネットワーク処理が行われており、ネットワークに接続が可能ならテレワークの可能性が高かったのです。実際に、パソコンを携帯して全国を営業して回る業者もいるので、お客様とは接触しているが企業内では非接触なのです。

2. 「非接触」で起こる事

前述のようにテレワークが進む社会の色々な面で変化が起こります。例えば、在宅勤務というテレワークなら「移動」がなくなるので通勤定期という概念もなくなります。同じように、出張という概念も社内間ではWeb会議などで少なくなっています。この結果、交通機関や宿泊業はビジネスが縮小します。「3密」回避で公共交通機関の利用を減らすように指導されていますので、大手の工場では1日の時間を1時間半ほど延長して週休3日にする事も検討しています。

賛否両論がありますが「接触8割減」という大方針から「ステイホーム」という言葉が生まれましたが、仕事も個人の事も在宅で済ます時代になっています。Web飲み会という言葉が生まれましたが、分散している仲間が在宅でZOOMなどを使って飲み会を行うのです。個人が自己管理で行う飲み会なのでアルコール依存症的な方には物足りない感じの飲み会ですが、多くの方は終了は自宅なので帰宅する必要がないという事である程度容認されています。しかし、ZOOM飲み会も続くと心理的な疲労が出るようで、反省の時期に入っている感じです。

また、在宅という意味では物理的な「離れ小島」になるのでWeb会議などでコミュニケーションを行ったとしても周囲に人がいないので緊張感が薄くなりがちです。一方、家族を持っていると家の中に仕事を持ち込んだ状況なので、家族との関係が絡んでくるのです。例えば、学校へ通う子供がいても学校が休業中なので在宅でいるのです。同様に、奥様との関係も24時間になるので、相互に今まで見えてなかった事が見えるようになりトラブル化するのです。極端には「コロナ離婚」という言葉が誕生したように、家族との関係性が最悪になり兼ねないのです。

組織の方との「絆」、社会との「絆」、家族との「絆」と言うように、「絆」という人間らしい繋がりがピンチになっているのです。この人間的な課題が発生していますが、時流はデジタル化の波が急速に高くなり「VR」などの疑似体験やコンサートなどもオンラインで有料配信される時代になって様変わりになっているのです。

3. DX(デジタル・トランスフォーメーション)に備える

右掲は6月24日の読売新聞の「Watchers」というコラムに「デジタル使う企業が生き残る」とITRの内山悟志氏が専門家の経済講座として書いています。5GやAIが現実のものになりつつあり、デジタル革命が起こり、ビジネス変革が起こり、「デジタル・ディスラプター(破壊者)」が既存社会の商慣習に風穴を開けると説いています。例えば、自動車メーカーは自動車販売・点検・修理で稼いだ時代から利便性を提供する「カーシェア」などのサービスで稼ぐようになるとしています。確かに、トヨタ自動車もその方向で色々と模索を始めています。

アフターコロナの世界を展望すると確かに「デジタル」がキーになると思われます。メーカーは既にEDIなどで調達をデジタル化していますが、そのEDIもドンドン進化して、ポスト5GとしてAIやIoTとクラウド連携など複雑化して行きます。その度に変更があり対応する必要があります。川中や川下に位置する企業はその度に対応する必要がありますが、その対応に遅れる企業が取り残される運命を辿りつつあります。最先端で新しい世界を切り拓くのは大変な努力と運が必要と思いますが、一般の中小零細企業は最先端の技術を追うのではなく、上流企業から求められるデジタル要求に対応するシステムづくりがキーになります。従来からのアナログ的な対応も可能ですが、それではデジタルの意味が無くなるのです。デジタル要求をシステム処理する事で「人件費」を削減すると同時に精度を高める事が期待できるのです。

「デジタル・デバインド」という言葉を耳にして久しいですが、アフターコロナの時代では生産性向上が求められるので川中や川下の企業もIT対応力が重要になります。特に、RPA(Robotic Process Automation:自動処理)が課題になります。例えば、大手からのEDIで受注したものを紙に打ち出して手作業で行う企業とEDI受注データを自社のサブシステムに取り込んで、品番チェックや引き当て処理、作業効率化などを自動処理化につなげるのでは雲泥の差が出ます。人件費削減や正確性向上という事などで格差がつくのです。

4. 外部専門家を活用

ポスト5Gつまり通信インフラの高速化の後、その高速を活かしたAIやIoTなどが現実化して大手企業はドンドン変化するのですが、中小企業はその変化に対応して行く必要があります。この変化に対して主導権を持って行く必要はないが、取引先の変化に対応する為には自社要員だけでは不十分な中小企業が多くなります。この課題を解決するのが外部専門家の活用なのです。外部専門家と言っても列記としたソフト会社からフリーランスまで様々な形態があります。要は、「人」の問題なので信頼できるならフリーランスの方と顧問契約を結んで自社の特性をよく理解してもらって、取引先の変化に機敏に対応してもらえれば十分なのです。

顧問契約も様々ですがサブスクという概念で普段は余裕ある契約料だが、変化に対応する際に追加が出ないという形式ならば、社員よりもローコストで対応できるのです。もし、社員の方がいて、その方が素晴らしい方で取引先の変化に追従できるならば問題がないのですが、RPA化のデータ処理を自力で対応できないケースが多くなっています。そういう場合、配置転換して購買などの実務に近い仕事をして頂く事で解決できるのです。

アフターコロナ時代へ対応する訳ですが、間違いなくITをフル活用する時代になりますので、いろんな準備が必要になります。テレワークからRPA化まで様々ですが、それらをうまく取り入れる事が急務になる時代が到来するのです。中小企業の場合、個々の対応は意外に周回遅れの技術でも対応ができるので「対応力」を高めることが大切です。

