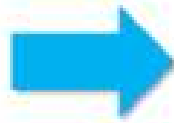


デジタル化って何？

アナログな現実世界の現実世界の「ものごと」や「できごと」を「コンピュータで扱えるカタチ」すなわち、デジタルで表現し直すことが、「デジタル化」です。

では、なぜ「デジタル化」するのでしょうか？

デジタル化とは何か



人間のやっていたことをコンピュータでできるようにすること

デジタル化でできること

- ✓ これまで1週間かかっていた申し込み手続きを5分で終わらせる
- ✓ 顧客の行動（いま、どこで、何をしているのか）が分かる
- ✓ 他のデジタル・サービスと一瞬にして連係できる
- ✓ 膨大なデータの中にビジネスに役立つ規則や関係を見つけることができる
- ✓ 業務の進捗、人の動き、ビジネスの状態が、リアルタイムに見える化される

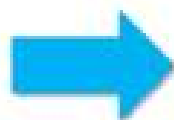
デジタル化で目指すこと

顧客満足が向上すること

業績が改善すること

社員が幸せになること

アナログ／Analog
連続量（区切りなく続く値を持つ量）



デジタル／Digital
離散量（とびとびの値しかない量）

「人間のやっていたことをコンピュータでできるようにすること」

このように説明するとわかりやすいかも知れません。例えば次のようなことができるようになります。

- これまで1週間かかっていた申し込み手続きを5分で終わらせる
- 顧客の行動（いま、どこで、何をしているのか）が分かる

- 他のデジタル・サービスと一瞬にして連係できる
- 膨大なデータの中にビジネスに役立つ規則や関係を見つけることができる
- 業務の進捗、人の動き、ビジネスの状態が、リアルタイムに「見える化」される など

