

216. DXって何？

技術戦略部 調査役（DX）猪木 博雅

この4月にDX担当調査役を拝命した猪木です。

10数年ぶりにメルマガの原稿を書く立場になり、さて何について書こうか、4月から思い悩んでいました。しかし、読者が私に期待しているのは、結局「DX」って何なの？という疑問への回答ではないかと感じ、今回はDXについて書いていくことにします。

かく言う私も、昨年度の人事異動の内示にて、「調査役、DX担当に異動させる」と言われ、「ディーエックス！・・・・・・・・・・・・デラックス？」と、当惑したものです。DXとは、ご存じの通り、「デジタルトランスフォーメーション」のことです。

デジタルトランスフォーメーションの統一的な定義はありませんが、現在国内では二つの有力な定義が使われています。一つは、「DX」という言葉を生み出したスウェーデンのエリック・ストルターマン教授のもの、もう一つは、経済産業省が提唱したものです。前者は、デジタル社会になればよいことが起きるはずというバラ色の未来を予言するもの、後者はデジタル技術を活用し企業の競争力を維持しなければならない（だからシステム投資を増やすべき）というものです。

どちらも事業団におけるDXの指針となるかといえば、的を射ていないようで、結局「DX」って何だろうという思いが残ります。

そのような中、海外の政府におけるDXの取り組みを紹介するレポート*を見つけ読んでみるとDXの定義とは、「ユーザー中心ということ」の一言になっています。しかも複数の国の異なる担当者が、若干表現は異なるものの判を押したようにこの定義になるとのこと。驚きました。ヨーロッパの政府のDX担当者が考えていることが同じになっているというより、全く別のものの説明と合致していた点に驚きました。それは、GAFA、BATH（中国系の巨大IT企業をこう呼ぶそうです）のビジネスモデルは、デジタル技術を駆使し如何に顧客満足度を向上させるかという点が最大の関心事項で、そのための努力は惜しまないという説明です。あくまでもユーザーのために様々な検討、開発を行うという姿勢は、「ユーザー中心ということ」という定義に合致しています。

これで、腑に落ちました。自分なりに言葉を足しながら整理すると、デジタル技術の活用が前提になっている社会で、それを前提に仕事のあり方を変えていく必要があります、その根底にある姿勢が「ユーザー中心ということ」といったところでしょうか。

先に挙げたレポートには、これ以外にも様々なことが記載されています。例えばDXの取

り組みは、いきなり大きなことをする必要はなく、小さな改善を積み重ねればよいとのこと。イギリス政府が DX の一環として最初に取り組んだことの一つが、運転免許証とパスポートに使用する顔写真を共有できるようにすることだそうです。理由は、それぞれ顔写真を登録することにユーザーは不便を感じていたこと、そして改善はすぐにでき、効果を早く実感してもらえるからとのこと。DX だから AI の活用といった壮大なシステム検討を想像していた私には、拍子抜けではありますが、少し安心しました。

どうも、DX は難しく考える必要はないようですが、奥はかなり深そうです。小さなことからまずは始めればよいようですが、その一歩目はどこにあるのか。まだまだ悩みは尽きません。

※ 「GDX：行政における理念と実践」一般社団法人行政情報システム研究所