

なぜDX推進は失敗してしまうのか？

DX推進失敗の原因とDX定着に必要な
デジタルアダプションプラットフォームを解説

目次

- 01. DX実現に立ちはだかる壁
- 02. DX失敗の要因とは？
- 03. デジタルアダプションプラットフォーム（DAP）とは？
- 04. 直感的な操作でDXを実現する「テックタッチ」

DX推進は失敗しがち？

2020年10月に、ボストンコンサルティンググループが「**DXの70%が失敗する**」というリサーチ結果を公表しました。

「DX」の重要性が声高に叫ばれ、数々の企業がDX推進に注力するなか、なぜ失敗してしまう企業が続出してしまっているのでしょうか。

この資料では、DXの定義を改めて確認した上で、DX失敗の要因をまとめ、そしてDX化の取り組みを成功させるためのポイントを解説します。

※出典：Boston Consulting Group, Flipping the Odds of Digital Transformation Success, October 2020

DXの定義

そもそも「DX」は何を意味するのでしょうか。

DXは正式には「デジタルトランスフォーメーション」を意味しており、経済産業省によると以下のように定義されています。

“

企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、**データとデジタル技術を活用**して、顧客や社会のニーズを基に、**製品やサービス、ビジネスモデルを変革**するとともに、**業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革**し、競争上の優位性を確立すること。

※出典：経済産業省「デジタルトランスフォーメーションを推進するためのガイドライン（DX推進ガイドライン）Ver.1.0 https://www.meti.go.jp/policy/it_policy/dx/dx.html

つまり、DXの目的は「現状からの変革と継続」です。

ITを活用し、さらなる売上向上や利益率増加、新モデルの創造といった仕組みをつくることにあります。

ITツールやデジタル技術を導入するだけではありません。

さらに、競合他社がDXの取り組みを進めていけば差は広がっていくため、早い段階でのDXの推進と定着は喫緊の課題となっています。

DX実現に立ちはだかる壁

DXの具体的なイメージ



企業の変革を目的とする「DX」。

目的達成までのフローは左図のようになります。

DX推進にあたり、まずは**長期的目標（ビジョン）の策定が不可欠**です。

これが、DXの定義における「競合優位性の確立」に繋がります。

次に、長期的目標を達成するために、短期的に取り組むべき目標（課題）を設定します。

その上で、課題解決のためにITツールを導入し、ビジネスプロセスのデジタル化を推進していきます。ITツールは、省人化や作業時間短縮の他に、蓄積されたデータを活用することで戦略策定や分析、施策実行にも役立ちます。

また、現状がアナログな業務進行（名刺管理など）の場合には、まずはアナログデータのデジタル化がスタートとなります。

※参考文献：日経クロステック「DXにのめり込む人に問う、『手段を目的にする誤ったDX』はこう正す

<https://xtech.nikkei.com/atcl/nxt/column/18/01861/120200004/>

DXの具体的なイメージ

ITツールやデジタル技術の活用は、**ビジョン実現のための手段として非常に有用**です。

企業における変革のほか、具体的には業務の効率化による時間の捻出、また短い時間やコストを削減しつつ高い成果をあげることが可能です。

多くの企業でも、このようなメリットをイメージしているからこそDXを推進し、様々な取り組みを行っています。

しかしながら、企業によってはDX推進の取り組みで、企業改革どころかむしろ**DXで社内を混乱させてしまう**企業も少なくないのが現実です。

優れたシステムやツールを導入しているはずなのに、なぜDXが失敗に終わってしまうのでしょうか？

そこには**見落としがちな原因**が潜んでいます。



DX失敗の要因とは？

DX失敗の要因とは？

DX成功のためには、いくつかのフローがあります。



いずれのフローも重要ですが、失敗する企業の多くが「デジタル化」におけるフェーズで効果を発揮できていないケースです。

DXの取り組みに着手する中で**特に時間と労力がかかるのが「現場の対応力」の改善や定着**です。システムをメインで運用（情報入力や操作など）するのは現場社員のため、**社員の運用力がシステムの活用度に直結**し、最初のフェーズでつまづいてしまうことがDX失敗の大きな要因のひとつとなります。

一方で、この壁を乗り越えるためには**多数の社員の行動・能力を変革**することが求められ、**数回の研修会や一方的な情報共有では解決が難しい**という性質を持っています。実際に、現場の対応力が不足している場合はどのような問題が起きているのかを解説します。

DX失敗の要因とは？

十分な情報が入力されず、データの利活用ができない

- ・ そもそもシステムの操作方法に不明点が多いため、**システムを使用せずにアナログなやり方で業務を行い、業務効率が低下**する。
- ・ システム内に集積されるデータが少ないため、高精度の分析ができず**有効な打ち手が出せない**。

