



続々サービス終了！ サービス廃止から見えるデジタル化の波

先日ニュースで「タウンページ」と「104番号案内」が2026年末で廃止、電報サービスも見直しに入ったと大きく報道されていましたが、正直まだやっているのかという感想しかありません。

私の知る限り「タウンページを見た」という理由で電話で顧客獲得できた話は聞いたことが無いのですが、2023年に掲載された以下の記事を見かけたので、高齢者の方を中心に利用者はいたのかも知れませんが、しかし人の予想は当たらないものですね👉

固定電話の設置数は減少の一途をたどっていますが、電話をユーザーコンタクトの入り口とする企業はまだまだ多いのが現状です。「タウンページを見た」という理由で電話してくる方がいなくなるからこそ、企業も電話番号を載せ続けます。電話による顧客の獲得が続く限り、タウンページもなくなることはないでしょう。

親方日の丸だった時代とは異なり、株式公開しているNTTは、株主から毎年成長・利益の創出を求められ常に圧力を受けていますし、電話回線網のIP(デジタル)化が進捗したことで、旧態依然としたサービスはバンバン廃止されています。巨人NTTには、動きが遅いイメージがありますが、「コスト削減のためのサービス改定・廃止」、そして「値上げ」は当たり前のことになりつつあります。

しかし中小企業の世界では、「改定・廃止・値上げ」できない理由の一つである「既存顧客を守るため」、返せば「新規顧客が獲得できない」ため非効率とわかっていても続けているサービスも多いのではないのでしょうか？

先日「謎文字で送られてくる手書きFAXの注文受付辞めたい」というボヤキをお客様から聞く機会がありました。

いっそNTTがFAXサービス廃止してくれないかとおっしゃってましたが、「コロナ騒動の際も大活躍していましたし、FAXはなくなることは無いでしょう。」と応じてしまいました。

この予想が当たるのか？、外れるのか？「Imadoki」をいつまで紙で送り続けるのか？ 意外と早く外れる予想である気もしますが皆さんはどう思われますか？

NTTが最近廃止、または廃止予定の主要サービス

サービス名	開始年	廃止年月
ハローページ (個人版電話帳)	1983年	2023年2月
ISDNネット (デジタル通信)	1988年	2021年1月
フレッツ・ADSL (ネット回線)	1999年	2024年3月
タウンページ (企業版電話帳)	1983年	2026年3月
104 (番号案内サービス)	1989年	2026年3月

経済産業省 DXセレクション2024に
選出されました！



デービッド・アトキンソン社長に学ぶ

中小企業の勝算



皆さんこんにちは！今日は「アトキンソン社長に学ぶ、中小企業の勝算」というテーマで、株式会社小西美術工藝社のデービッド・アトキンソン社長に、中小企業が成長していく秘訣を教えてくださいたいと思います。よろしくお願いします。



よろしくお願いします。
実は今の天皇陛下と、大学同期です。



え、そうなんですか！



訪英をなさらしいのですが、出身校のオックスフォード大学に行かれるそうで、大昔に一緒にアイススケートをしたり食事したりしたことが懐かしくなりました。



そんなアトキンソン社長と僕ら中小企業が、どうやって成長していくべきなのか、成長していくことが出来るのかについて、今日は話していきたいと思います。

生産性の向上には賃上げが不可欠と言われている中、「賃上げ」が必要な理由



アトキンソン社長といえば、生産性を上げていくことを提唱いただいている第一人者ですが、生産性を上げていくためには「賃上げ」が不可欠と言われています。なぜ、賃上げが必要なのでしょう？



経済が成長するということは、人の数が増えることを指します。要は、消費者の数が増えることでモノが売れます。日本は人口減少時代なので、日本経済の60%程個人消費が占めているため、人口減少をそのままにしておくと個人消費が減るんです。一人ひとりのお金が増えないと個人消費が減少し、結果日本経済が縮小する、ということを防ぐために賃上げをする必要があるんです。



