



## ポストコロナ社会 — 企業によるUX / EX向上への取り組み —

2019年以降、新型コロナウイルス感染拡大防止のために、私たちは人との接触を避け、企業はテレワークを導入し、生活においては、オンラインサービスを活用することが多くなった。その環境下で人々が求めるものは、安心・安全で、利便性・効率性の高い生活環境と言える。

私たちは一般的に、消費者と働き手の両側面を持っている。顧客として、また、従業員として、企業に対してより高い社会的責任と共有価値の創造を求める傾向が強まっている。言い換えれば、企業にとって、今後どのようにユーザーエクスペリエンス(UX)とエンployeeエクスペリエンス(EX)を高めていくのかが、経営上とても重要になってくる。

### ■企業に求められる取り組み

コロナ禍を通じて、生活様式は変化してきているが、その中核にあるのがデジタル技術とそれらを活用したサービスの普及であろう。企業はサプライチェーンから顧客の購買行動プロセスまで、デジタル化を進めることで、より良い仕事環境と顧客環境を整備する必要がある。主な取り組みとしては、以下3つがあげられる。

1. 安心・安全の担保に向けた取り組み
2. 業務効率を導く柔軟な仕事環境の整備
3. 生活者の利便性向上への取り組み



### 《業務効率を導く柔軟な仕事環境の整備》

安心・安全の担保に向けた取り組みは、仕事・生活全てにおいて求められる共通項である。

従業員の働く環境の柔軟化は、働き方改革に代表されるように、制度面を整えることで対応できる。在宅勤務の導入やフレックス制度の拡充、赴任の解除、ジョブ型雇用などが例として挙げられる。コロナ禍では、特にテレワークの導入が進み注目されたが、これは従業員の新しい価値観を広げる取り組みとなった。

テレワークは大企業を中心に導入が進んでいるが、テレワーク利用者の満足度は高い。余剰時間を資格取得や副業に利用できたり、家族との時間を増やすなど、各人のニーズを満たす手段のひとつになっている。また、ビデオ会議やコラボレーションツールなど、デジタルツールが安定利用できることもポイントになっている。企業にとって、優秀な人材を確保する上でも、このような従業員に求められる働く環境の整備は重要となる。

他方、電子署名や電子契約の利用率が低い、業界特化型サービスが少ない、バリューチェーン全体の連携が十分でない等から、業務効率の面では、まだまだ改善の余地があるようだ。

ただ今後、コロナとの共生が進むと、オフィスへ出勤する機会も増えることになるが、その際に企業は、安全なオフィス環境を整備し、従業員を納得させなければならない。サーマルカメラやロボットの巡回による入室管理、AIカメラや屋内測位技術による3密回避の取り組み、ウェアラブルと接触追跡、健康管理アプリによるヘルスマネジメントなどは、企業が提供しなければならない必須事項と言える。

## 《生活者の利便性向上への取り組み》

コロナとの共生時代になれば、企業は顧客に対して、バーチャルとフィジカル両面で、充実したサービスを提供することが、顧客の獲得・維持において重要になる。

オンラインでの購買行動では既に、VRやライブコマース、オンライン取引の利用機会が増加しているが、今後は、バーチャルフィッティングやオンライン診療など、オンラインでの特定用途向けサービスが増えるであろう。

一方、実店舗では、将来的にもウイルス感染対策が引き続き重要視される。ワクチン接種証明等の個人認証、無人店舗、非接触決済、接客ロボット、ソーシャルディスタンス確保ツールなどは、これまで以上に一般的になる。また、長期的には、無人の自動運転配送車の環境が整備されれば、人とコンタクトレスで、自宅前などの指定した場所での配送・買い物サービスが提供されることになる。

技術の進化に伴い、オンラインでの非対面、実店舗でのコンタクトレスは今後さらなる発展が想定されるが、これは同時に、企業と消費者を直接つなぐD2C(Direct-to-Consumer)モデルを推進することになる。その環境下では、顧客とつながり様々なデータを収集すること、さらに、他社とのパートナーリング等を通じてデータを共有し、補完し合う仕組みを作ることが必要になる。要は、データを中心としたエコシステムの構築がKSFとなる。そうすることで、顧客の状況を理解し、リアルタイム性の高いコンシェルジュサービスの提供につながる。このようなカスタマイズされたサービスは、顧客ロックインのカタチを作り、コロナ共生時代で大きな価値提供となる。

## ■雇用環境と生産性

大企業を中心に、パンデミック下におけるデジタル化やオートメーション化に関する投資は、せざるを得ない状況であったことから、想像以上に進んでいるようだ。このような取り組みは、将来的な企業の実産性を高め、少子高齢化が進み人材確保が難しくなる日本企業においては、重要な取り組みとなる。

日本の雇用環境は、コロナ禍において2極化している。ひとつは、外出自粛等により業績が悪化し、人材過剰となっている外出関連業種(宿泊業や飲食サービス業、生活関連サービス、娯楽業)がある。他方、それ以外の業種では、雇用者数は前年比プラスで推移しており、人材不足を感じる企業も多い。

このような状況においては、人材過剰の業界から、人手不足となっている業界へ労働力を移動させることが良い流れではあるが、なかなか難しいのが実情だ。それが実現できない場合には、少子高齢化が進む中では、移民の積極的な受け入れ等による労働力の拡充や、一人当たりの生産性の向上が必須であり、デジタル化はその一助となるのは間違いない。

企業は、優秀な人材を長期的に確保するためにも、時代の変化を理解して環境に適応する姿勢と能力が必要である。それが、Afterコロナでも生き残っていくための組織行動と思われる。

## ■終わりに

SVPジャパンでは、会員様向けサービスを通じて、日本国内のみならず、世界各国の経済指標や市場データ、事業環境や企業戦略、研究開発動向などをカスタマイズされた報告書にてご提供させていただいております。調査内容をコンサルタントに直接ご相談いただいても結構です。是非ご活用ください。