システムを活用してもらうために余計なコストがかかる

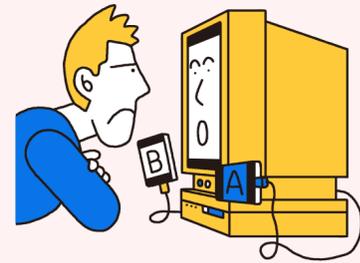
- ・ 担当者が**膨大な量のマニュアル**を作成しなければならない上、社員はあまり読んでくれない。
- ・ **研修を実施**するも、かけた時間の割に社員はシステムに慣れてくれない。
- ・ システム利用に関する窓口で操作方法に関する**問い合わせが殺到**し、そこに多くの人員を割かなければならない。

このように、コストがかかった上に定着までつながらず「DXがうまくいかなかった」という結果になることも少なくありません。

DX失敗の要因とは？

では、なぜ現場の対応力が不足するのでしょうか。これには、大きく分けて以下の**2つの原因**が考えられます。

ヒトの問題 「ITリテラシーのバラつき」



DXを成功させるには、**ITツールを導入するだけでは不十分**。
現場で働く従業員レベルでしっかりとシステムの操作を理解し活用する必要があるが、ITリテラシーのバラつきがそれを阻む。

システムの問題 「ITツールの高度化」



そもそも**ツールやシステム自体が複雑化・多機能化**している。
そうしたシステムを活用するには操作方法や機能について深い知見を持っている必要があるが、ITリテラシーのある従業員でも日々の業務に追われ、十分な習熟度に至れない。

これらの原因に対する解決策として「**デジタルアダプション**」という考え方があります。

デジタルアダプションプラットフォーム (DAP) とは？

デジタルアダプションという発想

“DAP”とは？

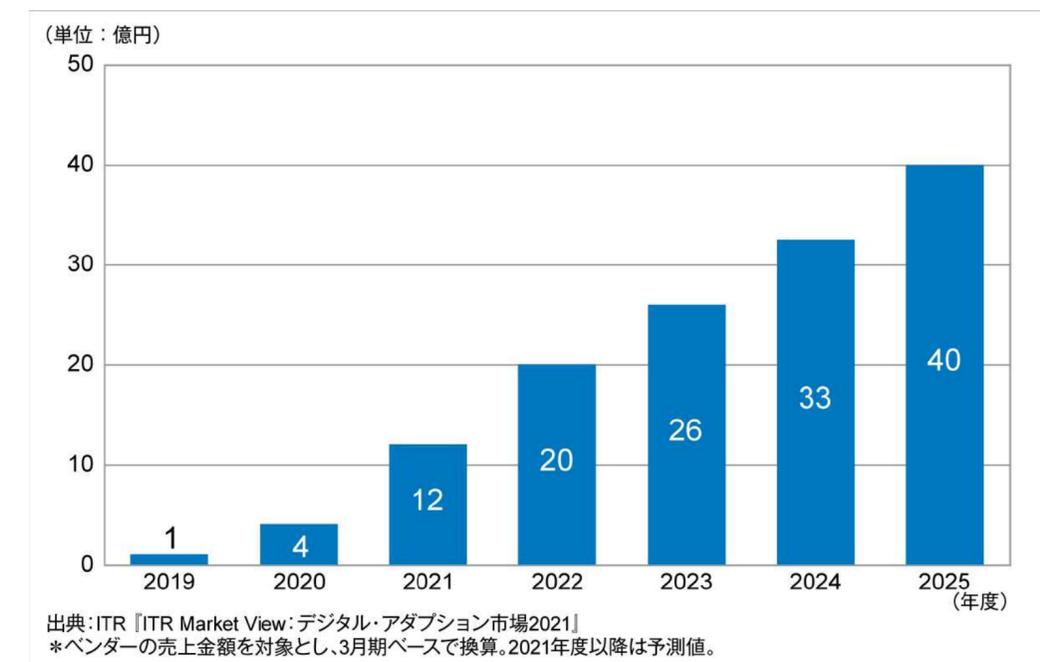
「デジタルアダプションプラットフォーム」の略。

マニュアルや研修に頼らず、ユーザが直観的にシステムを使いこなせる（＝デジタルアダプション）ようにするソフトウェアのこと。

デジタル化の進展とともに近年注目され、関連サービスの市場規模は2020年度から2025年度にかけて**10倍の成長率**が予測されています。

2025年度には**国内市場規模40億円になる急成長領域**です。

※出典：ITR 「ITR Market View：デジタル・アダプション市場2021」



デジタル・アダプション・プラットフォーム市場規模推移および予測（2019～2025年度予測）

デジタルアダプションという発想

DXの理想と現実

理想

- ・ 従業員や顧客がシステムを使いこなし、生産性向上
- ・ 業務フローにおけるボトルネックを解消し、業務効率化

現実

- ・ システムの操作が複雑&膨大で、マニュアル作成などむしろ負担が増加
- ・ マニュアルを作成しても読まない人が多く、システム活用が一向に進まない
- ・ システムを使いこなせていないために、期待していた成果が得られない

