

「ビルメンITの裏側」

人手不足等の解決策としてDXやITが着目されています。本コラムではあえて「IT導入失敗の理由」を挙げる事で、皆様のIT利用の成功に貢献できればと考えております。

連載 ④

株式会社 安井ファシリテーターズ

ビジネス創造部 部長 伊藤 士

情報処理技術者 ITストラテジスト



「手段」のために「目的」を選ばない

IT業務改善のよくある落とし穴

私は料理好きなので、奮発して少し高い包丁を買ったところ、スパスパと野菜が切れるようになりました。うれしさのあまりメニューに係なく細かく野菜を

刻む刻む…。快適に料理をするために包丁を買ったはずが、包丁でたくさん切るために料理をする。もう刻めれば何でもいー！という始末。まさに「手

段のために目的を選ばない」という状態ですが、私自身は大満足です。皆さんも経験はないでしょうか？ 新車を買ったら近所のコンビニでも車で行

く。新しい腕時計を買ったら寝る前でも腕にはめる。ムダなのは分かっているけれども楽しいですよ。趣味は効率より自分の満足度が大切なのだと思います。

ではビジネスではどうでしょうか？ 幹線を使うために遠くまで出張する。人支の合わない業務を増やす。狙いがあれば別ですが本末転倒ですよ。ただ残念ながらITの世界ではこんなケースを散見します。

AIを使うためにAIで改善できそうな業務課題を探す。DXをするためDXできそうな業務を探す。つまり「手段のために目的を探す」という構図です。

IT導入したが業務定着していない現場に数多く遭遇してきた経験から、建築業界(特に維持保全)向け情報管理改善サービス「パノラマmemo」の事業を立ち上げる。ビルメンテナンス業界からの相談は100件を超える。

目的がITに関する情報収集・研究なら良いですが、業務改善が目的の場合は要注意です。IT以外にも人員増・無駄な業務の削減・外注化など色々な手段があるのに、これらが最初から候補から外れている場合があるからです。

①大きな問題ではなく手段に合った問題を探してしまおう。②解決策の選択肢が大きく絞られる。効率化を目指す活動なのに、進め方が最初から非効率ですよ。

誤解を招かぬよう補足すると、今回は目的が収支や業務の改善の場合の話です。目的が研究やプロモーションの場合、ITや最新技術の採用は1つの手段です。プロモーションであればAI・DXなどのトレンドワードで社内やお客様の目

を引いたり技術力アップに使えます。ただ逆に、あなたがプロモーションされる側なら、トレンドワードに振り回されず御社の業務課題(目的)に着目し、それに適した選択肢を幅広く探してください。

といっても社内や顧客からの指示で、手段が先行せざるを得ない場合もあります。やむを得ないケースも含め、プロモーションする側・される側どちらか一方ではなく、両者の視点でAI・DXなどのトレンドワードの価値を知る事が、新技術とうまく付き合う方法ではないでしょうか。