6th. IT活用の極意

AKBが80になってもやればできます。

永井 敏雄　株式会社日本能率協会コンサルティング（JMAC）
経営コンサルティング事業本部　シニア・コンサルタント

GMK48 選抜事例集 目指せ！業務改善のセンター

はじめに

AKB48はWindows（ウィンドウズ）ではなく、Linux（リナックス）――。秋元康さんはこう断言されています。なぜでしょうか。ウィンドウズはなぜだか中身が見えないクローズドソース、リナックスは中身がよく見えるオープンソースです。つまり、AKB48をオープンソースにして、「AKBはこう使えばいいよ」、そんな提案をバージョンアップ（機能の向上や不具合の修正）に結び付けようとしているわけです。

さて、皆さんの組織はウィンドウズでしょうか、それともリナックスでしょうか。どちらでも、構いません。大切なことは、組織のバージョンアップです。

稼ぐ！PCおばあちゃん

ディスプレイに表示された最新の相場情報から戦略を練り、絶妙なタイミングで売買を行う。ここは外資金融企業のトレーディング・ルームではありません。徳島県の小さな町にある純日本家屋の畳部屋です。

徳島県上勝町は徳島市の中心部から車で約1時間、人口2,000人弱、高齢化率50%弱という、過疎高齢化が進む山間の町です。

今、脚光を浴びる「葉っぱビジネス」は、1986年に農協職員（当時）の横石知二さんが生み出したものです。日本料理を彩る季節の葉や花など、いわゆる「つまもの」を販売するビジネスは、「彩（いろどり）」と名付けられます。

「彩」の中心は、70～80代の女性です。中には年収1,000万円を稼ぎ出す猛者もいらっしゃるそうです。それを支えているのが、各家庭に配布されたPCとブロードバンドネットワークです。指示された量を出荷するのではなく、自ら毎日の市況情報をPCで確認し、自ら生産・出荷戦略を練り、自ら出荷量を決めています。毎日の売上と順位はシステム上で公開され、お互いの刺激になっています。

このビジネスに携わるおばあちゃんのエピソードです。視察に来たマイクロソフト社の重役に、「情報が見えると世界が見えるんや」と諭したそうです。

新しくて古いけれど……

医療界のIT活用は、新しくて古いテーマです。例えば、レセプトコンピューターが開発されたのは1970年代です。ですが、今日に至るまで医療界のIT活用は、順風満帆だったでしょうか。現場からは、「ITの人材不足」「技術の移り変わり」「使いにくい」などといった阻害要因が聞こえてきます。

しかし、医療機関と比べようもないほど劣悪なIT環境にあった「彩」が、大きな成功を手に入れました。何が「彩」を成功に導いたのでしょうか？ その成功の舞台裏には複雑なストーリーが隠れているのですが、今回は「刺さるベネフィットを掲げる」「敏感なユーザーにまず訴求する」、この2点について、ご紹介いたしましょう。

刺さるベネフィットを掲げる

仕掛け人の横石さんは、次のように語っています。

「目的が明確でない人にパソコンを使ってもらうことは大切ではない」「全国の多くの情報化システム事業が続かなかった原因は、使う人が見たい情報がそこになかったからだろう。自分にあてはまることや、自分の利益になる情報があればみる」

（横石知二著『そうだ、葉っぱを売ろう！』より）

産業の老衰に悩む町で、年収1,000万円が可能な仕事は非常に魅力的です。また、的確な売買で上位にランクインし、AKB48の「神7」のように認められることは魅力的です。かなり直接的な動機付けです。つまり、ITは使う必然性があれば、必ず活用されます。重要なことは、「町のため」「業務の効率化」など抽象的な目的ではなく、具体的で腹落ちし、ITを活用する必然性がある「刺さるベネフィット」を掲げることなのです。

敏感なユーザーにまず訴求する

また、横石さんはPCの配布を売上上位の農家から始められています。もちろん、これにはビジネス上の理由もあったことでしょう。ですが、売上上位の農家こそ、より早く正確な情報を強く求めるユーザーだったのです。コストベネフィットの感度は、他の農家と比べ特段に高かったものと推測できます。

刺さるベネフィットとそれに反応する限られたユーザーによる試行運用の結果、「彩」ビジネスの有用性が町全体に認知され、改善され、次第に広く活用されるようになったわけです。

「彩」に学ぶIT活用2つのポイント

刺さるベネフィットを掲げる	☑ より具体的にする ☑ 腹落ちする ☑ 使う必然性がある
敏感なユーザーにまず訴求する	☑ 感度が高いユーザーにまず発信する ☑ ユーザーの口コミが活用度を高める

もちろん、医療機関でも、IT導入に当たり、目的の明確化をなされていることでしょう。しかし、それは具体的で、ユーザーにとって腹落ちするものでしょうか？ あるいは、使う必然性があるレベルでしょうか？ 最初から職員全員に導入し、反発を招いたことはないでしょうか？

ITの活用は国家的な重要課題にも位置づけられています。その移り変わりは激しく、領域も多岐にわたっています。ただ、流行を追う前に大切なことを徳島県の山間の町が教えてくれたのではないでしょうか。

お知らせ 第1週・第3週は「医療経営バラエティ特番－MC仲野の甘辛トーク－」を、第2週・第4週は「GMK48選抜事例集 目指せ！ 業務改善のセンター」をお届けします。