

第1回 DXに対するソーシャルリスニングの特徴

はじめに

DX（デジタルトランスフォーメーション）は、各組織の経営戦略を考える上で、非常に大切な要素となっています。

DXに係るプロダクトやサービスの提供者は、様々な媒体を通じて自分たちのプロダクトやサービスの有効性を伝えようと日々模索しています。

一方で、DXの利用者は本当に自分たちの期待するメリットを獲得できているのでしょうか？

一部の利用者を抽出してヒアリングやリサーチをすることは比較的容易にできたとしても、多数の利用者の声を確認することはなかなか難しい状況ではないでしょうか。

この分析レポートでは、マーケティング手法として定着してきた『ソーシャルリスニング』を用い、DXに係る利用者の声や提供者の声を考察し、DX企画に携わる皆様へ参考となる情報を提供することを目的としています。

分析レポートは、以下の5回を想定しています。

第1回 DXに対するソーシャルリスニングの特徴（今回）

第2回 DXを活用した業務効率化の推進に対するソーシャルリスニングの特徴（仮）

第3回 DXを活用したデータ活用の推進に対するソーシャルリスニングの特徴（仮）

第4回 DXを活用したセキュリティ対策に対するソーシャルリスニングの特徴（仮）

第5回 DX企画を推進する人材像に対するソーシャルリスニングの特徴（仮）

情報技術開発株式会社

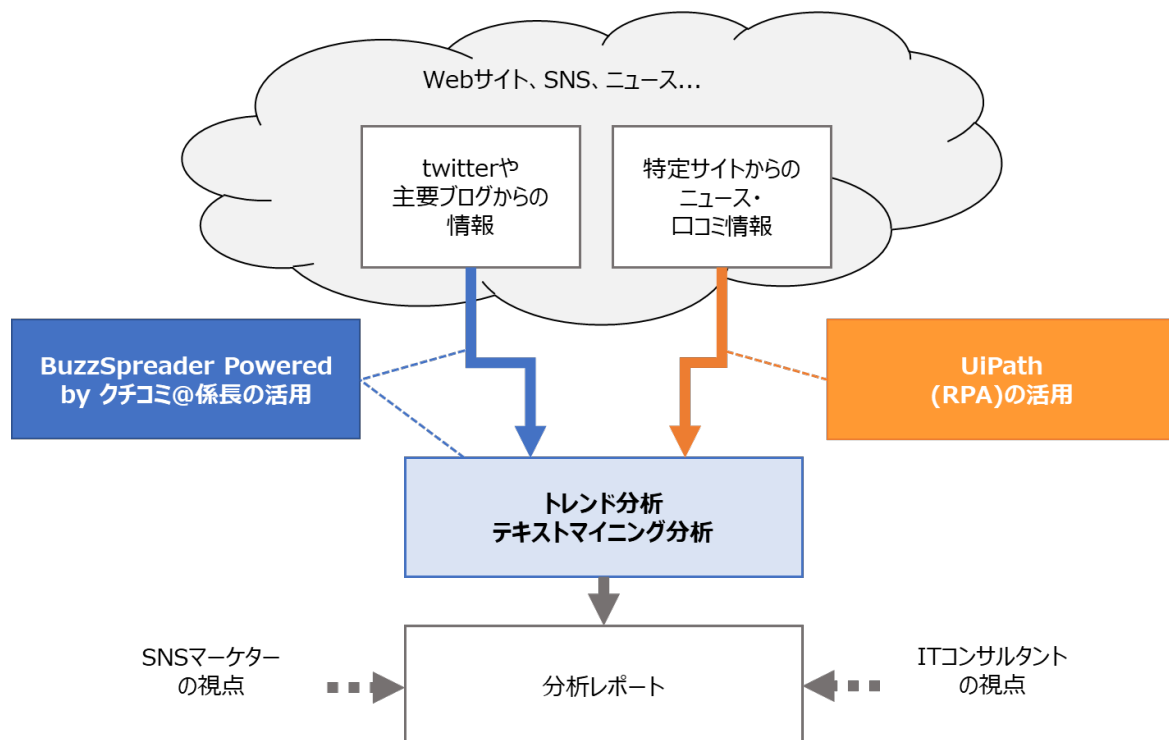
株式会社 Flexas Z

分析方法

今回の分析レポートでは、ソーシャルリスニングの手法として、WEB、SNS、ニュースなどの情報を収集し、自然言語処理の技術を活用した分析結果から、マーケティングの専門家や IT 関連のコンサルタントが気づいた点を取りまとめる方法を採用しています。

活用したソリューションは以下の 2 つとなります。（詳細は各社のホームページを参照ください）

- BuzzSpreader Powered by クチコミ@係長（株式会社ホットリンク 係長事業からの技術供与）
- UiPath を利用した WEB クローリング（情報技術株式会社 RPA 推進室からの技術供与）



目次

1. DXトレンド分析
2. デジタル技術の活用方法に関する考察
3. DX企画担当者に向けたご提言

1. DXトレンド分析

GoogleTrends を活用し、“デジタルトランスフォーメーション”というキーワードの検索状況を確認しました。ここ5年間で検索数は上昇傾向であることが分かります。

また、関連トピック、関連キーワードを見ると「株式」との関連が多いようです。



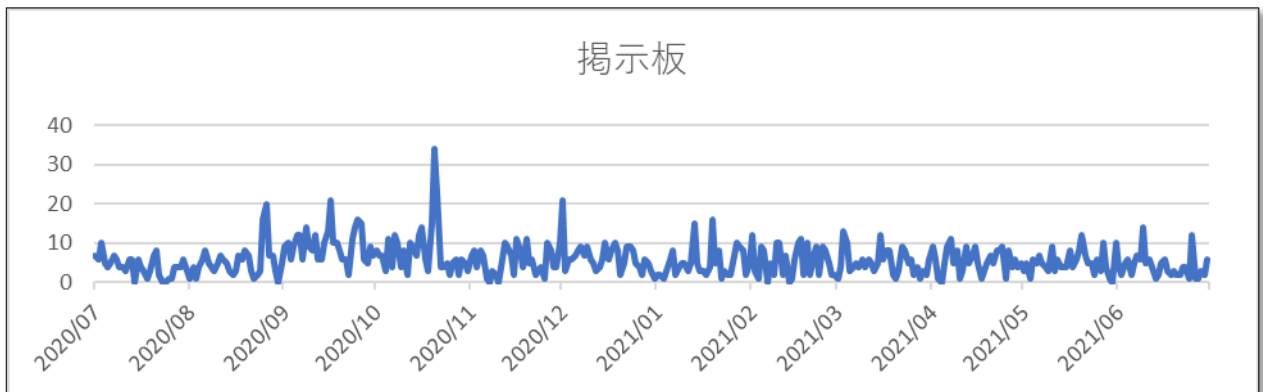
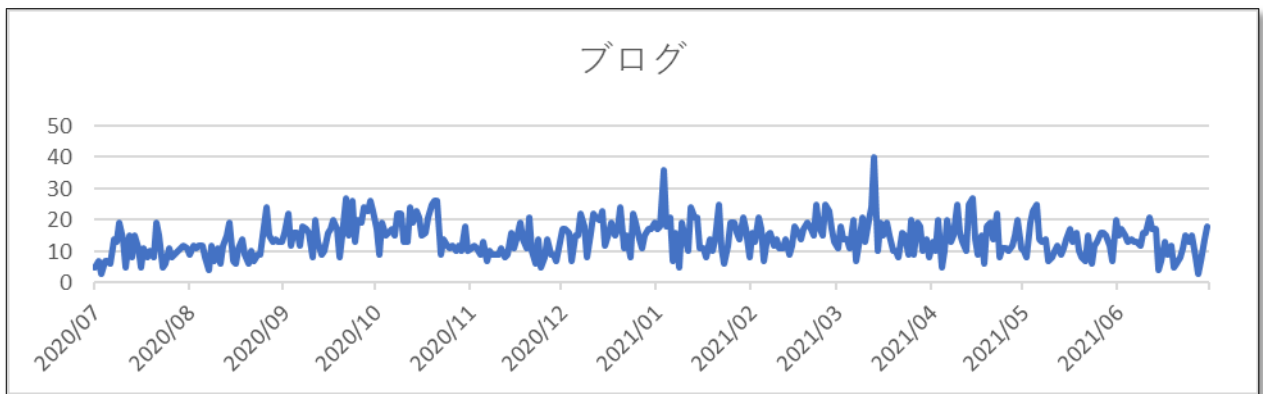
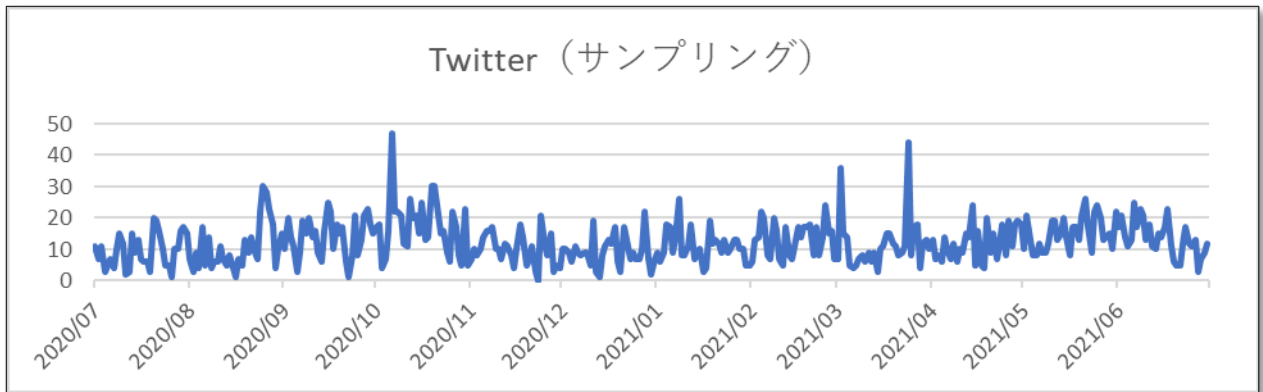
関連トピック ? 注目 ▼ ↓ <> 共有

1 株式 - トピック	急激増加
2 投資ファンド - トピック	急激増加
3 株価 - トピック	急激増加
4 情報技術 - トピック	急激増加
5 経済産業省 - トピック	急激増加

関連キーワード ? 注目 ▼ ↓ <> 共有

1 dx デジタル トランス フォーメーション	急激増加
2 デジタル トランス フォーメーション 株式 フ...	急激増加
3 デジタル トランス フォーメーション 株式 フ...	急激増加
4 デジタル トランス フォーメーション 事例	急激増加
5 dx とは	急激増加

次に、直近1年間のSNSでの“デジタルトランスフォーメーション”という言葉の出現状況を確認しました。爆発的に増加することはありませんが、Twitter、ブログ、掲示板のいずれにおいても、ほぼ毎日このキーワードが出現していることが確認できました。