従業員や顧客がシステムの操作になかなか習熟せず、DX推進のためにシステム投資をしても**コスト倒れ**になってしまうという実態

= **投資収益率 (ROI) の低下**

デジタルアダプションという発想

高ROIの実現

導入したシステムの活用度を高めるには？

高度なシステムでも **誰でもかんたん**に操作でき、**効果的・効率的に活用できる**ようにすることが大事です。

これに対する投資は結果的に生産性向上や業務効率化を促進し、**全体としてのROIを引き上げる効果**が期待できます。

DAPのこれから

この「高度なシステムを誰でも簡単に操作できるようにする」ことを自動化し、システムの活用度を飛躍的に高めるのが「デジタルアダプションプラットフォーム (DAP)」なのです。

今後、DX実現に向けた施策に不可欠な存在になっていくと考えられます。

直感的な操作でDXを実現する 「テックタッチ」

WEBシステム画面上にリアルタイムにナビゲーション表示する デジタルアダプションプラットフォーム「テックタッチ」

テックタッチ導入前



テックタッチ導入後



ポイント

- ・画面上にオーバーレイすることで、**システムの改修不要**で、短期間で開発コストを抑えて導入可能
- ・動画マニュアルと違い、入力に合わせて**リアルタイムで操作ガイダンスを表示**
- ・操作ガイドは**プログラミング不要**で誰でもかんたんに作成可能

テックタッチとは

ガイド

もう、迷わない

ステップバイステップで操作を案内

入力サポート

ハイフンは不要です

固定電話がない場合は携帯電話を登録してください。

電話番号

例) 0312345678

貴社名

例) テックタッチ株式会社

入力サポート

省略せずに入力してください

(株)のように省略せず、株式会社と入力してください。

クリック誘導

入力が完了したらクリックして次へ進んでください

次へ

ツールチップ

もう、間違えない

業務ルールをリアルタイム表示

カスタム項目

入力時に自動的に表示

顧客往訪の場合、訪問先を入力してください

特別休暇 ?

分りにくい項目にのみ説明を追加

特別休暇とは

- ・ 永続勤続休暇
- ・ 季節休暇
- ・ お子さんの看護休暇

については、特別休暇を取得できます。

圧倒的な操作性 × システム利用状況の可視化

直観的なUXで生産性向上

プログラミング不要で作成できる操作ガイダンスにより、各ステップ・入力項目ごとにリアルタイムで操作支援

- ・ 入力規則や入力ルールの定着
- ・ タスク別のワークフロー誘導で作業効率が向上

ユーザー行動分析

操作ステップごとに利用状況を分析し、システム活用高度化に向けてPDCA運用

- ・ ユーザーのつまづきポイントを可視化し、ピンポイントでUX改善
- ・ アンケート収集による顧客ロイヤリティ（NPS） / 顧客努力指標（CES）計測も可能に

問い合わせ関連の「テックタッチ」活用前後の比較イメージ

普段オペレーターが案内する内容をガイドにしておくことで、①問い合わせ削減、②対応工数削減、両面での問い合わせ工数削減が可能です。ユーザーが満足するタイミングが早まることで、満足度は大幅に向上。

従来のユーザー操作



テックタッチのガイドがある場合のユーザー操作



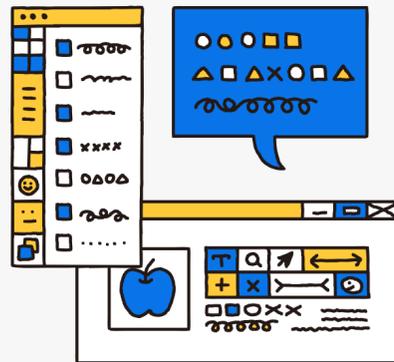
オペレーターがテックタッチのガイドを案内した場合のユーザー操作



「テックタッチ」の機能

ガイド・ツールチップ、NPS・アンケート、分析の3機能に加え、カスタマーサクセスチームの手厚いサポート

ガイド・ツールチップ



ユーザー体験の向上

NPS・アンケート



ユーザー評価の収集 / 分析

分析



ユーザー行動の収集 / 把握

専任
カスタマーサクセスチーム



活用方法のご提案等の
手厚いフォロー

 **Techtouch**

大手企業・有名企業などで続々導入されています

大企業の社内システム



SaaS/顧客向けシステム



公共セクターの市民向け



※公表許可いただいている企業様・サービスより一部抜粋 (50音順)

