

第7回テーマ

IT 技術は「諸刃の剣」

最近、色々な人から「中田さん、何か明るい話題はないの？」と問われる事がある。恥ずかしながら、日々市場を観察していながらも、盛り上がるような明るい話題を提供できないでいるのが正直なところだ。

しかしながら、そのような中で注目しているのが「ツイッター」の存在。鳩山首相も年頃からツイッターに参加し、毎日つぶやいているそうだが、どうやら首相は「つぶやき」を国民に聞いてもらうのではなく、執務室のモニターで国民の声をリアルタイムにチェックし、その目線を常に感じ、政治活動に活かす事を目的としているそう。民間企業ならば「お客様の声」を聞くのは当たり前の事だが、政治の世界では数年前では考えられない、画期的な出来事として評価されている。またツイッターは政治の世界だけの話でなく、新たなビジネスモデル構築のヒントになるし、その他のIT技術も多くのビジネスシーンに活用できると思う。それは「売上拡大の為」「集客力アップの為」「ブランドイメージのアップの為」「コストダウンの為」など、目的は様々で、もちろん成功事例も数多い。

反面、このIT技術も使い次第では「お荷物」になるのも事実だ。失敗する例は、決まって「知識習得」から入ってしまうケース。知識習得は絶対に必要だが、その前に組織に浸透させる事がある。それは「意識改革」だ。目的を明らかにし、現状を「変える・変えていく」「それは何故？（目的達成の為に）」という強い意識を促す事が優先されるべきだろう。IT技術は「魔法の杖」でも何でもなし、即効性のあるものではない。地味な作業を日々継続してチャレンジし、時に失敗しても、それを次なるチャレンジに活かし、「成果」となって表れ、それが「ノウハウ」となっていくものだと思う。

世界を見回しても、これだけ国全体に回線等のインフラが整備されている国はない。日本は「ネット社会の先進国」と言っても良いと思う。ただ、利便性は抜群に成長しているが、反面で、消費者の購買行動や心理も変容しているのも間違いない。この流れを的確に掴み、新たな付加価値を創造する事もまた、IT技術を最大限に活かすポイントではなかるうか？

是非、IT技術を使ったマネジメント手法・ツール開発を検討し、この難局を乗り切ってもらいたいものである。