

アルファヴォイス倶楽部

Vol.73 2000.7

1. 「企業におけるIT活用の重要性」

チーフインストラクター 三浦 忠

「企業におけるIT活用の重要性」

現在、至るところで「IT革命」という言葉が聞かれます。ビジネスマンであれば殆どの人が「IT革命」を十分理解していることと思います。しかし、その中でITと現実の仕事を直接結び付けて考えているビジネスマンはどれだけいるのでしょうか。自分には直接関係のない世界だと思っているビジネスマンも少なくないでしょう。

そこで今回は、「IT革命」がもたらす生活の変革と企業におけるIT活用の重要性について述べていきます。

IT革命とは

ITとは、インフォメーション・テクノロジー（Information Technology）の略で情報などを蓄積したり処理したりする技術です。そしてIT革命とは、IT（情報技術）が進歩し、生活と密着するほど利用される機会が増えることによって、世の中の状況が大きく変わり社会構造が変革することです。この「IT革命」の影響力は「第3次産業革命」とも言われています。そして現在、携帯電話やパソコンの普及やインターネットによる通信手段など私達の生活・仕事の中では、多かれ少なかれ「IT革命」の影響を受けているのです。

このように急速に普及し続けているIT技術による「IT革命」は何も今に始まったことではありません。コンピューターが開発された1940年代半ばから続いているものなのです。以前では、「IT革命」ではなく「情報革命」や「情報技術革命」という言葉で表現されてきました。実は、電卓などもITの一種なのです。しかし「IT革命」は、以前のようなコストや技術・普及スピードとは比較にならないほど、安価なコストで高度な技術が驚くほど急速に世界的に普及していることに違いがあります。沖縄サミットでも情報通信分野の競争促進をうたった「IT憲章」を採択しています。そして日本においても郵政省がNTT法改正に向けて検討を開始し、世界中が情報グローバル化をにらんだ政策が進もうとしている現状があります。

現在日本のITの技術は、アメリカ・北欧にも肩を並べるほど進んでいますが、普及率となるとアメリカ・北欧には遠く及ばずアジアの中でもそれほど飛び抜けて普及して

はいません。私は、海外の特にアジア圏で仕事をする機会が多いのですが、近隣アジアの30代～40代ビジネスマンにITに対する考え方と仕事する上での重要性をよく質問します。特に台湾・香港・シンガポールではパソコンなどを利用したビジネスは日本より浸透しているように感じます。大企業に限らず中小企業のビジネスマンもITを営業手段として活用しています。またその使い方にも特徴があり、自国のみならず海外でのビジネスも視野に入れているようです。またモンゴルのビジネスマンも同様です。モンゴルのように発展途上国でもITを利用したビジネスマンはかなり多く見かけます。特にモンゴルでは、自国の市場の未熟さ、経済状況の不安定さなどの要因や中国・韓国・ヨーロッパ・ロシアなどアジア圏・ヨーロッパ圏・ロシア圏とが近隣にあるためビジネス環境も必然的に海外をみています。しかも実際それらの国々の若いビジネスマンは、自国語と英語など自国語以外に第2の言語を身につけているのも特徴の一つです。全ての人々がそのようなITに慣れ親しみバイリンガルではないにしても、とてもたくましさを感じます。そして「IT革命」が世界中で加速的に進んでいるのを実感しました。

IT革命によって変わるものとは何か

ITの進歩・普及により私達の生活環境や仕事環境においてどのような変化が生じるでしょうか。次のような変化が考えられます。

友人間・企業間・顧客間のコミュニケーション方法の変化

携帯電話やインターネット・Eメールなどの普及により殆どの情報を正確に確実に相手に伝えることができます。固定電話から携帯電話へ、電話やFAXでの情報提供がインターネット・Eメールへと通信の主役交代が起こっています。そして現在では、仕事の上でも移動しながらいつでもどこでもコミュニケーションが可能となっていることも、大きなメリットとして捉えることができます。

家庭・生活環境の変化

家庭にパソコンなどが欧米並に普及すれば、生活環境が全く変わるといえます。住宅業界にもそれらITを駆使した生活環境の創造を提供する時代は、すぐそこまできているようです。「ホームネットワーク」などと呼ばれているITを駆使して家庭環境をネットワークで結び、より便利で快適な住環境、生活環境を創造することが現実となるのに時間はさほどかからないでしょう。そのような時代が到来すれば、もうITを無視して仕事をすることは出来ないでしょう。

企業における生産性の向上

企業がITの利用を進めるにはそれだけのメリットがあります。生産性の向上については、後に述べる「ビジネス社会におけるITの影響」で紹介します。

企業間格差の拡大

IT技術がテレビ・洗濯機や冷蔵庫などの白物家電のように生活に浸透している状態であれば企業においても様々なIT技術を利用した事業手段が確立するでしょう。そこにITを有効活用する企業とそうでない企業との間には競争力にはかなりの差が生じます。昨今でも競争力のある強い企業は、ほとんどがITの活用についても進んでいるのが現状です。現在、今までの情報技術（情報システム）を見直し、より効率の良いしかも他社との差別性のあるシステムの導入を進めている企業は数多くあるようです。しかし殆どの場合、新しいシステムを導入しても依然として古い情報技術（ワープロ・旧態依然の情報システム）を使用していて、全てのを新しくすることは実際困難でしょう。また従来の業務のやり方が最新ITの導入を阻止していることもあるでしょう。