“デジタルトランスフォーメーション”が SNS 上でどのように語られているかを確認してみましょう。

まずは形容詞に限定し、頻出関連語を抽出します。相対的に好感度の高いキーワードが並んでいます。

順位	Twitter (サンプリング)	ブログ	掲示板
1	良い	多い	大きい
2	新しい	良い	強い
3	すごい	新しい	高い
4	よい	大きい	新しい
5	多い	強い	多い
6	強い	高い	良い
7	無い	よい	底堅い
8	大きい	早い	無い
9	凄い	古い	幅広い
10	難しい	難しい	少ない
11	素晴らしい	無い	低い
12	ほしい	長い	早い
13	あたらしい	悪い	難しい
14	正しい	少ない	悪い
15	詳しい	ほしい	厳しい
16	高い	厳しい	よい
17	面白い	すごい	面白い
18	めんどくさい	低い	欲しい
19	激しい	底堅い	広い
20	欲しい	面白い	詳しい

Twitter、ブログ、掲示板に共通的に出現するいくつかのキーワードについて、SNS における利用傾向を確認していきます。

① 「良い」

このキーワードについて、SNS 上での活用の傾向を見ると、特定のフレーズが頻出していることが見えてきます。

“人々の生活をあらゆる面で より良い方向に変化させる”

ここに、DX の一つの定義が感じられます。

DX は、『人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させる』概念と捉えられているようです。

② 「新しい」

このキーワードは名詞と組み合わせ、様々な文脈で使用されています。

- ・新しい会社が先進の IT 技術やテクノロジーを駆使して
- ・リモート化や新しい働き方で
- ・新しい形を目指したい
- ・新しい事にチャレンジ
- ・新しい IT による社会の変容や進化
- ・新しい教育
- ・新しいビジネスモデルを構築

DX は、『新しい何かを実現するための期待度が高い』概念としてイメージされているようです。

③ 「難しい」

ネガティブな表現の代表として、このキーワードの存在が気になります。

このキーワードが登場する文章を追っていくと、以下のようなフレーズが発見できました。

- ・仕組みづくりと業務フローを変えるのは難しい
- ・IT 技術による変革化みたいなものは難しい
- ・後はこれを進めるだけ！もともとこれが難しい
- ・全体を俯瞰した難しい舵取りが求められています
- ・生産性の低かった人の生産性を急に上げようとしても、現実的には難しいことも確かです
- ・今後の改善が続くかについても見通すことは難しい
- ・一番のネックは人材確保が難しいこと

DX は、『概念を描くことはできても、実現までの道のりの具体化が難しい』概念としてイメージされているようです。

次に、名詞の頻出関連語を確認してみました。

Twitter、ブログ、掲示板に同じようなキーワードが並んでいることが分かります。

順位	Twitter (サンプリング)	ブログ	掲示板
1	推進	日本	推進
2	企業	新型コロナ	企業
3	日本	企業	発表
4	加速	記事	サービス
5	支援	発表	株式会社
6	必要	日経平均	以下
7	開催	新型コロナウイルス	提供
8	株式会社	新た	実現
9	デジタル技術	活用	支援
10	活用	ニュース	期待
11	変革	必要	活用
12	解説	オンライン	開始
13	サービス	世界	業務提携
14	発表	銘柄	銘柄
15	課題	コロナ	加速
16	人気テーマ	推進	出来高
17	開始	言葉	必要
18	紹介	会社	同社
19	言葉	社会	事業
20	実現	分類	ゼヨ

名詞についても、幾つかキーワードの使われ方の考察を行ってみます。

① 「推進」

このキーワードは、“DX（デジタルトランスフォーメーション）の推進”というフレーズで使われることが多いようです。

『目標・目的に向かって前進させる』イメージを強く感じることができます。

② 「企業」

Twitter、ブログ、掲示板において、関連語の上位に登場するキーワードです。

しかしながらその言葉の使われ方は、媒体によって微妙に異なっています。

■ Twitter

- ・企業の成長のカギを握るDX
- ・企業は自社のビジネスモデルや組織構造を大胆に変革できないといけないはずだが、

- ・企業が迫られる改革や、鍵を握るとされるD X
- ・企業が取り組んだD X 事例

■ ブログ

- ・製薬企業向け専門業務支援 AI システム
- ・地域企業の活用に配慮した適正な規模での発注等を
- ・ベンチャー企業とのコラボレーションも始めました
- ・大企業製造業のソフトウェア投資は

■ 掲示板

- ・海外では新興企業でも特異な技術を有する企業なら 3000 億とか 5000 億の価値が
- ・東証 1 部上場企業が
- ・国内企業の決算発表が本格化しているが
- ・データとデジタル技術を活用しサービスやビジネスモデルの変革に寄与した企業を紹介

Twitter、ブログ、掲示板のそれぞれの性質にもよるところが大きいようですが、Twitter ではD Xの使われ方や概念について、ブログではより具体的な事例について、そして掲示板ではD Xに取り組んでいる企業の評価（特に株価との関係として）についてコメントされる傾向が見られます。

③ 「活用」

このキーワードは、他の名詞と組み合わせられ、D Xの活用例を示すキーワードとして使われる傾向が強いです。

- ・チャットボット導入と分かりやすいウェブ会議活用で
- ・5 Gなど最先端の技術を活用
- ・データ活用に必要な
- ・XR（VR/AR/MR）を活用した
- ・Cloud のメリットを活用した
- ・予測 AI を活用した
- ・学校教育の ICT 化の推進や活用
- ・地域企業の活用に配慮した
- ・マイナンバーの活用
- ・ウェブを活用した

WEB 上で、「デジタルトランスフォーメーション」「デジタルトランスフォーメーションとは」というキーワードで Google 検索した結果を、RPA を活用しデータ収集し分析しました。

形容詞、名詞ともに、SNS とほぼ同じ頻出関連語が導き出されることが分かります。

順位	デジタルトランスフォーメーション	デジタルトランスフォーメーションとは
1	良い	良い
2	多い	新しい
3	激しい	正しい
4	正しい	多い
5	新しい	近い
6	よい	早い
7	近い	難しい
8	やさしい	詳しい
9	難しい	すばやい
10	幅広い	広い
11	にくい	よい

順位	デジタルトランスフォーメーション	デジタルトランスフォーメーションとは
1	企業	Digital
2	Digital	変革
3	変革	変化
4	変化	人々の生活
5	デジタル技術	意味
6	活用	定義
7	人々の生活	企業
8	ビジネスモデル	概念
9	ビジネス	デジタル技術
10	方向	社会
11	意味	解説
12	解説	方向
13	データ	活用
14	定義	ビジネス
15	概念	digital
16	注目	事業
17	推進	成功
18	日本	データ
19	成功	提唱
20	サービス	言葉

以上より、SNS 上でも WEB 上でも「デジタルトランスフォーメーション」について以下のようなキーワードを確認することが出来ました。

- ・デジタル技術を活用して
- ・人の生活、ビジネス、ビジネスモデルの
- ・変革、変化を推進する
- ・一定の難しさを感じている

次の章では、変革・変化を推進するデジタル技術の活用の方向性について、深掘していきます。

2. デジタル技術の活用方法に関する考察

ここでは、デジタル技術の利用について、業界の特徴を、頻出語を使ったクチコミ情報から考察してみようと思います。

対象として業界は以下の通りです。

- ① 製造
- ② 小売・卸売
- ③ 金融
- ④ 情報通信
- ⑤ 医療・介護
- ⑥ 交通・運輸
- ⑦ 建設
- ⑧ 農業
- ⑨ 観光・宿泊
- ⑩ 自治体
- ⑪ 学校

① 製造

- ・販売との連携、設計との連携が1つのデジタル技術の活用の方向性となっている
- ・「次世代」というキーワードを使用して新たな技術の紹介を行っている
- ・デジタル技術をこれからの改革のチャンスとして捉えることが多い
- ・中国を比較の対象とするケースが多い

順位	Twitter (サンプリング)	ブログ	掲示板
1	設計	日本	追い風
2	成長	新型コロナ	販売
3	来賓	新型コロナウイルス	半導体製造
4	世界	世界	次世代
5	期待	改革	メーカー
6	参加	企業	株式会社
7	DX	日本経済新聞	明らか
8	挨拶	社会	投資
9	唯一の場所	記事	ZOZO
10	可能	ポストコロナ	動き
11	データの利活用	必要	新型コロナ
12	半導体	発表	体形データ
13	yamadataro	分類	半導体
14	これら	パンデミック	前立腺がん
15	依存	中国	方針
16	中国の野心	経済	乳がん治療
17	中国の電子	チャンス	新た
18	チップ	歴史	買収
19	mei	竹中平蔵	ファンド
20	視察	以下	衣料品

[SNS コメントの例示]

- ✓ デジタル技術の進展で、製造業DX、品質・生産技術・設計・故障予知・操業最適化など
- ✓ 生産・販売計画を自動的に立案するシステムを開発
- ✓ 自動運転など次世代のCASE関連技術の
- ✓ 低コストな次世代蓄電池の開発
- ✓ 自らの強みを、デジタル技術でさらに高めていくことをDXの基本的な方針
- ✓ デジタル技術による日本社会の変革を背景に、製造業やサービス業の再編が加速すると予測
- ✓ 米国や中国には有望な企業、製造技術が
- ✓ 中国はITや遺伝子組み換えといったテクノロジーの利用を

② 小売・卸売

- ・業種間の連携が1つのデジタル技術の活用の方向性となっている
- ・データ活用に関し、セキュリティの確立が1つの課題になっている
- ・コロナ後の「未来」というキーワードを使用して新たなイメージを紹介しようと試みる傾向がある
- ・総合商社の取組が注目を浴びるケースが多い

順位	Twitter (サンプリング)	ブログ	掲示板
1	連携	日本	企業
2	三菱商事	コロナ	発表
3	受発注	com ニューデリー	明らか
4	×NTT	経済	デジタルトランスフォーメーション
5	運営	hindustantimes	東京
6	ポップアップストア	新型コロナ	変革
7	シームレス	Letters	まま
8	物流施設	記事	ウイル
9	セキュア	企業	ナデラ
10	商業施設	新聞	日本
11	shopcounter	分類	総合商社
12	メーカーの在庫	なか	新商圈
13	adptOS	明らか	事業
14	情報	購入	方針
15	データ	世界	知恵
16	散在	対応	カウンターワークス
17	ワンダーシティ	変化	Amazon
18	mozo	新た	預金
19	外部データ	未来	新た
20	ユービーエス	株式会社	支援のDX

[SNS コメントの例示]

- ✓ 外部データをデジタル技術でシームレスかつセキュアに連携
- ✓ 小売、卸、メーカーの在庫、受発注、需要予測等、企業内や企業間に散在するデータと
- ✓ 「スーパーシティ」が未来の起爆剤となる
- ✓ 「触れない安心」への欲求が、S F 映画のような未来絵図の世界を実現
- ✓ 商社では三井物産が FRD ジャパンに約 85%を出資するほか、丸紅と日本水産は 4 月、閉鎖循環式の陸上養殖に強いデンマークのダニッシュ・サーモンを共同で買収
- ✓ 三菱商事×NTT/DX 新会社設立、ローソン向け物流施設の在庫最適化目指す

③ 金融

- ・既存の仕組みの転換がデジタル技術の活用の方向性となっている
- ・本人確認などのセキュリティの確立が1つの課題になっている
- ・デジタル技術の活用を推進するための人材確保が大きな課題となっている

