

# 4

## デジタル化の流れと留意点



# 4 デジタル化の流れと留意点

デジタル機器等の導入・運用の取り組みの効果を最大化するためには、下記のような流れで進めることが肝要です。より詳しい解説や実際に取り組む際の具体的な手順などは『別添\_デジタル化の留意点の詳細解説』に掲載していますので、自社の実態に合わせて活用してください。

## 資料の見方

留意点①:現場と経営両方の目線で課題を設定しましょう 効果 費用 計画

① 取り組みの目的を決める際に全社的な目線が抜け落ちてしまうと、目の前の困りごとは解決できても、自社の抱える課題の本質的な解決・改善には繋がりません。

② 課題を設定する際は現場の困りごとだけでなく、「より健全な会社経営」「顧客へのより安全なサービス提供」といった目線からも自社が解決しなければならないことがないか考えましょう。デジタル化に取り組む対象を設定する際に留意すべき点を、別添に示します。

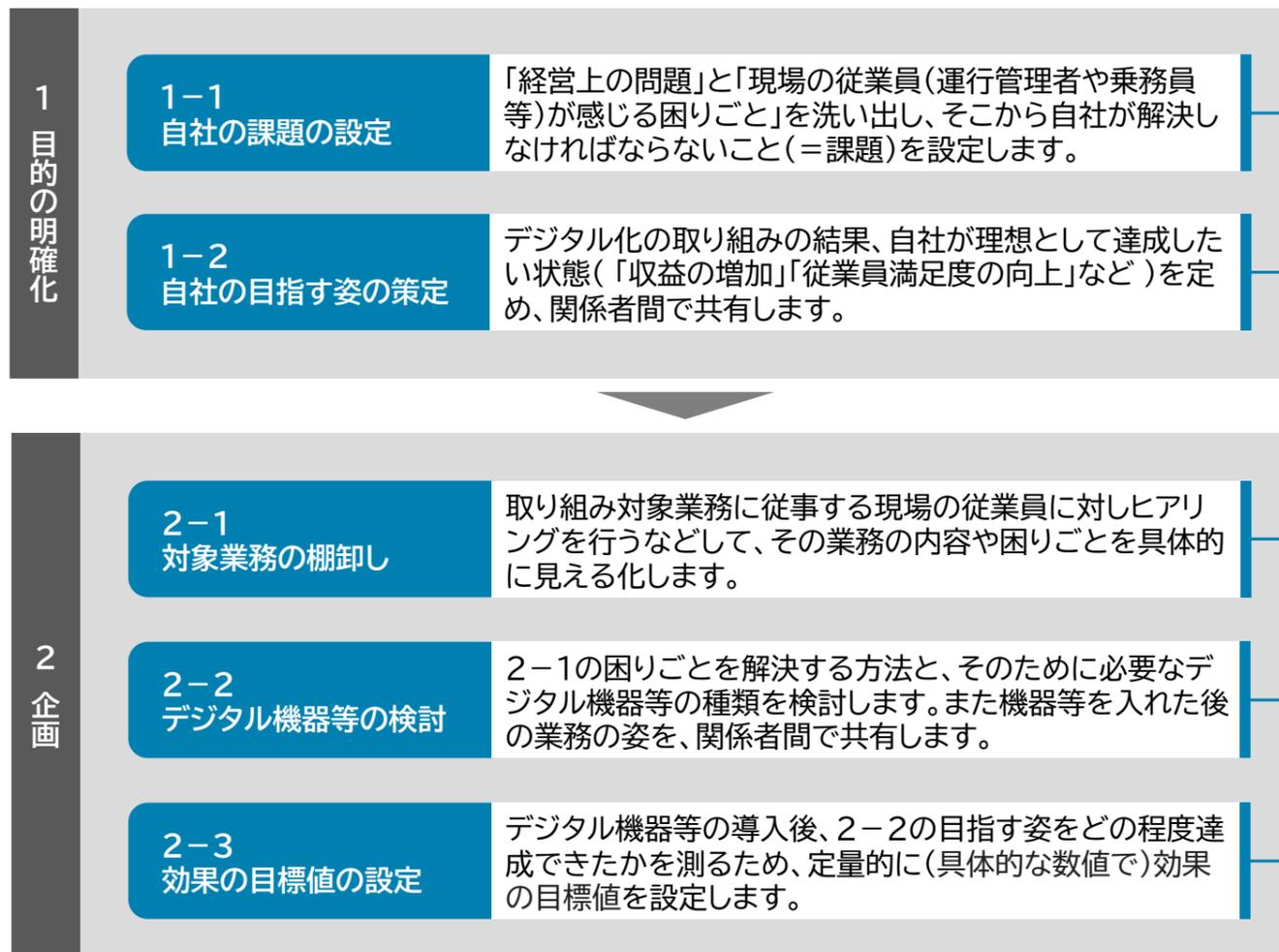
③ p.22 『1. 運行管理支援システム』 別添\_留意点の詳細解説 p.1

① 留意が不十分だった場合に起こりうる影響の種類を示しています。  
**効果** = 取り組みによって得られる効果が減少してしまう可能性がある  
**費用** = 予定していたよりも多くの費用がかかってしまう可能性がある  
**計画** = 予定していたスケジュールを超過してしまう可能性がある