中小企業が儲かった原資を従業員に給料で支払って今まで以上に還元していくと、従業員が今まで以上に消費をして日本の経済が成長していく、ということですね。



そこで、中小企業が頑張らないと日本経済は良くならないというのがひとつの大きなポイントです。企業数で言うと99.7%が中小企業で、大企業は0.3%しかありません。日本の労働者の70%は中小企業で働いているので、ここが元気にならないと日本経済は良くならないんです。もうひとつは、従業員に給料支払ったお金がどうなるかということ、結果自分のところに回ってくるということです。売上が増えないから賃金を増やさないのではなく、賃金を増やさないと売上が増えない、とも言えます。



「賃上げをする」ことが回りまわって自分たちのビジネスに入ってくると。



経済は「回すことで回るもの」です。貯金をすると経済が衰退してしまうので、どうやってお金を回すのか、ということに力を入れてもらいたいな、と思います。

人材確保は大企業と中小企業の競争の時代に突入



大企業も初任給を上げてきている中、採用面で大企業と戦っていくとなると中小企業もやっぱり賃金を上げていかないとダメですね。



ものすごく大きなテーマですよ。現在は人材確保は競争になっていて、労働者側が大企業に入るか、小規模事業者に入るかという選択ができるようになってます。我々中小企業に入ってもらうと考えると、仕事の中身や、中小企業特有の社長の距離の近さ、意思決定の早さ、労働条件や給与です。これまでは大企業と競争をしていませんでしたが、今後は大企業との競争時代に入るので、どう対策する？というのは真剣に考えるべきだと思います。



毎年子どもの数が減っているということは、毎年採用の難易度が上がっているということですね。



実感していると思いますが、昔は企業側が選ぶ立場だったけれども、今は違いますよね。



本当に、三度の礼で迎える、くらいですよ（笑）。色々な条件が整っている大手の方が採用面ではアドバンテージがある中、中小企業が戦っていくためには意思決定のスピードの早さや、チャンスの多さ等を打ち出していくと、働く側にとってすごく「中小企業も魅力的だな」と感じてもらえると思います。



中小企業にもスタートアップなど色々な会社がありますが、組織としてフラットであることと、中小企業は「顧客に近い」ことが強みです。顧客との距離感の近さや、すぐに動けるということをもっと全面的に出していくべきだと思います。

中小企業が成長していく為に欠かせない「デジタル活用」



続いて、中小企業が成長していくにあたって大事なのが「デジタル化」「デジタル活用」だと思いますが、いかがでしょうか？



労働者が減ってる中で、組織を回していくためにはこれまで人間で回してきた仕事は出来なくなって、デジタルの力を借りないと組織が回らないはずなんです。残念ながら1990年代半ばまでは、デジタル化は生産性に全く繋がっていませんでした。それが、1990年代の半ば頃から、いきなり生産性に対してプラスに働く世の中が変わったんです。



デジタルが生産性に直結するようになった？



そうです。人間の仕事のやり方をコンピュータに合わせるのではなく、デジタルの能力を十二分に発揮させるという転換が起きました。そして、デジタル化がどんどんプラスの方向に働いていったんです。また、「生産性向上ってどういうこと？」とよく聞かれますが、個人的には、社長が付加価値を分かっていない点が決定的な問題だと思います。



致命的ですよ。



致命的だと思います。「イノベーションって何ですか？」とも良く言われますね。イノベーションというのは「今までやっていないことに挑戦すること」なので、新しい市場開発や新しい商品の開発、今までと組織を変えていくことを指します。そう考えると、日本のイノベーションは著しく停滞しているんです。デジタル化をするということは、コンピュータの可能性を全面的に活用していく、すなわちイノベーションを進めることを意味します。会社はイノベーションをしていくものなんだと、そのためには、デジタルは目的ではなく手段に過ぎないという発想に変わらないと、今やっていることをそのままコンピュータ化することを意味する