順位	Twitter (サンプリング)	ブログ	掲示板
1	金融工学	日本	新た
2	三菱 UFJ	新型コロナ	対応
3	新卒の年収	世界	デジタル技術の活用
4	人材	企業	転換
5	専門能力	経済	本人確認
6	行内	新型コロナウイルス	サービス
7	都銀	社会	日本
8	獲得	発表	方針
9	優秀人材	影響	企業
10	外資	コロナ	金融機関
11	nittaryo	改革	政府
12	狙い	ニュース	特色
13	マスコミ	記事	投資
14	専門人材	銀行	引き上げ
15	対象	日本経済新聞	記載
16	精通	導入	閣議決定
17	方針	仕組み	運営の指針
18	新卒採用	日本経済	ゼヨ
19	確保のため	ポストコロナ	業務提携
20	能力	拡大	ベース

[SNS コメントの例示]

- ✓ 政府機関のデジタル化と金融機関のデジタル化がうまく連携すれば、新たな価値を創出できる可能性があるだろう
- ✓ 既存の地銀や流通業者のデジタル化を後押しする一方、新興のフィンテック企業が地方で活躍できるような支援も
- ✓ 利用にあたって本人確認の仕組みが緩かった
- ✓ 金融機関がマイナンバー制度を使って本人確認ができる制度も検討する
- ✓ 金融工学やデジタル技術など専門能力を備えた人材…

④ 情報通信

- ・他の産業とは異なり、デジタル技術の提供を説明するケースが多くなる
- ・人工知能や ICT の単純な説明より、それらを活用した課題の解決を訴求する傾向が強い
- ・官民やファンドなど業界をバックアップする風潮を強く感じる

順位	Twitter (サンプリング)	ブログ	掲示板
1	人工知能	新型コロナ	支援
2	課題	発表	投資機構
3	ICT	記事	ファンド
4	活用	日本	サービス
5	連携協力	企業	産業革新
6	協定	配信	中心
7	産総研情報	コロナ	連携
8	特性	ブログ	官民
9	解決	社会	後押し
10	開発途上	世界	総合
11	相互の組織	米国	事業
12	領域	ニュース	デジタル人材の育成
13	締結	オンライン	インドのプ拉萨ード
14	デジタル関連技術	新型コロナウイルス	インド
15	地球規模	対象	光ケーブル
16	JICA	開催	新た
17	地域の開発	個人情報	国土強靱
18	人間工学	経済	企業
19	総務省	教育	規格
20	課題の解決	ICT	出資

[SNS コメントの例示]

- ✓ 次世代通信規格「5G」や、あらゆる機器がネットワークでつながる IoT（モノのインターネット）などの新技術の重要性が増す
- ✓ 情報通信技術(ICT)や人工知能(AI) などのデジタル技術を活用して開発途上地域の開発課題、および地球規模課題の解決を目指します
- ✓ デジタル技術を活用した高齢者のためのスマートな生活環境の構築
- ✓ DXの流れを後押しする官民で作る「産業革新投資機構」が新たなファンドを設立
- ✓ 官民のデータ連携によってシステムの自動化を図り

⑤ 医療・介護

- ・社会保障の是正や規制改革がデジタル技術の活用の前提となっている
- ・健康長寿や子育て支援などへのデジタル技術の活用の期待度が高い業界である
- ・オンライン診療やゲノム編集技術等のクチコミを見られるが SNS 上の議論は活発ではない
- ・時節柄、予防医療への期待が高いと感じられる

順位	Twitter (サンプリング)	ブログ	掲示板
1	社会	新型コロナ	活用
2	是正	日本	支援
3	整備	新型コロナウイルス	政府
4	予防	世界	企業
5	地域	コロナ	日本
6	活力	社会	日本経済新聞
7	制度	発表	規制改革
8	民間活力	影響	改革の進捗
9	年金	経済	小林喜光
10	社会保障	拡大	9月の菅政権発足
11	データ活用	新た	グループ
12	視点	政府	議長
13	健康長寿	中国	推進会議
14	徹底的環境	改革	インフラ整備
15	活用	パンデミック	指針
16	子育て支援	分類	サービス
17	導入	記事	中国
18	日本	東京	三菱ケミカルホールディングス
19	成果	問題	道筋
20	提供	必要	変革

[SNS コメントの例示]

- ✓ 社会保障制度における縦割りの是正 民間活力の導入 デジタル技術やデータ活用による新しい予防・医療・介護・年金
- ✓ コロナ禍への備えで特例として認めたオンライン診療を恒久的な措置にする
- ✓ 子育て支援の充実等を通じ活力ある健康長寿社会を・・・
- ✓ ゲノム情報など医療データ共有
- ✓ ゲノム編集技術の進展とデジタル技術との融合に
- ✓ 東芝、東京大学とゲノムデータを用いた予防医療の実現を目指す共同研究
- ✓ 遠隔医療・予防医療を推進

⑥ 交通・運輸

- ・インフラ整備としての側面が強くデジタル技術を活用した実証実験が関心を持たれるケースが多い
- ・環境面と自動運転への対応がデジタル技術の活用の方向性となっている
- ・全国各地で様々な取り組みが行われている業界である

順位	Twitter (サンプリング)	ブログ	掲示板
1	活用	新型コロナ	支援
2	実証実験	日本	中心
3	テクノロジー	世界	新型コロナ
4	報道発表	新型コロナウイルス	日本バス
5	toeikotsu	経済	高効率発電
6	5G	記事	イノベーション戦略
7	スキャン	企業	インフラ
8	取組	中国	革新的環境
9	紹介	コロナ	保険
10	都営バス	東京	アイ・ピー・エス
11	nhk	Wed	伊予鉄
12	応用	発表	準大手
13	コピー	社会	物色
14	docudocu	必要	反発
15	歳	コロ朝セミナー	自動運転
16	鮮やか	時代	第一人者
17	交通安全	以下	若山社長
18	BS プレミアム	新聞	準大
19	財布	ニュース	企業
20	不便	対策	同社

[SNS コメントの例示]

- ✓ 東京都交通局では、デジタル技術を積極的に活用した取組を進めています
- ✓ 宇都宮市では本日から地域内交通にデジタル技術を活用した予約・配車システムを導入する実証実験を
- ✓ 広島県大崎上島町で、デジタル技術による離島の新たな交通・物流手段の確立を目指す実証実験を
- ✓ トヨタ自動車の自動運転などのソフトウェア開発を担う
- ✓ 配車アプリと自動運転が共用を加速
- ✓ 安全で自動化された環境に優しい都市の航空交通ソリューションを

⑦ 建設

- ・デジタル技術を活用した再現および復元が1つのキーワードになっている
- ・この業界の特徴として、現場の改善が非常に大きな期待のように感じられる
- ・自動運転やドローンの活用が生産性向上の方向性となっている

順位	Twitter (サンプリング)	ブログ	掲示板
1	再現	日本	活用
2	実物建築	記事	日本
3	計画	以下	新た
4	困難	新型コロナ	メーカー
5	京都新聞	開催	サービス
6	安土城	中国	現場
7	信長の安土	ニュース	共同
8	信長	新た	IoT
9	領域	世界	転換
10	noiz	東京	自動運転
11	toyoda	発表	ドローン
12	復元	Wed	緩和
13	活用	新聞	周辺
14	織田信長	日本経済新聞	建設現場
15	東京大学	影響	柔軟
16	都市	社会	お金
17	開発	分類	発表
18	促進	活用	選定
19	地域	コロナ	メーカーのコマツ
20	コモングラウンド	目的	人工知能

[SNS コメントの例示]

- ✓ 安土城はデジタル技術で再現へ
- ✓ 仮想空間にキャンパスを制作したのは学生達。建物や広場が緻密に再現され
- ✓ 遠隔操作を取り入れることで作業環境が改善でき、操作技能の伝承もしやすくなる
- ✓ 不整地運搬車をスマホで操作する実験に成功。デジタル技術を建設現場に導入
- ✓ ドローンで測量した3次元の地形データや、デジタル技術を取り入れた最新の建設機械
- ✓ 人材不足が深刻な建設業ではドローンを使った点検などで省人化を図る取り組みが

⑧ 農業

- ・デジタル技術と最も遠い業界の1つとして語られる傾向が強い
- ・収穫量のコントロールが1つのデジタル技術活用の方向性となっている
- ・スマート農業やスマート畜産というキーワードが多用され、新たな取り組みが紹介されるケースが多い
- ・この業界の推進役としてベンチャーの役割が重要となっている

順位	Twitter (サンプリング)	ブログ	掲示板
1	収量	新型コロナ	発表
2	全国平均	日本	投資
3	実践	世界	経済産業省
4	スマート農業	発表	後押し
5	下野の上野	中国	日本
6	下野新聞	分類	85億円ベンチャー
7	感動	企業	豚の成長
8	SOON	時代遅れ	新た
9	農業分野	政策	スマート畜産
10	nhk	フォーメーション	ファンド
11	日本	社会	スマート農業
12	中韓	デジタルトランス	ニーズ
13	応用	拡大	管理
14	お祭り	記事	分野
15	10倍達成	法則	必要性
16	docudocu	ウイルス	牛の体内
17	ドローン	持続可能	スイス
18	moriezokikorro	以下	ブレイン
19	相当中韓	新た	拡大
20	報道	成長	メーカー

[SNSコメントの例示]

- ✓ 農業とデジタル技術を組み合わせた"スマート農業"が
- ✓ ドローンなどを活用したスマート農業をはじめ、生産性の高い産業育成や
- ✓ センサーや映像解析などのデジタル技術を使った「スマート畜産」が広がって
- ✓ 国内ではリンゴ農園と組んで収穫量が3倍になるりんご栽培
- ✓ 精密農業技術は作物の収穫量増加や品質改善につながると同時に、環境負荷の軽減に貢献
- ✓ ベンチャー企業が、コーヒーをドリップした後に残るかすを再利用し、100%オーガニックの
- ✓ 大手食品会社を経て、米国でバイオベンチャーを立ち上げ・・・工場で植物肉のもとに加工

⑨ 観光・宿泊

- ・コロナ禍の影響もありデジタル技術の活用の議論が活発でない業界のように感じられる
- ・VR、AR、MR がデジタル技術の 1 つの方向性と考えられるが中心課題とはなっていない
- ・観光や宿泊のビジネスに対するデジタル技術への関心より、町づくりや交通等のインフラ整備、アニメーション関連のデジタル技術への活用が高い関心を得ている

順位	Twitter (サンプリング)	ブログ	掲示板
1	活用	新型コロナ	日本
2	コンテンツ	東京	WinActor
3	ニューノーマル時代	日本	アジア各国の感染対策
4	地域資源	映画	株式会社
5	開始	影響	kiwami
6	コンテンツの提供	新型コロナウイルス	バス
7	開催	監督	開発
8	イベント	新た	本社
9	https	以下	スーパーリゾートシティ
10	事業	gooblog	日本バス
11	デジタル技術の開発	自転車	知事
12	創出	山口由里子	逮捕の男
13	サービス	千葉ロッテ	指摘
14	oaraiomotenashi	緒方恵美	初動遅れ
15	解禁	清川元夢	表現
16	サービスの情報	弱虫ペダル	交通
17	実現	千葉の誇り	インフラ
18	見学	オフィシャルサイト	就職活動
19	複合現実	林原めぐみ	英作文
20	無事着地	コロナ	遊び心

