

## ITリテラシーチェック-1

### DXが進まない原因を特定。 経営層が主導したIT改革を強化推進

業種

製造業

利用規模

250名



#### ❖ ご相談の背景・課題

##### 経営層からの「DX推進」の指示

「DXを推進せよ」と経営層からシステム部門の担当者に指示があったが、何から着手したらよいか分からず困っておられた。過去にも、ペーパーレス化や業務フロー改善などを目的にしたデジタル化に挑戦をしていたが、取り組みに対して、一部のメンバーが既存の方法に固執したために頓挫してしまった苦い経験がある。担当者は、自組織のITリテラシーが低い状態を無視して、DXなんて推進できるわけがない、と半ば諦めていた。

#### ❖ ご提案内容

##### まず、基本的なITリテラシーを把握する

アセスメントを通じて自組織の状況を可視化することで、DXよりも前の課題の可視化を行う。また、回答結果を部署ごと、個人ごとなど細かく分類して集計・分析することで、個別の課題に応じた学習機会の提供も合わせて提案。

#### ❖ 結果

アセスメント結果を見た経営層は、PC操作を覚えない人や、デジタル化に適応しない社員は今後評価しないという強い方針を即座に打ち出した。この結果、研修受講態度が大きく変わり、現場ではアナログ作業をデジタルに切り替えていくなど業務フローの刷新が急速に進んだ。単純にパソコン作業が苦手で、デジタル化への対応が難しい従業員の方に丁寧な研修を実施したことが効果を大きくした。(ExcelやPower Pointなどは基礎的な講座から提供)研修後は、Excelテンプレートを活用した業務効率化や、手書きが残っていた宛名書きを差し込み印刷する、資料回覧をデータ化して印刷コストの削減と周知スピードを速くするなど、現場の意識が大きく変わるきっかけとなった。

アセスメントによって、経営層の状況認識が180度変わったことで、多くの業務のデジタル化に成功し、DX推進の号令にも皆が前向きな姿勢を示している。

## ITリテラシーチェック-2

システム部門への問い合わせ減と、IT利用推進のため、オリジナル設問を追加して、ITリテラシーチェックを実施

業種 **建設業**

利用規模 **1,200名**



### ❖ ご相談の背景・課題

ルール認識不足を背景とした、システム部門宛の問合せを減らしたい

全社員にパソコンやスマートフォンなどの業務利用端末を配付している会社様。業務効率化を目的としたITツールの導入だったが、運用ルールの認識が追いついていないためか、結果としてシステム部門への問い合わせが急増する事態となった。

また、端末利用以外にも、複数ある社内システムのログインIDを混同している、パスワード再発行方法やサポート窓口を理解できていない、など、社内のITツールを活用するための基本知識が不足していると思われる問い合わせが多く、改善に向けて社内のITスキル状況を具体的に調査することになった。

### ❖ ご提案内容

社内ルールと運用の理解度を確認する設問、社内で推進しているITツールの認識を問う設問を追加してアセスメントを実施

課題となっていた独自運用についての理解を問う設問を盛り込み、顧客オリジナルのITリテラシーチェックを実施しました。具体的には、社内のITルールや運用の理解度確認に加えて、デジタル化を推進する際のキーワード(「クラウド」「IoT」「生成AI」など)の理解を問う設問を追加しました。

また、アセスメント実施後のITスキル向上の取り組みを想定し、自社全体の平均点を自身の得点と比較し、課題を的確に把握できるように設定。アセスメントの全体傾向から、システム部門が社内勉強会や全体研修を企画しつつ、各個人が課題を把握して対策を実施できるようにしました。

### ❖ 結果

設問をカスタマイズしたことで、「セキュリティリスク」や「ヘルプデスクのレポートライン」について、社内の認識が追いついておらず課題であると判明。

また、IT活用においては、「業務効率・データ活用」の得点率が約60%、特に「生成AIや業務効率化ツールとしてのRPAの認知」が約10%と停滞していることが分かった。

システム部門から、経営層にアセスメント結果を踏まえた今後の社内IT推進対策を報告することで、自社の現状をふまえた施策を提案することができた。また、システム部門による全体教育企画だけでなく、各部署からITリテラシーの高いメンバーを選出して、部署内のIT活用推進担当に任命。現場主導でアセスメント個別結果に合わせた、ITスキル教育を実施する仕組みの実行につながり、現場レベルでのIT利用促進につながった。