

第17回・法人顧客のIT化・デジタル化支援

株式会社 NTT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化の潮流についてテーマごとに論じていく。第17回は、法人顧客のIT化・デジタル化支援である。信用金庫の主要顧客である中小・零細企業のIT化の現状、機会、取り組みの方法について簡単に述べてみたい。

1 中小企業のIT化の現状

本シリーズ第7回「金融『外』ビジネスへの進出」では、デジタル化によって法人顧客の非効率部分を解決する顧客支援が新しいサービスのカギとなることを述べた。2021年版中小企業白書(図1)では、IT投資額が増加傾向にある中小企業の

4分の3が、デジタル化投資の効果があつた(大いにあつた+ある程度あつた)としている。IT投資に積極的な企業は、効果を出しつつさらに投資を進めていく傾向にあることが分かる。

ところが、クラウドサービス(クラウド上のデータやソフトウェアを利用するサービス)の利用方針を見ると、小規模企業ほど意向が低くなっている(図2)。なぜだろうか。同じ白書からデジタル化推進上の課題をみると(図3)、小規模企業では、「明確な目的・目標が定まっていな」、「資金不足」の項目が目につく。前者は、デジタル化によって何を良くし、どんな効果が得たいのかが分から

ないためだと考えられる。後者については、前者の結果として費用対効果が不明確となっている可能性がある。つまり、効率化を含めたIT活用余地がありながらも、自力対応が難しいケースが少なくないと思定される。したがって、①企業のどこに課題があるか、②どんなデジタルツールでそれが解決できるか、③どの程度の効果が期待できるかという3つを明らかにする必要があると思う。

2 IT化・デジタル化支援の事例

すでに地方銀行では、支援に取り組む先が増えている。先行しているある地銀グループでは、コンサルティング付きの支

援サービスを提供している。当初は間接業務の効率化のために、経理、勤怠管理などの多くの企業に共通したクラウドサービスから始まったが、現在は業務アプリ開発など、個々の企業の課題に対応したクラウドサービス提供も行っている。導入に

ついては、地元のITサービス企業と連携している。

業務の流れは、本部に在籍するコンサルタントが、営業店からのトスアップを受けて対象先を訪問し、経営課題に関するヒアリングを行ったうえで、その解決に資するクラウド

サービスの導入を提案するというものだ。コンサルタントは若手職員が中心で、ITコーディネータの資格を有する。ITコーディネータは、ITと経営両方の知識を持ち、経営戦略を実現するIT化支援サービスを行う専門家である。

課題は、顧客企業の規模が小さいほど、コンサルティングフィーの負担余地がなくなることだ。金融機関によっては、クラウドサービスの導入支援や、ユーザー向けの研修などを有償化しているケースもあるという。

3 取組み上の課題と対応の方

また、経済産業省が提供する「中小企業デジタル化応援隊事業」の制度などを利用して補助金による補完を行ったり、自治体に補助金制度の新設を働きかけたりしている金融機関もある。中小企業では、業務効率化を行っても人員削減(IIコスト削減)につなげることが困難なケースも多いため、効率化やECサービスへの取組みが売上増などにつながる道を示すことがカギとなる。

組織内に専門家を育成するには一定の期間を要する。当初は地元のフリーランスのITコーディネータとの連携などを行いつつ内部人材を増やし、ノウハウを蓄積していくなどのアプローチが考えられる。また、専門家の数は限られるため、ニーズの拾い上げは営業店の担当者が行うことになる。質の良い案件をトスアップできるように、担当者の顧客企業の課題見極め力を強化することが求められる。

また、経済産業省が提供する「中小企業デジタル化応援隊事業」の制度などを利用して補助金による補完を行ったり、自治体に補助金制度の新設を働きかけたりしている金融機関もある。中小企業では、業務効率化を行っても人員削減(IIコスト削減)につなげることが困難なケースも多いため、効率化やECサービスへの取組みが売上増などにつながる道を示すことがカギとなる。

今回は、「デジタル化によるマネロン・テロ資金供与対策の高度化」について述べる。

図3：デジタル化推進に向けた課題(従業員規模別)

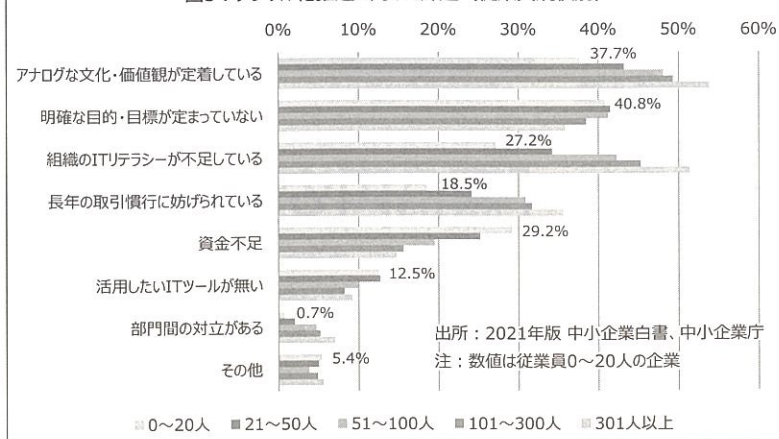


図2：クラウドサービスの利用方針(従業員規模別)

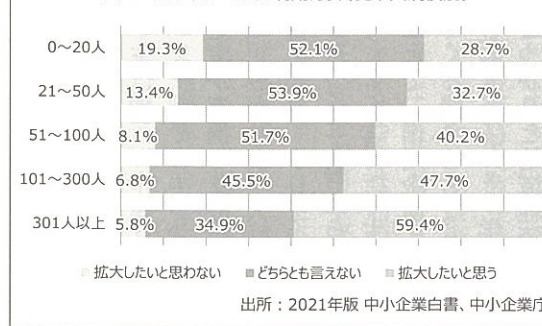


図1：デジタル化推進による業績への影響(IT投資額の推移別)