ことになるんです。



アナログをただ置き換える、みたいな。



そうです。イノベーションをやるという前提でデジタル化をすることで、デジタルの良さが生きてくると思います。

三重県伊勢市の観光産業と課題



最後に、伊勢市は観光で有名な街で多くの日本人にお越しいただいています。観光事情はいかがでしょう？



課題点となると、やはり宿泊施設ですね。泊まる場所がなく、日帰りすると現地にお金が落ちません。私は商売人なので、観光産業は「稼ぐためにある」と考えています。観光産業として考えると、少し南に行くと泊まる場所がありますが、宿泊業をもう少し徹底しなければならぬと思います。



志摩方面ですね。



はい。前に泊まりましたが、宿泊施設は時代遅れで、バブル以前の世界のままで、懐かしいと思うような所でした。



水回りなど、少し古かったりしますよね。



そうですね。宿泊施設の規模を小さくしたり、一部屋を大きくする、温泉付きの部屋を用意するなど、工夫することでもっとチャンスがあると思います。伊勢には神宮もあります。三重県も美しいところが沢山あり、海岸も綺麗だし、飲食は抜群に強い。だけど、泊まる場所に困る、というのは課題だと思います。



泊まらないと食べない、ですよ。



観光の基本は、泊まってもらうことなんです。究極においては、観光客は「暇な人」なんです。暇な人に暇つぶしの付き合いをすることで、「今日は帰りたい」という気持ちにさせて宿泊し、泊まることによって食事回数も増えるので、結果色々な産業が盛り上がる訳です。滞在してもらうにはどう対策するべきかや、設備投資についてもっと考える必要がある。そういう意味では、三重県はものすごく多様な観光資源があると思います。魅力というのは、あるもの、ないものではなく、「作るもの」です。観光の魅力は人間がつくるものであって、それこそ「付加価値」とい

対談動画ご紹介！

当日の対談の全貌はYoutube「生田智之 伊勢で働く社長のチャンネル」で全編公開されていますので、是非ご覧ください！



賃上げ人材戦略



イノベーション デジタル化の真の目的とは



伊勢の観光ビジネスを議論



う考え方と全く同じです。徹底的に滞在してもらうために「お暇つぶし」に付き合うつもりで考えていけば、観光産業は絶対に成功すると思います。



観光に来る方々一人ひとりのニーズに合った方が良い、ということですね。



私は日本政府観光局の特別顧問をしています。「人のニーズがどこにあるのか？」を考える時に、現代ではデジタルの力を借りるべきだ言われています。デジタルを活用すると、様々な情報発信を行う時に、SNS投稿にどんな人がどういった反応をしているかが分かります。そうすると、特定の地域の嗜好や性別、年代など、我々人間が分析するだけではあり得ないような分析ができ、全世界の属性やコンバージョンが上がる日時等を分析した上で、ピンポイントでSNS投稿ができます。



情報発信もですし、ニーズに応えるという、様々なことがITを使うと最適化できるということですよ。



はい。第二次安倍政権になった当時、外国人観光客は800万人でしたが、たった5年間で3180万人まで伸ばすことができました。これは何のパワーかというと、究極においてはデジタルのパワーとも言えます。



すごいですよね。



日本の魅力は何も変わっていない。意識が変わった結果ですよ。観光客がたった5年間で3180万人になる潜在能力はもともとあった。それを実現した話で、5年間で4倍になることは大変だったんですが、でもわりと簡単にできた。



伊勢志摩のさらなる発展もそうですし、中小企業の成長もデジタルを活用して情報発信等を強化していけば、もっと可能性があるということですね。



そうです。固定概念を捨ててしまえば、ありとあらゆる可能性があると思いますが、どうですか？



そうだと思います。もっと自分たちの会社を、業界を良くしていこうという思いさえあれば、やることは無限にあると思います。今日はそんな中小企業の勝算、というテーマでアトキンソン社長に色々とお話をお伺いできて、これを見ている皆さんとも、もっともっと頑張っていっていただけたらと思います。今日はありがとうございました。