企業間取引が変化する

ITの進歩でEC（電子商取引）が普及されれば、これまでの商習慣や取引習慣が大幅に変化していくことでしょう。

ビジネス社会におけるITの影響

ITは、企業の抱える多くの課題・希望に対して必ず効果を発揮し、解決策を提供するか解決の手助けをしてくれます。ビジネス社会では、コストの削減、生産性の向上、顧客サービスの向上などがIT導入の目的であると言えます。以前から存在するITは、単に給与計算・売上集計などの事務処理の効率化をはかるに過ぎませんでした。それが次には大型コンピューター導入により大企業ではデータを一括処理できるシステムを運用しました。（緑の窓口のオンライン化など）。しかしながら大企業などの管理システム・情報システム・販売システムでの大型コンピューターの導入は高いコストがかかる割には、ソフトの未成熟により使いづらさが目立っていました。しかも特定の場所で作業する必要がありました。そしてワープロ・パソコンが普及し始めて文章作業などの事務的業務の効率化が図れるようになりました。現在では、ソフト開発の発達により安価なコストで使いやすい環境が整い、どこにいてもパソコン・携帯電話さえあれば使うことが出来るようになり、大企業に関わらず中小企業でも幅広くITの重要性を認知する時代になっています。

そこで、この情報社会の今、企業にとって最も必要と思われるITの種類をご紹介します。

ERP（Enterprise Resource Planning：エンタープライズ・リソース・プランニング）

企業の有する経営資源（人・物・金・情報）をどのように有効活用するかを全社的な視点で一括管理し、経営の効率化を図っていこうという考え方であり、その実現手法です。企業におかれた状況を素早く経営者が把握して的確な意思決定を行うことが出来ます。このERPは受注・生産・物流・販売・会計などの様々な業務を一括して処理をするITです。

ナレッジマネジメント (Knowledge Management)

ナレッジマネジメントとは、企業組織内での知識・知恵の共有化を実現する為の経営手法です。このナレッジマネジメントはアルファヴォイス倶楽部でも何度も掲載させて頂いております。この手法にはIT活用がとても重要な役割りを果たします。つまり全社的なオンライン化されたデータベースが存在しそれぞれの社員の日報・提案ノウハウ・新アイデア・顧客の動向・市場調査資料など全ての社員が見ることが出来るようなシステムが構築されれば全社的な知識・知恵の共有化・効率化を確立することが出来るのです。ITとは、単なる情報処理とは別に情報付加価値の効果もあるものなのです。

CRM (Customer Relationship Management : カスタマー・リレーションシップ・マネジメント)

ITの活用によって営業マン（会社）と顧客との継続的な人間関係を築くことを目的とした考え方やその手法です。顧客情報などのデータを一元管理し販売・宣伝・サービスに反映させます。これにより顧客満足度を高めて収益向上にも結び付けることが出来ます。顧客満足（CS）はビジネスの基本姿勢であることは言うまでもありませんが、今までのように営業マンや社員の資質に依存する体制ではなく、ITを用いることで会社全体で共有した情報・サービスを提供できる仕組み作りが必要です。他社との差別化としてもとても重要な手法と言えます。

SCM (Supply Chain Management : サプライチェーン・マネジメント)

数年前から新聞紙上に頻繁に登場しますが、取引企業間での受発注の計画や在庫状況・販売計画などの情報を共有化することで社内のみならず取引企業も最も効果的な状態にコントロールするシステムです。大手コンビニエンスストアなど小売業のPOS (Point of sale) システムのような販売情報を商品ごとに収集、記憶、蓄積、分析するために使われる販売情報管理システムが挙げられます。

このようにビジネス社会では、様々なITが絡み合ってより効果を発揮します。そして今となってはITの活用により同業他社との競争の中で「勝ち」「負け」がはっきり証明されることでしょう。しかしながらそれらのシステムを生かすも殺すも実は社員である皆さんの取り組み次第なのです。会社の方針で導入したシステムであれば積極的に利用し熟知するほど使いこなして頂きたいと思います。アルファヴォイスコンサルティングでも建設営業とりわけ賃貸マンションと住宅営業にITを活用することを重要なテーマとして取り組んで参りました。簡単にご紹介致します。

・顧客情報管理 (A-VICS)

顧客の情報は単なる顧客プロフィールだけではありません。営業にとって更に重要な情報は、顧客折衝記録です。この記録を営業担当のみでなく社内LANを利用し共有化することが大切です。顧客の情報の共有化と営業の効率化・問題点の把握のために開発しました。開発コンセプトは「顧客情報の共有化と伝達」です。

・プレゼンテーション（営業マン武装化戦略）

「顧客に感動をあたえる営業プレゼンテーション」を開発テーマに、市場環境調査報告書・敷地環境調査報告書・ゾーニングプレゼンテーション・プランプレゼンテーション・見積り・事業企画書・事業計画書・培養（B）メール等をパソコンで簡単に作成できるようにしました。顧客に「あなたの為だけに作ったパンフレットです。」を合言葉に提案することが今や建設営業の常識でしょう。是非、ご活用下さい。

以上