事例記事



システム操作時間を80%削減!デジタル変革の要であるグローバル購買改革の成功に向けた「テックタッチ」の活用

オートフロー機能で定型作業を自動化、操作時間短縮と入力ミス削減を実現

[>事例紹介ページ](#)



入力時間を1/3に削減!調達システムの現場への定着を促進

ナビゲーションにより各従業員の調達手続きを迷わず実行可能

[>事例紹介ページ](#)



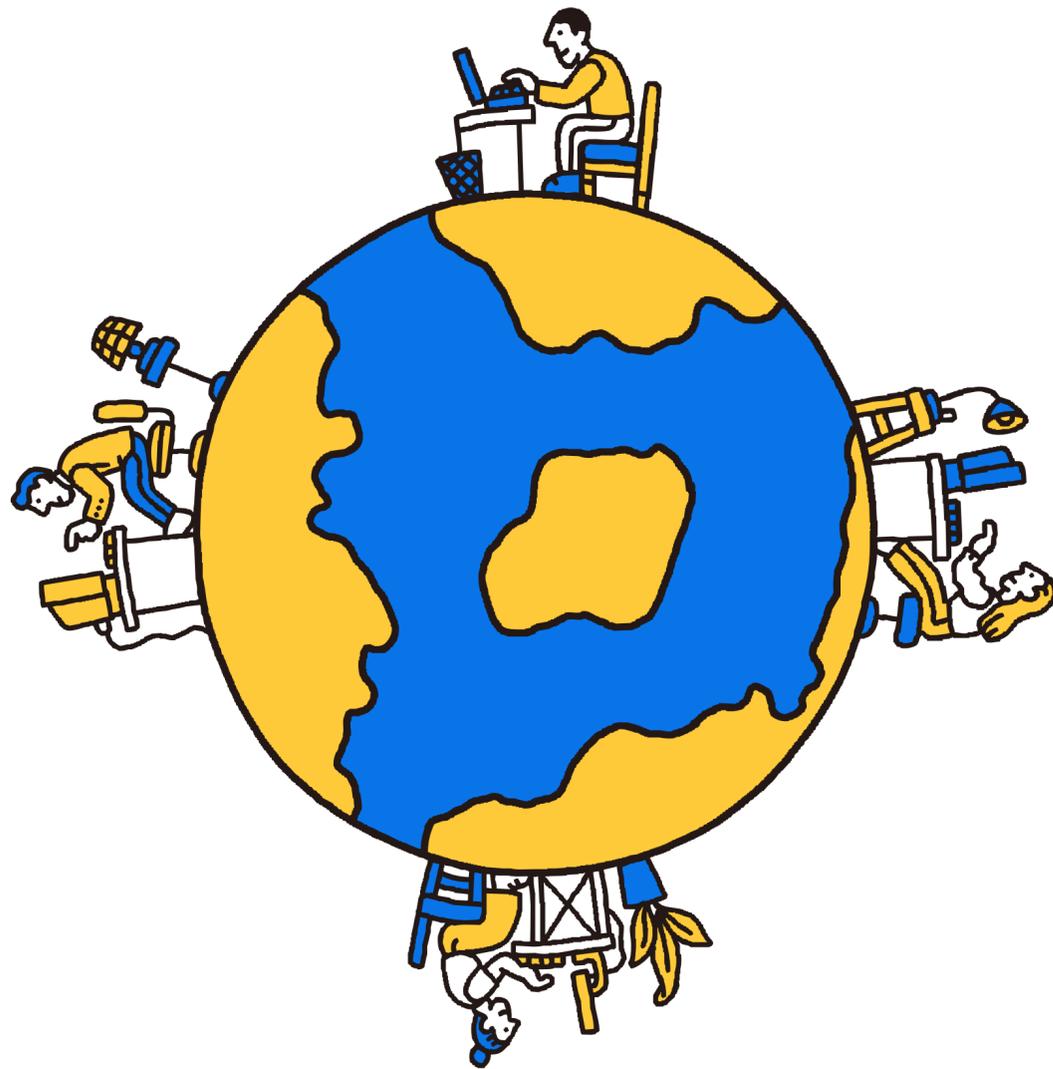
問い合わせ率33%、差し戻し率79%削減!マニュアル作成工数を大幅削減し、システムの利活用を促進