生田智之伊勢で働く社長のチャンネル



@ikuta-tomoyuki



コムデック「IT環境サポートサービス」をご契約のお客様におけるウイルス対策サービス導入率は、ほぼ100%となっています。

これまで日本製のVBBSS(ウイルスバスター・ビジネス・セキュリティ・サービス)を導入させていただいておりましたが、2024年5月以降 順次「WithSecure™(ウィズセキュア)」への切り替えを進めさせていただいており、約500台の切り替えが既に完了しております(残り約1,000台)。

なぜ切り替えを進めているのか?

VBBSSは良い製品なのですが、セキュリティの世界ではマイナーな日本の製品です。

世界中のハッカーと戦う必要があるセキュリティ分野において、優秀な技術者が集まりにくい日本製のウイルスバスターは今後大きな成長が見込めないことが予想されるため、新たな製品を探していましたが比較調査の結果、「WithSecure」への切り替えを進めることにいたしました。

WithSecure™の特徴

各ユーザー様、パソコン単位でみた場合、基本的な使い勝手は、VBBSSと特に違いはありません。しかし新時代のウイルス対策サービスとして、VBBSS以上の基本性能と豊富な機能が用意されていますので、より安全・安心してご利用いただけます。



移行により月額費用は550円→500円と値下げされます。



作業費用は、原則無償にて順次実施しております。



ウイルス対策ソフトの全PCへの導入はセキュリティ対策の基本中の基本です。

IT環境サポートサービス未加入のお客様にもライセンス提供は行っておりますので、ご希望の場合は、担当者まで是非お問い合わせください!

元税理士事務所職員が体験した バックオフィスシリーズ 番外編



番外編 | kintone hiveに参加してきました

コムデックの経理担当:西野さんは、元税理士事務所職員です。

約10年間、他社や、税理士事務所での経験のある西野さんからみた、おススメのバックオフィスの業務改善をこれまで紹介してきましたが、今回は番外編として、「元税理士事務所職員が体験したバックオフィスシリーズ」の番外編をお送りいたします。

コムデックの経理担当:西野です。バックオフィスシリーズで各種クラウドツールをオススメしたり、バックオフィスの業務改善提案をさせていただいておりましたが、実はコムデックで最もサポートしている【kintone】について、お恥ずかしながら知識ゼロ。社内にプロがいるため、kintoneアプリは「こんなの欲しい〜」と独り言のボリュームでない声量で発すれば出来上がり、「ここ使いにくいな…」とこれまた大きい声で呟けば改良されるものと甘えております。(社員の皆様ありがとうございます m(__)m)

この素敵なぬるま湯から脱却すべく、kintoneの活用アイデアをユーザー同士で共有するライブイベント【kintone hive名古屋】に参加してきました!過去には株式会社クレメンテ広島様・中勢製氷冷蔵株式会社様といったコムデックの取引先様も登壇されています。

登壇発表は全6社、「IT知識ゼロからアプリ作成しました!」や「紙だらけの昭和な社内環境をkintoneで令和にアップグレードしました!」などなど、もしかして私でもできる?!と前向きな気持ちになれる発表ばかりでした。紙との付き合いが多い総務経理もkintoneを使いこなせて当たり前の時代がやってきたのではないのでしょうか。

経理の経理による経理のためのkintoneアプリを作って1~2年後には登壇者側で参加しているかもしれません。ご期待ください(笑)



What's kintone hive

キントーンハイクとは?

kintoneの活用アイデアをユーザー同士で共有するライブイベントです。日頃の業務でkintoneを使いこなしているユーザーが一堂に会し、業務改善につながるkintoneの活用ノウハウをそれぞれの視点で披露・共有します。これまでに100社以上の企業に登壇いただき、累計参加者数は1万名を突破しました。



公式サイト