[SNS コメントの例示]

- ✓ VR（仮想現実）や AR（拡張現実）技術を活用した観光バスツアー
- ✓ 立体的なホログラム（3D 映像）で再現した天草四郎が、同城天守閣を先導しながらキリスト教の伝来や島原・天草一揆（島原の乱）を紹介するサービスを始める
- ✓ 地方都市間交通網整備
- ✓ アメリカ「インフラ投資計画」は台湾に好機だ 交通インフラに電気自動車
- ✓ スマートフォンやパソコンで車両予約しカーシェアリングサービスの運営を
- ✓ 「千と千尋」のモデルになったとも言われている旅館
- ✓ アニメの舞台を訪ねる「聖地巡礼」が観光再生の芽になっています

⑩ 自治体

- ・行政手続き（仕組み）の変革がデジタル技術の方向性となっている
- ・またデジタルトランスフォーメーションを推進する事業者の支援に関するコメントも多く存在する
- ・デジタル庁の設立もあり、政府が強くりードしている印象がある

順位	Twitter（サンプリング）	ブログ	掲示板
1	活用	新型コロナ	政府
2	変革	日本	活用
3	推進	社会	支援
4	新型コロナ	政府	行政手続き
5	企業	新型コロナウイルス	企業
6	仕組み	コロナ	規制改革
7	新た	記事	変革
8	実現	世界	新型コロナ
9	行政手続き	必要	サービス
10	フォーメーション	推進	推進
11	生活様式	問題	日本経済新聞
12	https	改革	デジタルトランスフォーメーション
13	分野	企業	改革の進捗
14	ウイルス	創設	仕組み
15	政府	活用	小林喜光
16	構築	影響	9月の菅政権発足
17	押印	中国	議長
18	駆使	経済	推進会議
19	デジタル技術の積極	新た	指針
20	書面	パンデミック	加速

[SNS コメントの例示]

- ✓ 行政手続きのオンライン化や自治体システムの標準化で
- ✓ キャッシュレス決済、自動走行車両の導入、行政手続きのIT化など新しい生活様式をデジタルで
- ✓ 経済産業省はデジタル技術を活用する企業への支援に2倍近い
- ✓ 全国知事会 DX 推進 政府に財政面や人材育成の支援求める提言
- ✓ 9月1日の設置が明記されたデジタル庁を司令塔に、縦割り行政を打破し、行政サービスの抜本的な向上を図る
- ✓ 総務省は来年度、セキュリティ対策の費用補助など、自治体への支援を大幅に拡充

⑪ 学校

- ・タブレットを活用しクラウドサービスに接続することがデジタル技術教育の1つの方向性である
- ・オンラインや動画の活用がデジタル技術の活用としてコメントされるケースがある
- ・企業サイドから見た場合にはデジタル技術を活用できる人材の教育・確保が課題となっている

順位	Twitter (サンプリング)	ブログ	掲示板
1	授業	新型コロナ	施策
2	進化	日本	長期
3	タブレット	世界	理系人材
4	提供	時代	日本電産
5	高知放送	新型コロナウイルス	博士
6	学校の授業	コロナ	中学
7	こうち	拡大	お知らせ
8	kuroshiokun	教育	人事部
9	データの活用機会	新た	クラウドサービス
10	in 横浜	発表	専門人材
11	介護	経済	Nidec
12	ハマ	日本経済新聞	作戦
13	トーク	訪問	コンサル
14	技監の武藤	オンライン	高等学校
15	専門学校	社会	動画
16	福祉	記事	有名大学卒
17	若者の発想	以下	立憲民主党
18	介護の分野	東京	デジタルトランス
19	デジタルハッカソン	必要	向け
20	活用	アメリカ	枝野幸男

[SNS コメントの例示]

- ✓ 小学校のタブレットを用いた教育や
- ✓ 1人1台のタブレットで教育はどう変わるのか？
- ✓ クラウドサービス利用して教育と学習プロセスが自動的に
- ✓ クラウド型グループウェア「G Suite」を使って台湾の学生と情報交換
- ✓ コロナ危機で、大学のオンライン化は劇的に進んだ
- ✓ 小中学生向けの無料動画学習サービス
- ✓ ご都合が合わない方も、動画学習による受講が可能
- ✓ IT人材の育成支援
- ✓ デジタル人材育成等に関する

⑫ 全体（まとめ）

業界ごとの特徴も見られますが、以下のような共通的な傾向が発見できます。

- ・ デジタル技術で、既存の仕組み・人の作業を変革する
- ・ デジタル技術の適用で、環境等の新たな規制への適合や既存の規制の脱却を目指す
- ・ デジタル技術で、業務プロセスごとのデータや業種ごとのデータを連携する
- ・ デジタル技術の活用で、「次世代」や「未来」等、既存との違いを強調する傾向がある
- ・ デジタル技術によるデータ活用にはセキュリティ対策の強化が求められる
- ・ デジタル技術を活用できる人材の教育・確保が大きな課題となっている

また、現時点の共通のテーマとして、新型コロナとの関連性でデジタル技術をコメントするケースが多く見られることも大きな特徴と言えるでしょう。

3. DX 企画担当者に向けたご提言

今回の分析レポートの最後に、DXに係る企画立案のポイントを考察していきましょう。

1. DX 推進の必要性（背景・目的）

DXとは、デジタル技術を活用して変化・変革を推進することと定義できます。

つまり単純にデジタル技術の導入を目指すのではなく、デジタル技術の導入で変化・変革したい事象に対してフォーカスすることが求められます。

これまでのIT化とは何が違うのでしょうか？

この問題に簡潔に答えることは非常に難しいのですが、今回のSNS分析から見えた「デジタルトランスフォーメーション」「デジタル技術」の捉え方にヒントを探してみると、以下のようなことが言えるのではないのでしょうか。

- ・ 企業の業績向上が目標ではなく、広く社会や生活様式の変革を促すことを目標とする
- ・ 「次世代」「未来」を見据え、敢えて新しく大きなことをチャレンジ目標に掲げる
- ・ 既存や既定の延長ではなく、脱却すべき既存または既定の事柄を具体化する

IT企画を推進する立場として、「できること」だけでなく「できるかもしれないこと」掲げるには、大きな勇気を伴うことが容易に想像できます。しかしながら、デジタルトランスフォーメーションの推進には、今までのような考えだけではなく、ビックピクチャーの共有が大事なのかもしれません。

2. DXの適用対象

DX推進の必要性の次に、DXを適用したい領域を具体化することが大事です。

デジタル技術を活用してビジネスプロセスを再構築することに関し、今回の分析を通じて以下の2つの方向性が見えてきました。

- ・生産性向上 ⇒ デジタル技術で既存作業や人の作業を代行又は支援する
- ・データ活用 ⇒ 業務間、業種間、業界間などのデータを繋いで新たな気付きを得る

この部分だけを見ると、これまで進めてきたIT化と大差ない印象を受ける方も多いと思います。

やはり、IT化とDXの差別化は、既存や既定にとらわれないチャレンジ性、ダイナミック性、影響範囲の広さがキーとなっているのかもしれません。

そのような意味においても、単なる部門改善にとどまるのではなく、事業部・全社・グループ・業界などより広い組織の概念で、より広範囲にわたったチャレンジングなプロジェクトを立ち上げることが求められることになるでしょう。

3. DX推進上のリスク

DXの必要性とDXの適用対象を定めたら、DXを推進する上でのリスクを検討する必要があります。今回の分析においても、ネガティブな表現として「難しい」というクチコミを確認しました。DXを推進する上で、特に考慮しなければならないリスクは、以下の2つと考えられます。

1. セキュリティ対策

大胆な表現をすれば、人の活動がデジタルに置き換わる概念が存在します。これまでのセキュリティ対策としてきた統制要件の見直しが必要となります。

また、データ活用範囲が部門⇒事業⇒グループ⇒業界と拡大するにつれ、当然のようにセキュリティ対策の強化や範囲拡大も不可欠となるでしょう。

2. 人材の確保

DXを導入する人材として、既存・既定にとらわれず、組織間を跨る調整事項を整理し、かつデジタル技術に関する一定の知見を有する人材の確保は大きな課題となっています。

また、「できるかもしれないこと」は、「失敗するリスク」も表現しています。失敗を許容し次のチャレンジの糧とする寛容さが、マネジメント層に求められる要件となるかもしれません。

更にDXを運用し、継続して効果を得るためには、利用者一人ひとりのスキルやリテラシーの改善が強く求められることになります。

今回の分析レポートでは、ソーシャルリスニングを活用し、DXに対する全般的な特徴を確認しました。

デジタルトランスフォーメーションの企画立案に携わる皆様の参考になりますと幸いです。

第2回 DXを活用した業務効率化の推進に対するソーシャルリスニングの特徴

はじめに

この分析レポートでは、マーケティング手法として定着してきた『ソーシャルリスニング』を用い、DXに係る利用者の声や提供者の声を考察し、DX企画に携わる皆様へ参考となる情報を提供することを目的としています。

