

## 第10回・コロナ禍の影響とデジタル化

株式会社 N T T データ経営研究所

金融政策コンサルティングユニット エグゼクティブスペシャリスト

上野 博

本シリーズではデジタルライゼーションの潮流についてテーマごとに論じていく。第10回は、現下のコロナ禍とデジタル化の影響について検討する。

### 1 個人の行動変容

新型コロナウイルスの流行第1波の襲来を受けた緊急事態宣言の発令期間中（2020年4月7日～5月25日）には、人々に外出自粛等の行動変容が求められる一方で、いわゆるテレワークも半ば強制的に導入された。野村総合研究所の調査（注）によれば、30～40歳代の子どもを持つ男性のうち54.6%が在宅勤務を実施し、うち74.0%は初めての経験で

あった。在宅勤務によって通勤時間が削減できたことで、78.0%が「時間を有効に活用できた」、72.6%が「身体的負担の軽減につながった」と回答しており、通勤負担の大きさが実感されたことがみとれる。それによって生まれた時間的余裕は、主に「家族と過ごす時間」（78.4%）や、「生活全般にかける時間」（57.3%）に充てられ、一部は「趣味」（32.4%）や「自己研さん」（29.9%）にも割かれている。ワークライフバランスへの意識が高まってきたと言える。

（注）「新型コロナウイルス感染症拡大に伴う人々の行動と意識の変化からみる『働き方・暮らし方改革』の可能性」野村総合研究所、2020年6月17日

### 2 明らかになった企業のデジタル化の遅れ

いわゆるICT化は、個人よりも企業で先行して進んできた。しかしデジタル化時代に入ってから、急速に普及したスマートフォンを介してさまざまなサービスが提供されたことで、仕事生活よりも個人生活の効率化が速く進み始めた。SNSを使えば遠隔地の人も即時につながれる一方で、勤務先での会議のためにはオフィスに向く、といったぐあいだ。

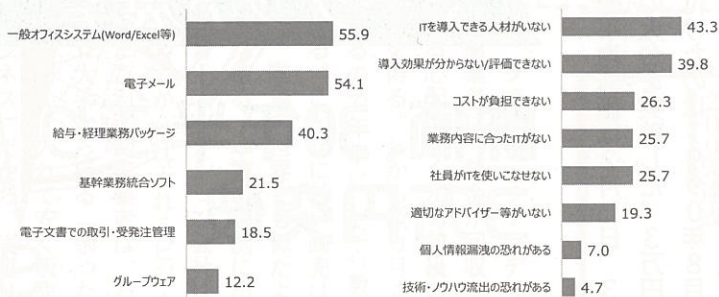
国土交通省の「テレワーク人口実態調査」の2020年3月版では、初めてテレワークを実施した人の8割強がやってみて「問題があった」としている。理由として「会社でな

いと閲覧・参照できない資料やデータなどがあった」（31.3%）、「会社のテレワーク制度が明確ではない（自己判断による実施）ためやりづらかった」（15.6%）等が目立つ。一方、以前からテレワークを実施してきた人たちは、6割近くが「特に問題なし」と回答している。働き方改革を含む企業のデジタル活用への取り組みの遅れが、コロナ禍によって図らずも表面化したかたちだ。

### 3 中小企業のICT化支援

ICT化は個人よりも企業が先行したと述べたが、大企業に比べると中小企業の方が取り組みが遅れている。中小企業庁が2017年に発表した調査（図1）では、中小企業の6割弱がITを使っているが、その多くはWord、Excel等の一般オフィスシステム、電子メール、給与・経理業務の利用となっている。近年デジタル化が進む中で、いわゆるクラウドサービスが増加しており、給与・経理等の業務については、零細

図1 中小企業・小規模事業者のIT導入状況(%)



（出所）中小企業・小規模事業者のIT利用状況及び課題について、中小企業庁、2017/3

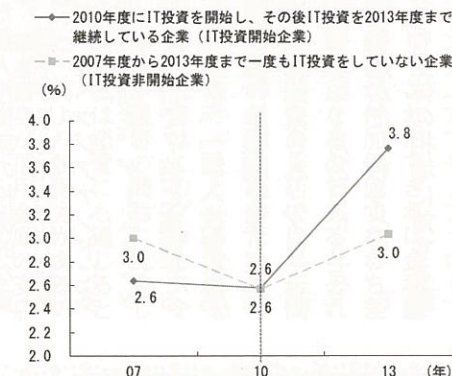
企業や個人事業主の利用も普及しつつあるとみられる。しかし、いわゆる本業に関係する調達、販売、受発注管理などでの導入比率は高くない。導入しない理由としては、コスト等も挙げられているが、最も大きなものは、導入できる人材がないこと、導入効果判断や評価等ができる「目利き」がないことの2点と

なっている。中小企業庁では支援制度も含め、中小企業のICT化支援に取り組んでいる。

こうした状況を受けて、ICT導入コンサルティングのサービスを推進しようとする金融機関もみられる。ある地方銀行では、どの業種にも存在する間接業務に着目して、手始めにクラウドサービスの導入を通じた効率化の支援に取り組んだ。本部にコンサルティング担当者を設置して、支店から案件が上がってくると顧客を訪問し、経営上の課題等を聴取したうえでソリューションを提案する。他にも、自行で導入したグループウェアの効果を実感し、顧客への導入支援を行っている地方銀行もある。

積極的にIT導入に取り組んだ企業では、生産性が向上しているという調査結果もある（図2）。コロナ禍の下で、EC導入や安価なスマホアプリの構築など、より顧客と直接つながって売上維持への努力を始めた中小企業も見受けられる。中小企業では、経理、財務、法務等の分野では「士業」の人たちが相

図2 IT投資開始企業とIT投資非開始企業の売上高経常利益率



資料：経済産業省「企業活動基本調査」再編加工  
（注）1. 売上高経常利益率=経常利益/売上高で計算している。  
2. 2007年度から2013年度まで連続して回答している中小企業

（出所）「中小企業のデジタル化に向けて」中小企業庁、2020/7

談相手となつてはいるが、ICT分野ではあまり適切な相談先がない。地域企業・経済の活性化に向けて、信用金庫が積極的にそうした支援を進めていくことも重要と考えられる。

### 4 信用金庫業務のデジタル化

Face to Faceを旨とする信用金庫でも、コロナ禍で顧客訪問がしにくくなってきている。対面コミュニケーションを通じて顧客情報を仕入れてきたこれまでの仕事のやり方は、変革に直面していると言える。

実は一部の人々からは、テレワークで仕事の生産性が上がったとの声が聞かれる。在宅勤務で移動時間がなくなったことで、リモート会議ツール等を活用して、より多くの会議や顧客面談が実施できるようになったというのだ。対顧客活動でもそうしたツールを活用することが可能だろう。金庫内部におけるいわゆる「報・連・相」でも、対面が必要なのは「相談」だけであり、「報告・連絡」のかなりはリモートでも実施可能だ。他にも、例えば企業内SNSツール等を活用すれば、営業店ごとにバラツキのある担当者のノウハウやスキルの共有化・平準化が可能になる。金庫業務の中にも、デジタル化のネタは数多く見つかると思われる。

次回は、RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）について論じる。