では、なぜ、こうすることが必要なのでしょうか。大切なことは、次のような価値を手に入れるためです。

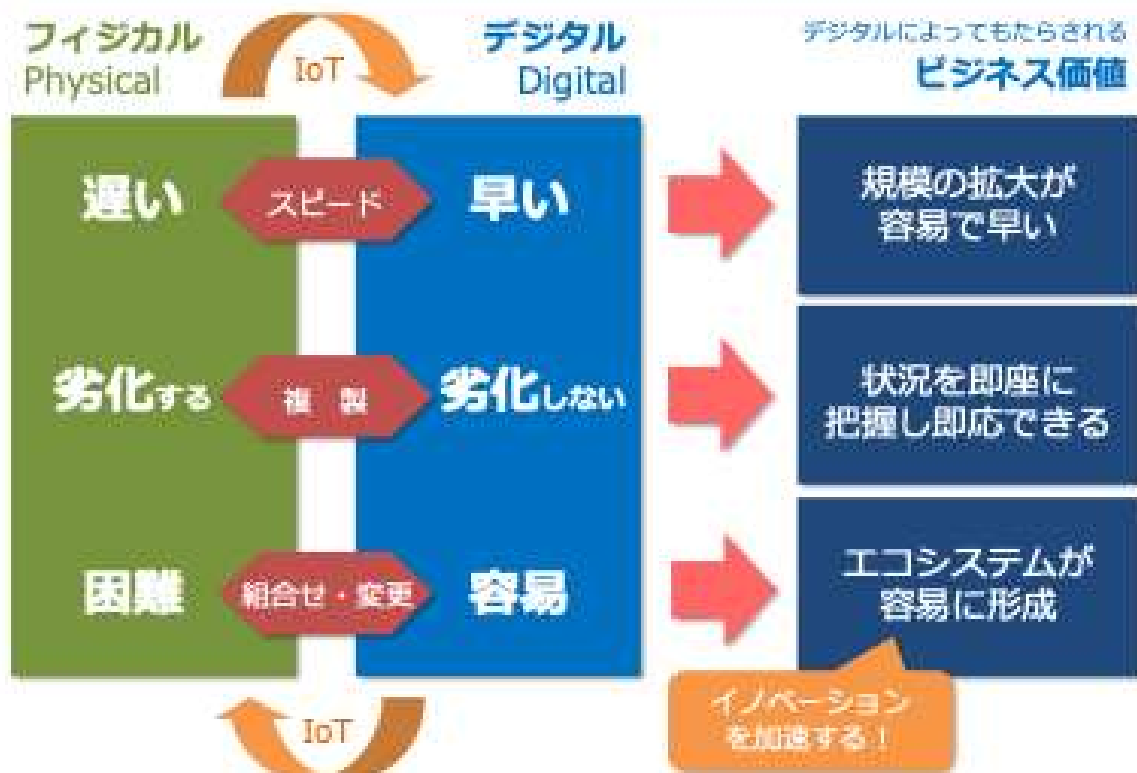
- 顧客満足が向上する
- 業績が改善する
- 社員が幸せになる など

いかなる価値の実現をもたらすのかを見据えて、「デジタル化」にとりくむことが、大切なのです。

「これまで 1 週間かかっていた申し込み手続きを 5 分で終わらせる」ことができれば、顧客はその便利さに感動するでしょう。そうすれば、そのうわさは拡がり、さらにお客様が増えるでしょう。その結果、業績も向上します。

「顧客の行動（いま、どこで、何をしているのか）」が分かれば、その状況にふさわしい、サービスを提供できるでしょう。例えば、スタジアムでサッカーを観戦していて、お気に入りのチームが勝ったなら、そのチームのログの入った「いまだけ限定」のプレミアム・グッズをスマホで紹介すれば、喜んで勝ってくれるかも知れません。そうすれば、売上も向上します。

デジタルとフィジカル



デジタルには、次の 3 つの特徴があります。

- **スピードが早い**: デジタル化された情報はネットワークで直ちに送ることができます。現実世界で手紙を送ることとの違いは歴然です。また、紙の伝票の受け渡しや面と向かっての会議などと比べ、デジタル化された仕事のプロセス、すなわちコンピュータで実行される仕事は、あっという間です。
- **複製しても劣化しない**: デジタルな情報は何度複製しても、元の情報は劣化しません。これが、紙であれば、複製の毎に劣化し、口頭で伝えられる情報は、その過程で内容が変質してしまいます。また、モノを複製するには、原材料を手配し、製造しなければならず、コストも

時間もかかります。しかし、デジタルであれば、何度複製してもコストも増えず、時間もかかりません。

- 組合せや変更が容易：デジタルな仕組みを変更することや組み合わせることは簡単です。設定を変える、プログラムを書き換えるだけです。一方、人間の作る組織を変更することや仕事の手順を変えるには、手続きや教育などに時間がかかります。また、ハードウェアを作り替える、機械の接続を変えるなどのフィジカルな仕組みでは手間も時間もかかり、簡単にはできません。

デジタルの「早い」と「劣化しない」を組み合わせれば、ビジネスは、短期間で容易に拡大できます。Google や Facebook、Amazon などのネット企業は、この特性を活かして、短期間でビジネスを拡大しました。

「早い」と「容易」を組み合わせれば、変化を即座に把握できます。そして、機器を制御し、プログラムを変更すれば、直ぐに対処することができます。

「劣化しない」と「容易」を組み合わせれば、他のデジタルなサービスや仕組みと容易に組み合わせることができます。例えば、スマートフォンのカメラで撮影した写真をアプリでデコレーションし、それを Instagram に投稿することなど、あっという間です。また、配車サービスの Uber は、気象情報サービスから直近の天気予報を受け取り、まもなく雨が降るとわかれば、人間の解釈や判断を経ることなく料金を自動的に値上げします。このように、単独ではできないこともデジタルな仕組み同士を関係させ、新たな価値を生みだすことができるのです。

現実世界の「ものごと」や「できごと」をデジタルに変換し、デジタルで創り出された価値を再び現実世界に戻すことで、私たちは、その価値を享受することができます。この一連の仕組みも IoT と呼ばれています。