第1回目の分析レポートでは、「DXに対するソーシャルリスニングの特徴」を考察して参りました。

第2回目の分析レポートでは、より具体的なテーマとして、DXと業務効率化の関係を『ソーシャルリスニング』を使って考察してみたいと思います。

分析レポートは、以下の5回を想定しています。

第1回 DXに対するソーシャルリスニングの特徴（前回）

第2回 DXを活用した業務効率化の推進に対するソーシャルリスニングの特徴（今回）

第3回 DXを活用したデータ活用の推進に対するソーシャルリスニングの特徴（仮）

第4回 DXを活用したセキュリティ対策に対するソーシャルリスニングの特徴（仮）

第5回 DX企画を推進する人材像に対するソーシャルリスニングの特徴（仮）

情報技術開発株式会社

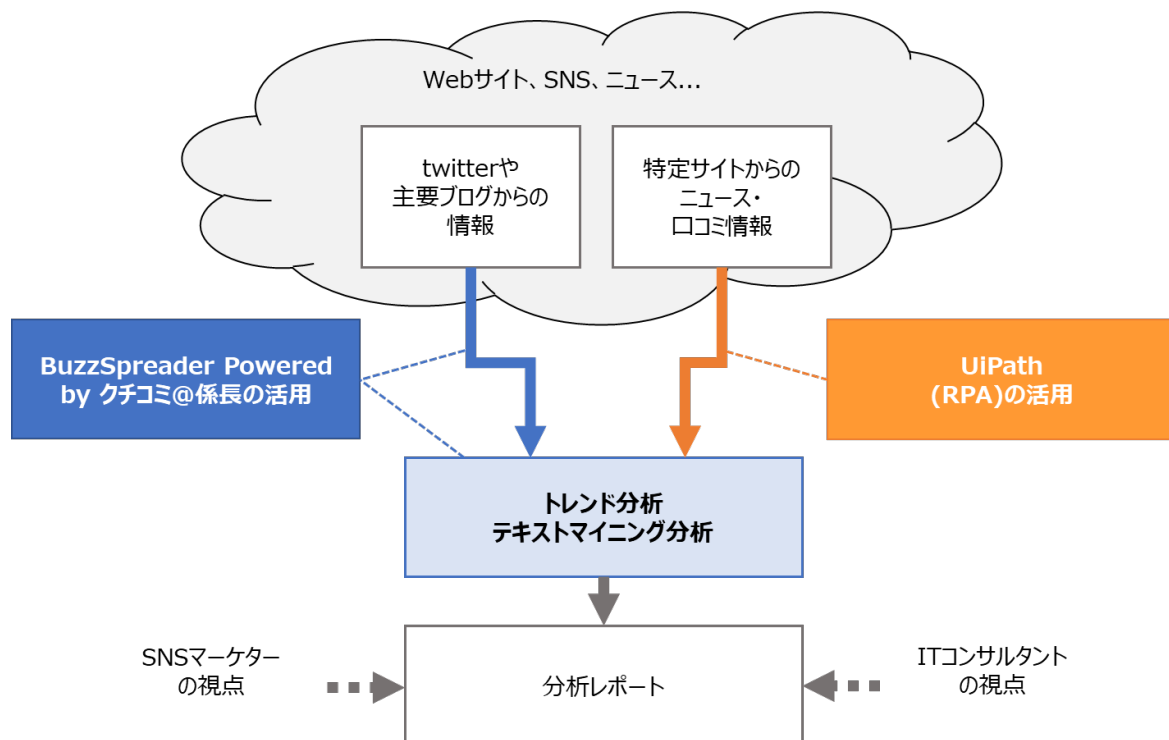
株式会社 Flexas Z

分析方法

今回の分析レポートでは、ソーシャルリスニングの手法として、WEB、SNS、ニュースなどの情報を収集し、自然言語処理の技術を活用した分析結果から、マーケティングの専門家や IT 関連のコンサルタントが気づいた点を取りまとめる方法を採用しています。

活用したソリューションは以下の 2 つとなります。（詳細は各社のホームページを参照ください）

- BuzzSpreader Powered by クチコミ@係長（株式会社ホットリンク 係長事業からの技術供与）
- UiPath を利用した WEB クローリング（情報技術株式会社 RPA 推進室からの技術供与）



目次

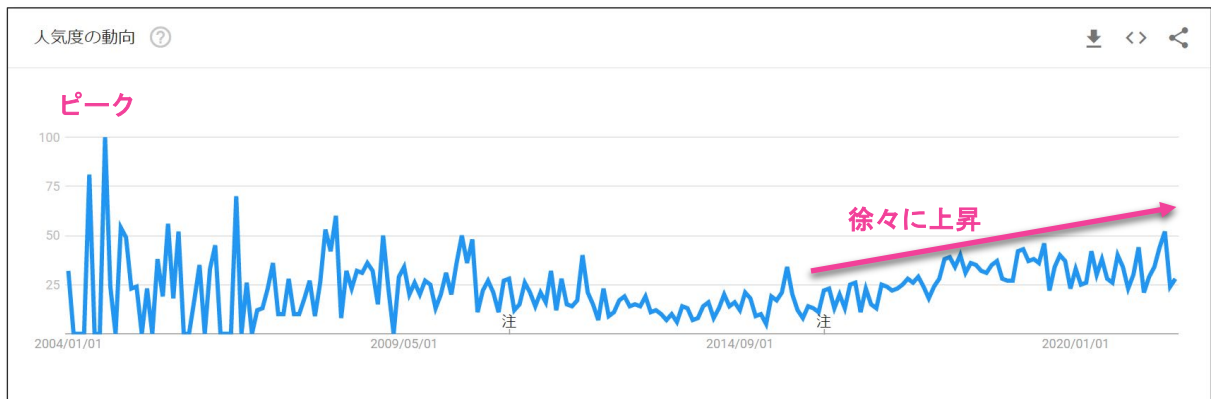
1. 業務効率化 トレンド分析
2. 業務効率化に対する SNS 分析
3. DX 企画担当者に向けたご提言

1. 業務効率化 トレンド分析

GoogleTrends を活用し、“業務効率化”というキーワードの検索状況を確認しました。

2 つの大きな傾向を読み取ることができると思います。

- 2004 年 7 月をピークに減少している
- 2016 年ころから徐々に上昇している



また、この期間の関連トピックのベスト 10 を見ると、幾つかのデジタル又は IT 関連トピックが注目されていることが分かります。

関連トピック	注目
1 効率 - トピック	急激増加
2 システム - トピック	急激増加
3 Microsoft Excel - ダウンロード可能なソフト...	急激増加
4 情報技術 - トピック	急激増加
5 生産性 - トピック	急激増加

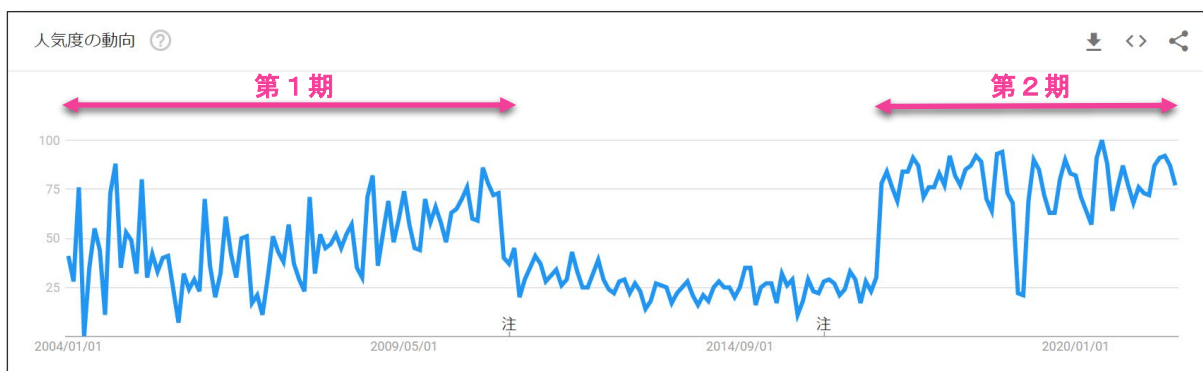
< 25 件中 1~5 件目のトピックを表示しています >

関連トピック	注目
6 生産 - トピック	急激増加
7 目標 - トピック	急激増加
8 ロボティック・プロセス・オートメーション...	急激増加
9 物流 - トピック	急激増加
10 働き方改革関連法案 - トピック	急激増加

< 25 件中 6~10 件目のトピックを表示しています >

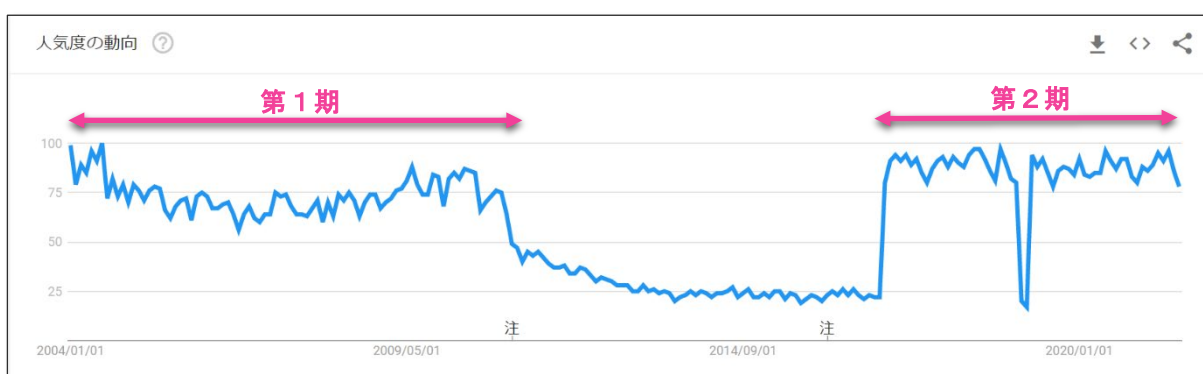
関連トピックベスト 10 のそれぞれのトレンド分析を行ってみました。

① 効率



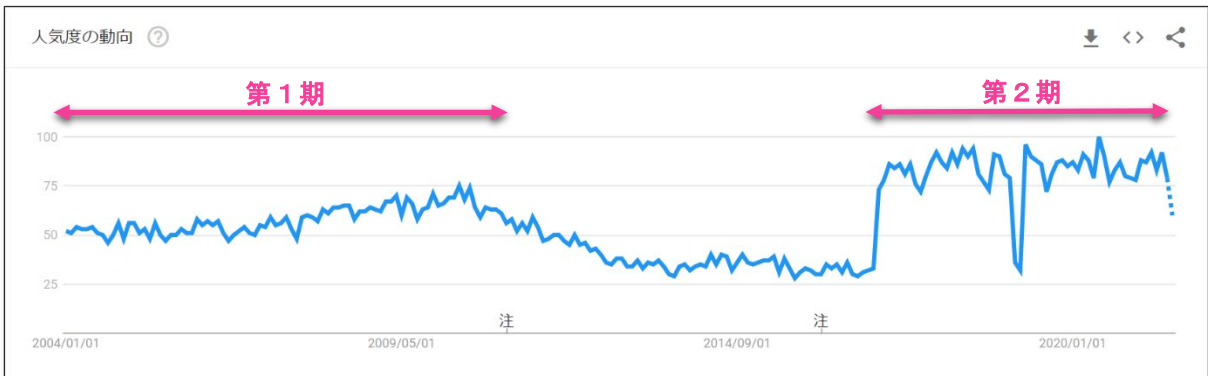
2010年頃まで（第1期）と、2016年12月から（第2期）の2か所でブームが起きていることが分かります。