② デジタル化で起こりやすい失敗と、気をつけるとよいポイントを示しています。

③ 対応する導入事例や、より詳しい解説が掲載されているページを示しています。  
 🔍 = 留意点に注意し成功した事例のページ  
 📖 = 具体的な手順などの解説のページ

## デジタル化の流れ



### 留意点①:現場と経営両方の目線で課題を設定しましょう

効果 費用 計画

取り組みの目的を決める際に全社的な目線が抜け落ちてしまうと、目の前の困りごとは解決できても、自社の抱える課題の本質的な解決・改善には繋がりません。

➡ 課題を設定する際は現場の困りごとだけでなく、「より健全な会社経営」「顧客へのより安全なサービス提供」といった目線からも自社が解決しなければならないことがないか考えましょう。デジタル化に取り組む対象を設定する際に留意すべき点を、別添に示します。

🔍 p.22 『1. 運行管理支援システム』 📖 別添\_デジタル化の留意点の詳細解説 p.1

### 留意点②:利用する従業員と一緒に目指す姿を決定しましょう

効果 費用 計画

利用する従業員にも当事者意識を持って取り組んでもらう環境がないと、導入したデジタル機器等を十分に利用してもらえず、得られる効果が薄くなってしまいます。

➡ 自社の目指す姿を設定する際は、実際に利用する人が取り組みによって得られる利点も伝え、従業員と相互に意見交換をしながら決定しましょう。

🔍 p.29 『8. 勤怠管理システム』

### 留意点③:導入は目の行き届く範囲から少しずつ始めましょう

効果 費用 計画

知見のないうちから一度に広い範囲に導入しようとする、推進の段取りや巻き込むべき関係者などが複雑化し、取り組みの推進に必要な以上の時間がかかってしまう可能性があります。

➡ 初めから全社的にデジタル機器等を導入するのではなく、導入担当者の目が行き届く範囲から先行的に導入しましょう。段階を踏んで導入する際の考え方を別添に示します。

🔍 p.28 『7. 乗務シフト自動作成システム』 📖 別添\_デジタル化の留意点の詳細解説 p.1

### 留意点④:現状を目指す姿に変えるための解決方法を検討しましょう

効果 費用 計画

他社の事例をそのまま当てはめて取り組みを進めてしまうと、自社にとって最適な解決方法やデジタル機器等が選定できない可能性があります。

➡ 利用したいデジタル機器等を決めてから利用する方法を考えるのではなく、業務の現状の困りごとを見える化し、それを解決するためにどのような方法を取るべきなのかを先に考えましょう。他社との情報交換や共同検討も効果的です。

🔍 p.22 『1. 運行管理支援システム』

### 留意点⑤:現状の困りごとや効果の目標値は数値で設定しましょう

効果 費用 計画

現状の困りごとの程度や、デジタル化によって達成したい水準が曖昧なまま取り組みを進めてしまうと、導入によって効果があつたかどうかを正しく判断できず、適切な改善活動に繋がられません。

➡ 業務で困っていることや効果の目標値は、評価しやすいようにできるだけ具体的な数値で設定しましょう。旅客自動車運送事業者で設定し得る効果の目標値の例を別添に示します。

🔍 p.22 『1. 運行管理支援システム』 📖 別添\_デジタル化の留意点の詳細解説 p.2

**3 調達**

- 3-1 導入・管理体制の整備** 導入推進体制と、導入後のデジタル機器等管理体制をそれぞれ決定します。その際、経営的な視点と業務に従事する従業員の視点の一方に偏らないような人選にします。
- 3-2 費用の把握・予算化** デジタル機器等のインシャルコストに加えて、機器等を継続的に利用する際にかかる費用を予算として確保します。
- 3-3 必要機能や条件の整理** 利用したい機能や、自社の環境で使用するために必要なデジタル機器等の条件を洗い出します。
- 3-4 製品の選定** 3-3の機能や条件が満たせるか製品メーカー・システム会社等と確認し導入する製品を決定します。