テックタッチの導入で、累計100時間以上を費やしていたマニュアルや動画の作成も最低限で済むように

[>事例紹介ページ](#)

※一部抜粋

テックタッチが目指す世界



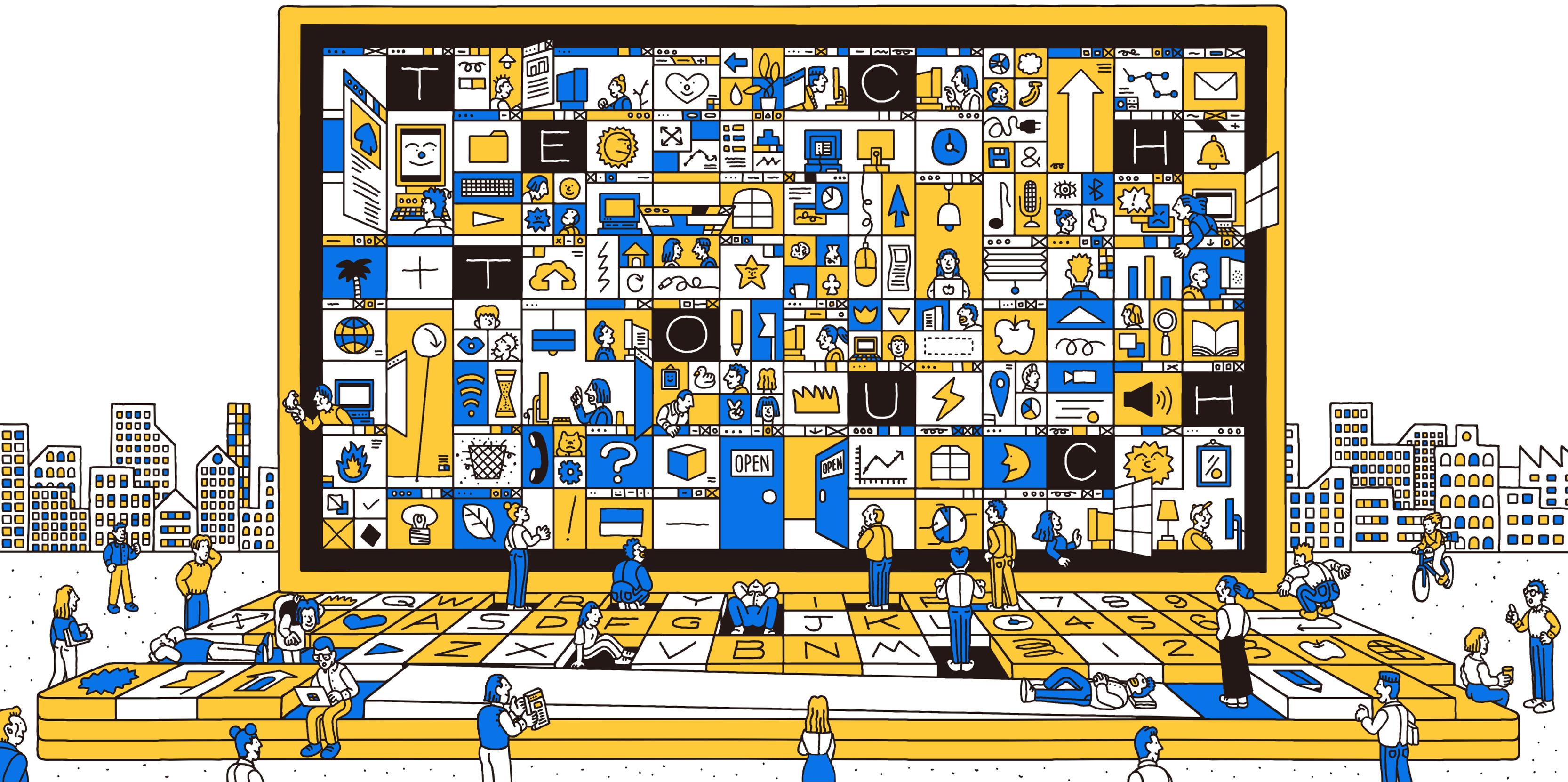
すべてのユーザーが システムを使いこなせる世界に

システム導入だけで終わらせない、利活用のためのDXプラットフォーム

ご不明な点は、お気軽にお問い合わせください。担当スタッフが詳しくご説明いたします。

[お問い合わせ](#)

[サービス資料](#)





Techtouch

すべてのユーザーが システムを使いこなせる世界に

システム導入だけで終わらせない、利活用のためのDXプラットフォーム