② システム



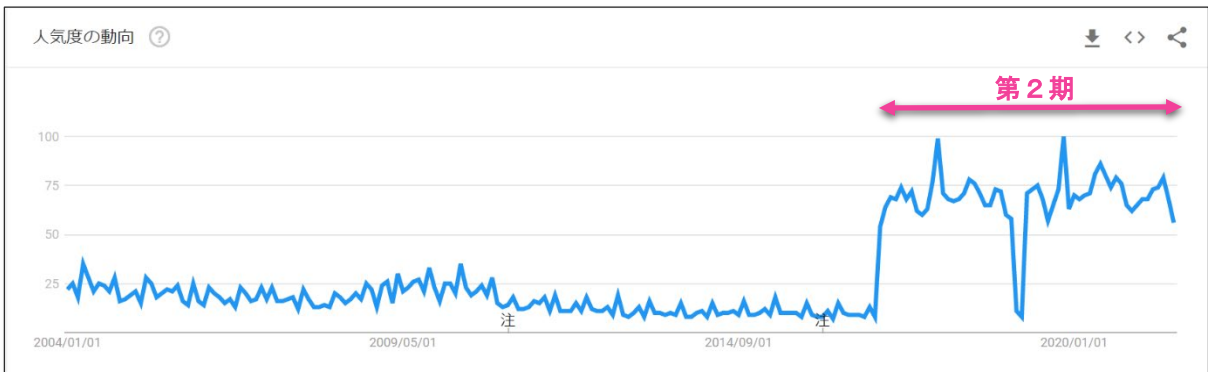
このトピックも効率トピック同じように、第1期と第2期それぞれ増加が見られます。

③ Microsoft Excel



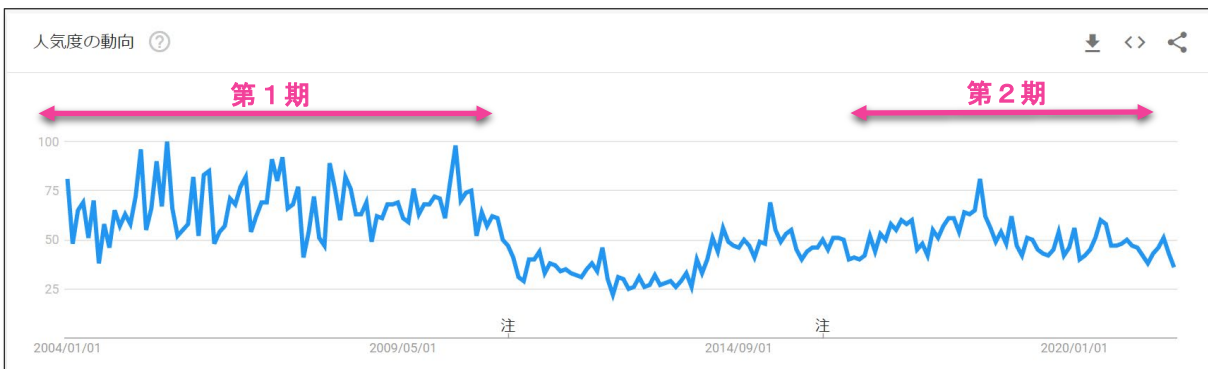
第1期からの減少がなだらかですが、このトピックもこれまでのトピックと似たような線形となっております。

④ 情報技術



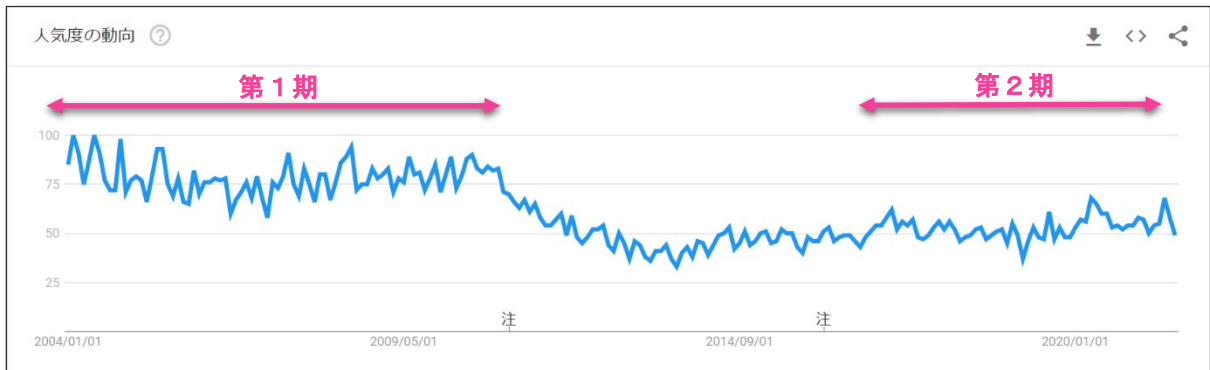
このトピックは、第2期に盛り上がりを見せているようです。

⑤ 生産性



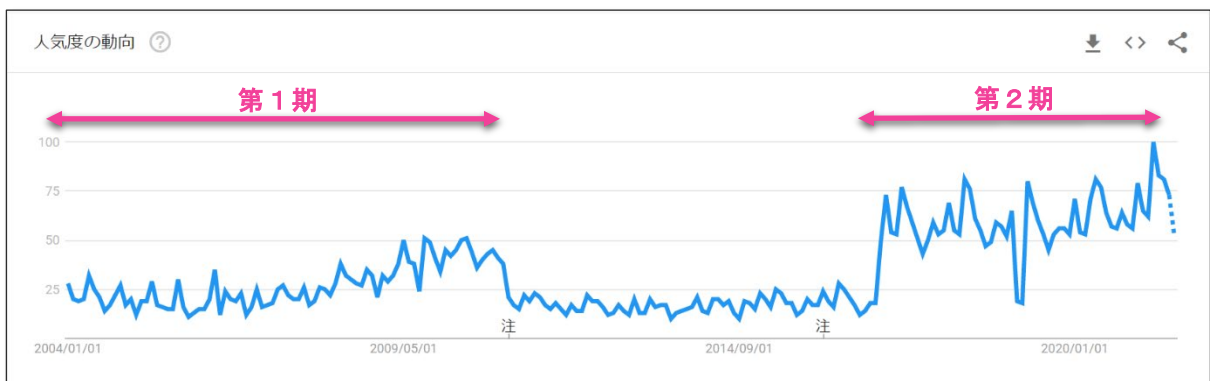
このトピックも、第1期及び第2期でブームとなっておりますが、どちらかと言えば第1期の盛り上がり方が印象的です。

⑥ 生産



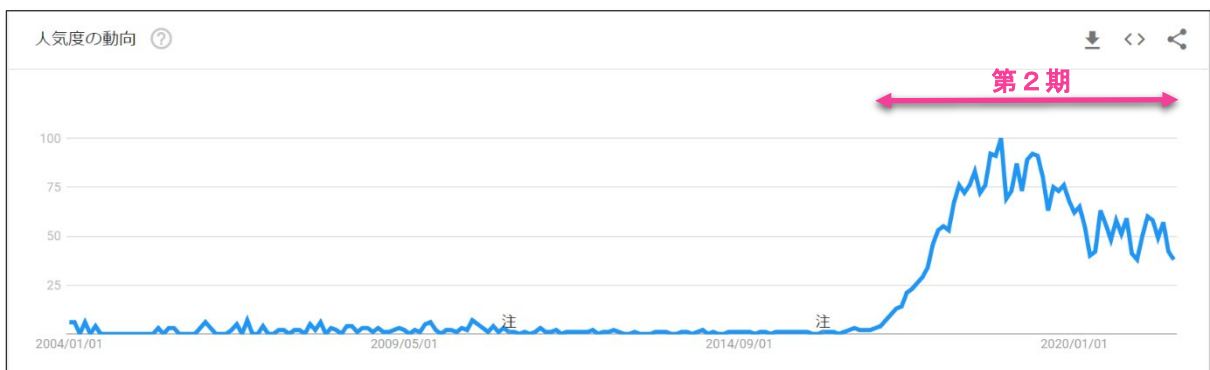
このトピックは第1期を中心に盛り上がりを見せています。

⑦ 目標



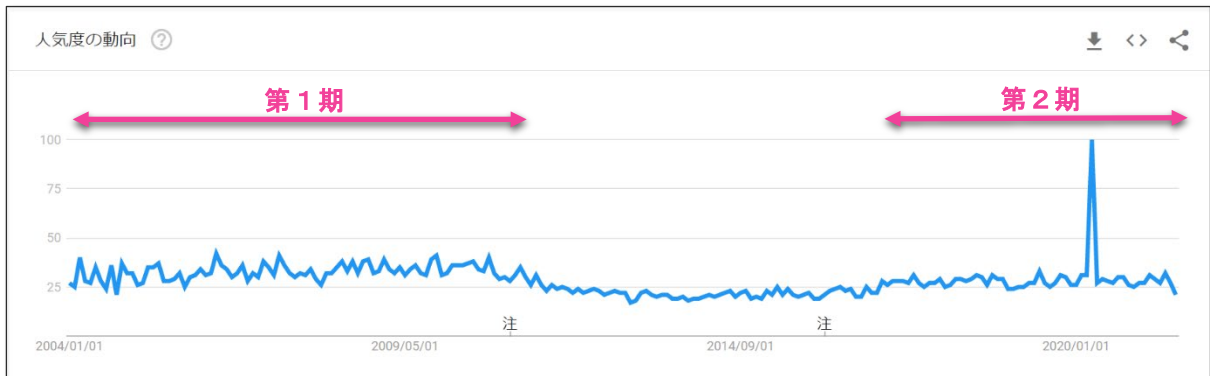
こちらのトピックは第2期に大きな話題を呼んでいるようです。

⑧ ロボテック・プロセス・オートメーション



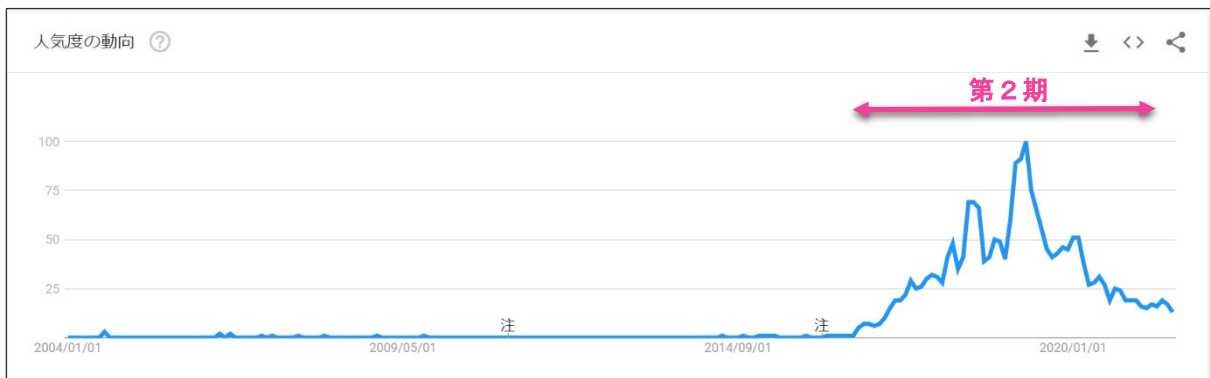
このトピックは、第2期のみと言えるでしょう。

⑨ 物流



2020年3月が例外的に飛びぬけており、非常に分かり難い状況となっておりますが、どちらかと言えば、第1期を中心に話題になっているようです。

⑩ 働き方改革関連法案



このトピックは、明らかに第2期によるものとなっております。

これらの関連トピックのトレンド分析から、以下のようなことが推測できます。

第1期（2010年まで）

生産性向上を目的に、生産や物流などのそれぞれの業務に対して業務効率化を推進している

第2期（2016年12月以降）

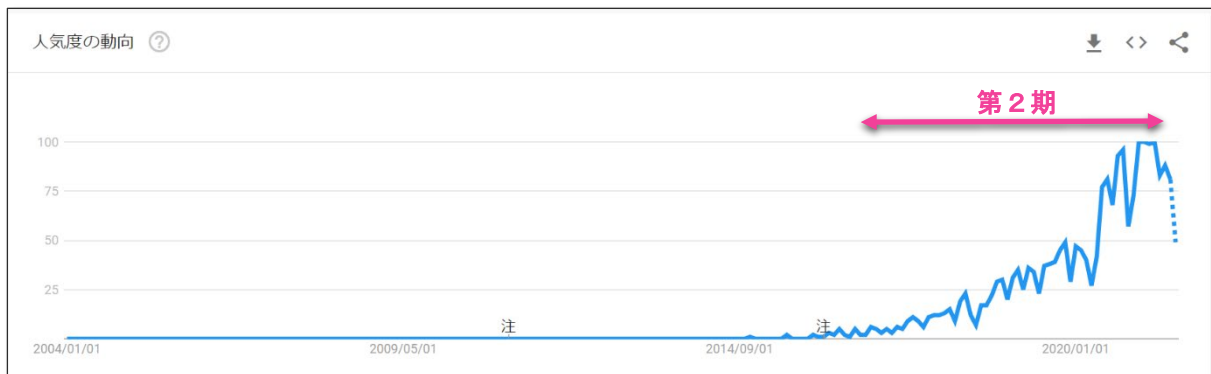
働き方改革のキーワードのもと、業務改革のツールとして、情報・デジタル技術に注目が集まってきた

