

企業経営における デジタル・デバイド



小林八尋

(株)ちばぎん総合研究所
経営コンサル第一部
主任コンサルタント

デジタル・デバイド(Digital Divide)とは、アメリカ商務省が1999年に発表した報告書での造語で、コンピューターやインターネットなどの情報技術(IT: Information Technology)を使いこなせる者と使いこなせない者の間に生じる経済的・社会的な格差のことをいう。ITインフラが未整備だったり、情報機器を持っていない、あるいはIT操作に習熟していないなどにより、ITを利用できないことで大きな不利を被ることが懸念され、アメリカ政府のみならず、各国においてもこれまで、さまざまな対策が進められてきた。

先日発表された「2009年通信利用動向調査」(総務省)によれば、わが国のインターネット利用者は9,408万人、人口普及率は78.0%に達しており、パソコンの世帯普及率は87.2%に上っている。10年前の99年は、インターネット利用者2,706万人、人口普及率21.4%、パソコンの世帯普及率37.7%であり、この10年間でわが国のIT化の進展は目覚ましいものがある。

このIT化の進展は、01年に政府が打ち出したe-Japan戦略によるITインフラの整備や、技術的進歩によるコンピューター関連機器等の低価格化がもたらしたものであり、現在で

は、ほぼすべての企業においてパソコンが設置され、ブロードバンド(大容量・常時接続・低価格)でインターネットが利用できる環境となっている。

このようなIT普及の時代において、企業経営にITを有効活用して業務効率化や販売拡大などにより業績に結び付けている企業がある中で、一方では、ITは導入してはいるものの有効活用できていない企業も多い。いわゆる企業経営におけるデジタル・デバイドが発生しているのだ。その原因として、次の3つが考えられる。

- ① 経営者のITに関する認識不足
- ② IT導入の目的が不明確
- ③ 社員のITリテラシー(知識・操作スキル)不足

例えば、社内にパソコンがあるにもかかわらず、いまだに社内文書や月次管理資料などが手書きで作成されていたり、数値集計を電卓で手計算しているところを頻繁に見かける。「なんで手でやってるの?」と声をかけても、「別にいいじゃない、何か?」という反応で、本人はいつか悪びれず、パソコンを利用しようとしめない。またそのような仕事ぶりを見ても、改善するよう指示せず、そのことに関心すら示さない経営者もいる。しかし、このような事務作業では、毎回同じような資料作成に手間取り、また、計算ミスが発生しやすく、かなり非効率となっているのである。

IT導入成功のポイント

経営者の強い決意

導入目的の明確化

社員教育

また、最近では小規模の企業においてもホームページは開設されるようになってきたが、立ち上げたままというところが多い。特に更新日や“最新トピックス”が数年前であると、逆にこの会社は大丈夫なの? と不安になる。「他社がつくったからとりあえずうちも」では、逆効果となってしまうのではないだろうか。

パソコンを購入し、社内LANを引き、ホームページを立ち上げることがIT活用ではない。ITをもっと日常業務に組み込むことが必要で、例えばホームページであれば、そこで受注して、その情報を、購買・製造・在庫・出荷・販売・代金回収など一連の本来業務に組み込むような仕組みに活用することが有効である。ITという武器を社員に用意するだけでは、ビジネス戦争に勝つことはできない。武器を使ってどう戦うのか、いかにITをビジネスツールとして有効活用していくのが重要である。

ITを使いこなして勝ち組になるためには、まず経営者の「ITを活用して経営改善を図っていくのだ」という強い決意が必要である。そしてIT導入の目的を明確に示し、最初に社員が簡単な操作をできるようにするまでしっかりと教育することが重要だ。

今日の企業経営におけるデジタル・デバイドが生起する要因は、経営者の意識である。今、経営者の意識変革が必要となっている。