**4 導入準備**

- 4-1 デジタル機器等の管理方法の整備** セキュリティ対策や、デジタル機器等の不具合が発生した際の対応方法といった、導入後の機器等の管理方法を整理します。
- 4-2 利用マニュアルの整備** 実際にデジタル機器等を使用する従業員向けに、機器等の使い方や利用ルールをマニュアルとして整備します。
- 4-3 利用者向け講習会の実施** デジタル機器等を使用する従業員が効果的に機器等を活用できるよう、講習会を実施するなどして、導入の目的や取り組みによって従業員が得られる利点、利用の流れなどを理解してもらう場を設けます。

**デジタル機器等の導入・利用開始**

**5 振り返り**

- 5-1 効果の振り返り** 2-3で定めた効果の目標値に沿って、期待した効果が得られたかどうかを振り返ります。そのうえで、期待した効果が得られた、または得られなかった理由を振り返ります。
- 5-2 デジタル機器等の更なる活用に向けた方策検討** 5-1の振り返り結果をもとに、デジタル機器等やデータその他業務への横展開や更に効果的に活用するための方策を検討、実施します。

**留意点⑥:利用したい機能や条件に合致した製品か確かめましょう** 効果 費用 計画

検討中の製品が利用イメージと適合するかよく確認しておかないと、想定していた通りに動かないことが後から判明し、業務が止まってしまったり、得られる効果が薄くなってしまったりします。

➔ 2-2で定めた解決方法を製品メーカー等に提示したうえで、利用したい機能や利用環境の条件を製品メーカー等と一緒に具体化していきましょう。整理すべき条件の例を別添に示します。

🔍 p.27 『6. 乗務員の健康・体調検知システムシステム』 📄 別添\_デジタル化の留意点の詳細解説 p.2

**留意点⑦:不具合やセキュリティ問題への対策をしましょう** 効果 費用 計画

事前に対策をしておかないと、突然デジタル機器等の不具合が起きて業務が止まったり、機器等から情報が盗まれたりするなど、自社の社会的信頼を失うような問題が発生してしまいます。

➔ デジタル機器等の不具合が起きた時の対策や情報セキュリティ対策について整理すべき内容を別添に示します。

🔍 p.26 『5. クラウド型タクシー配車センター』 📄 別添\_デジタル化の留意点の詳細解説 p.2

**留意点⑧:利用する従業員にも導入の目的から説明し納得してもらいましょう** 効果 費用 計画

現場の従業員にデジタル機器等の導入の目的を理解してもらえていないと、導入した機器等を十分に利用してもらえず、得られる効果が薄くなってしまいます。

➔ デジタル機器等の利用手順だけでなく、導入の目的や従業員が得られる利点も含めて説明し理解を得ましょう。また従業員の意見も取り入れて双方向的なコミュニケーションを心掛けましょう。

🔍 p.30 『9. ICカード等キャッシュレス決済システム』

**留意点⑨:導入作業の前に必要な期間や作業をよく確認しましょう** 効果 費用 計画

導入にかかる時間や作業をよく確認しておかないと、想定外の作業やスケジュール超過が発生し、もともと予定していた予算を超えてしまうことがあります。

➔ 導入までのスケジュールや導入後の設定作業にかかる時間、自社が実施しなければならない作業は事前に製品メーカー等とよく確認し、余裕をもった計画を組んでおきましょう。

🔍 p.29 『8. 勤怠管理システム』

**留意点⑩:効果を振り返る仕組みをあらかじめ用意しておきましょう** 効果 費用 計画

振り返りの手順を決めておかないと、デジタル機器等を導入した後も効果があったかどうかの振り返りが行われず、導入した機器等が最大限に活用できなくなってしまいます。

➔ 効果があったかどうかを振り返る仕組み(主担当、時期、頻度、実施内容など)を目標値の設定のタイミングで一緒に決めておきましょう。効果の振り返りの考え方や手順を別添に示します。

🔍 p.22 『1. 運行管理支援システム』 📄 別添\_デジタル化の留意点の詳細解説 p.3

**留意点⑪:集めたデータを活用してみましょう** 効果 費用 計画

集めたデータを新たな営業施策や業務改善施策に繋げるなど効果的に利用できれば、自社のより踏み込んだ困りごとの解決・改善に繋がられます。

➔ デジタル機器等から得られた利用者数などのデータを営業所に周知して集客に繋がったり、効率的な運行計画の見直しに活用するなど、データ活用の仕組みを作ることも検討しましょう。

🔍 p.24 『3. 乗務日報自動作成システム』