参考までに、デジタルトランスフォーメーションという言葉の同期間のトレンドを下記に示します。

第 2 期のタイミングにて、話題が増加してきたことが伺えます。

デジタルトランスフォーメーションは、働き方改革を推進し、業務効率化を達成するための大きな武器となることへの期待の表れと感じられます。

(参考) デジタルトランスフォーメーション



2. 業務効率化に対する SNS 分析

ここからは、SNS 分析を活用し、業務効率化に対する情報・デジタル技術活用の一般的な意識を考察していきたいと思います。

ここまでの分析から、業務効率化の目的として、次のような関連性を確認することが出来ました。

第1期 → 生産性向上

第2期 → 働き方改革

次頁からは、「生産性向上」と「働き方改革」の SNS 分析の結果を確認し、それぞれの特徴を見ていきたいと思えます。

① 生産性向上

順位	Twitter (サンプリング)	ブログ	掲示板
1	日本	中小企業	発表
2	中小企業	日本	株式会社
3	実現	コンサルタント	企業
4	企業	お題	中小企業
5	改革	Career	実現
6	必要	赤井宣幸	以下
7	投資	Fine	サービス
8	仕事	ブログ	推進
9	https	企業	開発
10	重要	新型コロナ	支援
11	向上のため	記事	活用
12	導入	必要	営業利益
13	時代	仕事	システム
14	支援	支援	拡大
15	経済成長	政府	期待
16	強化	関係	技術
17	開催	以下	導入
18	活用	会社	開始
19	目的	テレワーク	予想
20	デフレ	発表	日本

生産性向上というキーワードについては、「中小企業」「支援」という表現が全てのメディアにおいて出現しております。

<SNS コメント例の抜粋>

- ✓ 中小企業や小規模事業者を対象に、制度変更に対応するための設備投資等を支援
- ✓ 特に中小企業の生産性は大企業に比べ半分に満たないレベル、時間当たりの生産性向上を目指した
- ✓ 中小企業ほど『雇用を削減する』と答えた割合は低い」が「人材確保による生産性向上で対応」と答えた割合も高い
- ✓ 成果を働く人に分配することで、国民の所得水準を持続的に向上させ、経済の好循環を実現
- ✓ 生産性向上、効率化を支援する 3D・IoT シミュレーションソフト

② 働き方改革

順位	Twitter (サンプリング)	ブログ	掲示板
1	仕事	仕事	会社
2	教員	会社	仕事
3	副業	日本	残業
4	問題	新型コロナ	企業
5	気管切開	池口由里絵	問題
6	残業	テレワーク	日本
7	お願い	企業	質問
8	休み	ブログ	コロナ
9	医学部	自分	自分
10	教師	理由	テレワーク
11	内科	情報	改革負け組
12	必要	Source	以下
13	企業	コロナ	必要
14	YouTube	必要	株式会社
15	自分	女性	株価
16	会社	あなた	新型コロナ
17	チャンネル登録	影響	時代
18	学校	記事	お願い
19	労働環境	紹介	以上
20	バトン	厚生労働省	社長

働き方改革については、「残業」「副業」「テレワーク」等の具体的な表現が見られることが大きな特徴と思われます。SNS 上、働き方改革は非常に身近な話題として捉えられていることの表れと言えるのではないのでしょうか？

まだ、新型コロナと並列で表現されるケースが多く、働き方改革に対する一種のストレス的なことを感じることもできるのではないのでしょうか？

<SNS コメント例の抜粋>

- ✓ 仕事が少ないのに、残業代を稼ぎ、生活費目当てでは何だかなあと思いますね
- ✓ 本業の残業代の時間単価と、副業の時給で比べちゃ良いただけ
- ✓ テレワークなど働き方改革が推し進められています。さらには、気候変動による自然災害の発生や新型コロナウイルスの感染拡大などが加わり
- ✓ 人生 100 年時代、働き方改革、そしてコロナ禍・・・ 今は世界も日本も激しく揺れ動き
- ✓ 新型コロナウイルス感染症の流行や大型台風の接近の際に政府や自治体から、イベントや外出の自粛要請が出ました。また、働き方改革関連法により残業時間に上限が設けられるなど

以上より、第 1 期：生産性の向上、第 2 期：働き方改革の SNS 上の傾向を以下のように整理してみました。

生産性の向上 → 企業（特に中小企業）が実現すべきもの

働き方改革 → 個人（従業員）が享受すべきメリット

次に、DXと強い関連性が想定できる働き方改革について、情報・デジタル技術の活用方法をみて参りましょう
情報・デジタル技術の代表的なものとして、以下のキーワードの組合せで SNS 分析を進めてみたいと思います。

- ① 「働き方改革」 + 「デジタル技術」
- ② 「働き方改革」 + 「RPA」
- ③ 「働き方改革」 + 「AI／人工知能」
- ④ 「働き方改革」 + 「クラウド」
- ⑤ 「働き方改革」 + 「IoT」
- ⑥ 「働き方改革」 + 「5G」
- ⑦ 「働き方改革」 + 「WEB 会議」
- ⑧ 「働き方改革」 + 「マイナンバーカード」(自治体)
- ⑨ 「働き方改革」 + 「オンライン授業」(教育機関)

① 「働き方改革」 + 「デジタル技術」 の SNS 分析

[SNS コメントの例示]

- ✓ 中小企業の脱ハンコ・ペーパーレスでテレワークを推進
- ✓ 「脱ハンコ」「ペーパーレス化」による働き方改革と行政サービスの向上
- ✓ テレワークが推進される中、紙とハンコを使用したビジネスプロセスは、業務の円滑な遂行を妨げて
- ✓ 最新のデジタル技術で建設現場をデータ化して効率的な作業を提案
- ✓ 人工知能（AI）などデジタル技術で無駄な作業を置き換える
- ✓ 新型コロナウイルス収束のめどが立たないなか、人工知能・AI で業務を自動化する動き
- ✓ 新型コロナウイルス感染症の流行をきっかけに在宅勤務などの柔軟な働き方が広がり始めた
- ✓ 先進のデジタル技術で約 10 万品目の発注業務を自動化する新システム

新型コロナウイルスが「働き方改革」をより推進する 1 つの契機になっているようで、テレワーク推進に関するクチコミを多く見ることができます。昨年からのクチコミをソーシャルリスニングの対象としていることもあり、「脱ハンコ」や「ペーパーレス」が多く出現していることが特徴となっております。（現実的な問題として、「脱ハンコ」や「ペーパーレス」がテレワークの大きな課題の 1 つになっていることも事実だと思われます。）

また、デジタル技術で業務（作業）を置き換える（自動化する）という行為に対しても多くのクチコミを発見することが出来ました。

「働き方改革」における「デジタル技術」への高い期待は、以下の 2 つに大別されてくるようです。

- ・テレワークの推進による固定化された作業場所からの解放
- ・自動化による作業/業務からの解放

② 「働き方改革」 + 「RPA」の SNS 分析

[SNS コメントの例示]

- ✓ 業務効率化成功のカギ
- ✓ 店舗業務における働き方改革を支援
- ✓ 残業時間の抑制と RPA 等を活用した業務の効率化
- ✓ 請求書処理業務の自動化をお手伝い
- ✓ 労働力不足への対応や働き方改革などの課題解決の一助
- ✓ AI・RPA を活用し 24h/365 日対応

やはり、「RPA」は業務効率化の大きな武器として、「働き方改革」で利用されていることが読み取れます。労働力不足への対応や、24h/365 日対応などのサービスレベル維持に向け、益々 RPA の活用の方は広がるのが想定されます。

一方で以下のようなコメントも見られました。

[SNS コメントの例示]

- ✓ RPA だけでは対処できない「紙業務」
- ✓ 生産性の高い I T 人材を育成
- ✓ 人材の再教育に動き出している

RPA をより推進するための課題は、“ペーパーレス” と “IT 人材育成” のようです。

③ 「働き方改革」 + 「AI、人工知能」の SNS 分析

[SNS コメントの例示]

- ✓ 多様な医療記録を AI 音声認識技術で支援
- ✓ 人工知能音声入力支援システム
- ✓ AI-OCR は、「紙」の情報をデジタル化
- ✓ AI 等の導入は費用が掛かり、取り入れるのは難しい
- ✓ 銘柄情報を参考に実際の投資に挑戦

「AI」については、「働き方改革」に対して直接的な適用例を見つけることが難しいようです。コスト面を含めて業務効率化に向けた「AI」の適用方法を検討することが大きな課題のようです。

一方で、「RPA」を補完するという概念が存在しています。RPA の課題として「紙」「声」などのアナログ情報の存在がありますが、これらのアナログ情報を、AI を介してデジタル情報に変換する技術が求められているようです。

また、「AI、人工知能」というキーワードは、“投資”をイメージさせる表現のようです。

AI・人工知能は、人の判断を代行することではなく、アナログをデジタルに変換する技術として検討されることが多いと言えるようです。

④ 「働き方改革」 + 「クラウド」の SNS 分析

[SNS コメントの例示]

- ✓ テレワークを有効活用する企業が増えている
- ✓ テレワークを新規で導入する場合に、パソコンやタブレット端末のレンタル・リースや、クラウドサービスの
- ✓ クラウド事業の各サービス

「クラウド」は「働き方改革」の 1 つの柱である、“テレワーク”を進める重要なインフラと認識されているようです。

経費精算、勤怠管理、顧客管理などのクラウドサービスの利用が活況のようです。

一方で、セキュリティへの不安も多く見られます。

[SNS コメントの例示]

- ✓ スマートフォンやタブレットなどモバイル端末を遠隔管理
- ✓ セキュリティ対策への関心の高まり

クラウドはテレワークのインフラとして必須の技術となっていると言えるでしょう。一方で、クラウドの利用に際し、セキュリティ対策が大きな課題と認識されているようです。

⑤ 「働き方改革」 + 「IoT」の SNS 分析

[SNS コメントの例示]

- ✓ IoT を活用した現場の働き方改革ソリューション
- ✓ テレワーク出来ない仕事はロボット含めた IOT が入り込んできている
- ✓ 機械加工はかなりの速度で自動化の波がきている
- ✓ 倉庫内におけるロボティクス・IoT・AI 活用の最前線 を

「IoT」は、“現場”というニュアンスが強くなるようです。

また、テレワークの推進は、現場作業の削減を意味し、現場作業をロボットと IoT で実行するという考え方が存在しております。つまり、「IoT」もテレワークを進める上で重要なインフラとして捉えられていると感じられます。

IoT は現場作業の自動化を支える重要なインフラと位置づけられます。

⑥ 「働き方改革」 + 「5G」の SNS 分析

[SNS コメントの例示]

- ✓ リモートワークやクラウドサービスの導入を積極的に実施する企業が増えて
- ✓ 未来の技術の進化を想像するとワクワクする 5G での高速通信でリモート医療や自動運転の進歩
- ✓ 5G による自動運転の電気自動車が始動
- ✓ 5G や画像センサーなど最新のデジタル技術を使って建設現場の地形や持ち込まれている機械の能力などをデータ化し
- ✓ 高精細画像や A I を活用した診断支援、医療従事者間の携帯端末等を活用した情報連携など

「5G」も、リモートワークやクラウドサービスを支える重要なインフラとして認識されていることは間違いありません。その意味では「働き方改革」に関連した技術と捉えることができます。

しかしながら、より高度な、又は未来志向の取り組みに対してクチコミされるケースが増えてくるのが特徴のようです。

5G は、働き方改革で業務効率化を行う目的のためよりも、新たな価値を創出する技術として期待されているようです。

⑦ 「働き方改革」 + 「WEB 会議」の SNS 分析

[クチコミの例示]

- ✓ 働き方改革を推進しており、Web 会議サービスを利用
- ✓ テレワークや web 会議、web 面接を初体験した！
- ✓ 令和時代は長時間労働の削減やテレワーク、Web 会議などが当たり前

「WEB 会議」は、今や当たり前のツールと感じられているようです。電話、メールだけでなく、新たなコミュニケーションツールとして認められたといえるでしょう。また、クラウドや IoT と同じようにリモートワークの重要なインフラの 1 つと認識されているようです。

しかしながら、コミュニケーション力としては、以下のようなネガティブなクチコミを多く存在します。

[SNS コメントの例示]

- ✓ WEB 会議は移動時間や資料印刷など働き方改革にもなりますが、意思疎通は対面の方が良い場合も
- ✓ できるだけ多くの人と話しをしてアイデアをもらうことが大事
- ✓ 複数担当者に関わる質問への反応は遅い

WEB 会議は、当たり前コミュニケーションツールとなってきました。

しかしながら重要なコミュニケーションや、複数人でのコミュニケーションについては、WEB 会議に不満を持つ方も多く存在するようです。

⑧ 「働き方改革」 + 「マイナンバーカード」の SNS 分析

[SNS コメントの例示]

- ✓ 新型コロナウイルスによって必要性の高まる行政のデジタル化
- ✓ 国民の生活の「デジタル化」の中心に据えられようとしているのが、「マイナンバーカード」
- ✓ マイナンバーカードで、住民票や戸籍謄本も、取れるようになったんだねー！
- ✓ 保険証とマイナンバーカードの一体化
- ✓ 運転免許証のデジタル化
- ✓ 年末調整手続きの電子化
- ✓ 経理の電子化
- ✓ 行政の電子化
- ✓ 決済も電子決済

「マイナンバーカード」は「働き方改革」において、様々な電子化・デジタル化を象徴するキーワードとして登場しているようです。個人情報の保護を懸念する声よりも、デジタル化を好意的に捉える声の方が多い気が致します。

一方で、以下のようなクチコミを見ることができます。

[クチコミの例示]

- ✓ 市民の I T リテラシーの向上
- ✓ 私のような団塊世代や年長の世代は、パソコンを苦手になっている人が多い
- ✓ マイナンバーカード普及のための土日対応など、働き方改革に逆行する要請が各自治体に
- ✓ スピード感の欠如
- ✓ 消防と警察以外の業務をすべて民間業者に委託し
- ✓ ハンコレス、FAX レスの検討

マイナンバーカードは、電子化政策の中心的役割となっていることが確認できました。

一方で、行政サービスの電子化には、行政の大胆な業務改革によるスピード化が強く期待されているようです。

また、全ての利用者の I T リテラシーの向上は大きな社会課題のようです。

⑨ 「働き方改革」 + 「オンライン授業」の SNS 分析

[SNS コメントの例示]

- ✓ 休校の影響で夏休みが短い学校が多い中、足りない授業を対面ではなくオンラインで行う
- ✓ しばらく休講で、週 1 回だけ通学、オンライン授業 9 割
- ✓ G I G A スクール構想に関連して
- ✓ 学校の ICT 活用
- ✓ 「誰ひとり取り残さないデジタル化」も徹底すべき

オンライン授業は、コロナ禍で休校/休講を補足する役割として活用されているようです。また、学校の ICT、G I G A スクール構想と関連してクチコミされるケースが多いようです。

ニュアンスとしては、積極的にオンライン授業を取り入れているというよりは、タブレットの普及により休校/休講でもオンライン授業が可能になったという感じを受けます。

もう少し、オンライン授業の受け手にフォーカスした印象を確認してみましょう。

一定のストレスを受けている反面、場所移動を伴わないことへのメリットを感じている人もいます。

[SNS コメントの例示]

- ✓ 休校やオンライン授業といった環境の変化によって、多くの学生たちが過度なストレスに
- ✓ パソコンを持っていても型が古くて Zoom に対応できず
- ✓ つないだ状態でデバイスの前にいない
- ✓ 留学の必要がなくなる
- ✓ 都心に住む必要がなくなり、郊外、地方都市、場合によっては海外への居住も可能

次にオンライン授業の提供側のコメントを確認してみましょう。

[SNS コメントの例示]

- ✓ 学校現場では教員の負荷が減るところか、ますます負担が激増している
- ✓ オンライン授業は普段の対面授業の4倍くらいの準備が必要だ
- ✓ 教員やサポートスタッフを増やさないと、さらなる業務負担になる
- ✓ 暑さ対策や教員の働き方改革も考え、オンラインと対面の併用も

オンライン授業の準備/実施には、多くの負担が掛かっているようです。一方で教員の働き方改革の助けになることへの期待もあるようです。

オンライン授業は、ICT教育の延長として位置づけられているようです。

先生側、生徒側の両方において、この新たな授業形式に不慣れな点も多く、多くのストレスを感じているようです。

オンライン授業の拡大で働き方改革のメリットを享受するためには、もう少し時間がかかるかもしれません。

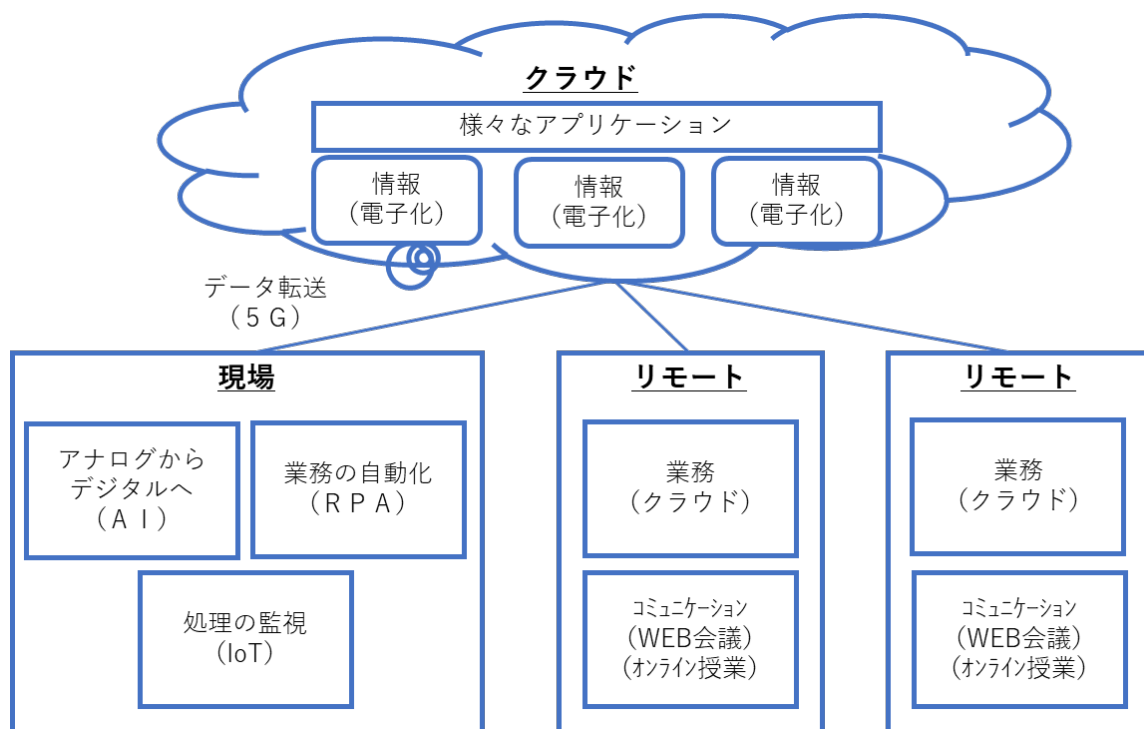
3. DX計画担当者に向けた提言

業務効率化について、DXは、2016年12月以降の働き方改革を支える重要な技術となっております。

そして、働き方改革の実施に関しては、以下の2つの実現が目指すべき姿となっております。

- ① 業務や作業の自動化（業務からの解放）
- ② リモートワーク環境の整備（固定された作業場所からの解放）

この目指すべき姿の実現に向け、活用が進む情報・デジタル技術の役割を図式すると以下のように表現ができます。



情報・デジタル技術に関する個々のソリューションについては、各ITベンダー様が、それぞれの専門性をもって、様々な形で提案しております。

一方で、DX企画を行う立場の皆様は、個々のソリューションの理解だけでなく、それぞれの関連性や、全体コーディネートという視点がとても重要になってきているのではないのでしょうか？

また、この働き方改革は、個人（従業員等）がどのようなメリットを享受できるかという観点で評価される傾向があることも見えて参りました。

数年前までは生産性向上を旗印として、「企業等の組織が達成する目標として業務改革を推進する」というニュアンスが強かったことと対比してみると、働き方改革の本質が見えてくる気が致します。

デジタルトランスフォーメーションを活用した業務効率化の推進に関する企画を取りまとめる際には、企業等の「組織」が享受するメリットと同時に、従業員等の「人」にフォーカスした期待効果を取りまとめると、より深みのある企画書を準備することができると思われます。

生産性向上ではなく、残業削減、週休 3 日制、快適なリモート環境の整備、脱ハンコなどのアナログ処理の撤廃によるストレス解消など、「人」の関心が高い領域をアピールし、「人」の満足度を向上させる姿勢ことが、業務効率化を推進する原動力になるのかもしれない。

今回の分析レポートでは、ソーシャルリスニングを活用し、業務効率化の達成に向けたDXの特徴を確認してきました。

デジタルトランスフォーメーションの企画立案に携わる皆様の参考になりますと幸いです。