

ーT化で

お客様を殖やす

ー守りと攻めの両輪でー



グループCEG 北澤 正一郎

ISBN978 - 4 - 9905703 - 6 - 1

第一話 いくつかの「情報化」に関わることを知る

- 地に足をつけて使いたい「用語」
 - 「データ」と「情報」の違い 9
 - 「情報化」ってどんなこと 13
 - 「定義」あれこれ 16
- 「情報化」のいまと昔
 - 情報活動の起源を探る 19
 - いまと昔の違うところ 21
 - 「情報化」で必要となる活動 23
- 三つに分けられる「情報化」
 - 「情報化」のパターン 25
 - パターン毎に変わる設定 31
 - こういう分け方もできる 34

第二話 「情報化」には多くの課題があることを把握する

- 得られない「成果」
 - 一つの調査結果を腑分けする 37
 - 「開発」段階での躓き 39
 - こんな理由も足を引っ張る 39
- 顕在化してきた脅威
 - 厄介な「人的災害」 42
 - 求められる覚悟 43
 - 「やり過ぎ」はない対策 44
- 増える維持費
 - 外的な理由で膨らむ経費 46
 - 内部にもある増加要因 47

活用されないビッグデータ 48

○便利になることの代償

「情報活動」で不足していること 50

困る「良(よ)お客さん」 51

少ない本当の「便利さ」 53

○行っている企業が少ない「効果を生み出すための情報化」

「調査結果」が示していること 55

整理されていない「ぶきぬ理由」 56

昔はなかった「効率化のための情報化」 58

第三話 「効果を生み出すための情報化」に取り組む

○「効果を生み出すための情報化」の構造

「効率」の延長線上にはない「効果」 61

「利益」は後からついてくるもの 63

二階で活躍する「マーケティング」 68

○お客様がいてこそ成り立つ企業

「お客様がいる」ということ 73

対象とするお客様はどんな方 74

お客様の見える化 75

○求められる明確な「想(こころ)」

企業よ「大志」を抱け 78

日本にある「基本理念」 80

自慢できる日本人 83

○ど(どこ)にある「味付けの素」

身近にある「味」 87

守られてきた「江戸(江戸)しぐさ」 89

ど(どこ)にど(どこ)もある「コント」 92

あ(あ)つ(あ)が(が)き 97

参考文献 103

まえがき

最初にお断りしておきますが、表題に「お客様を殖やす」とありますので、もしかしたら「読めばすぐ実現できる」と思う方がおられるかもしれません。

しかし、そんなことはありません。

あえて言うまでもなく、「特效薬」があるわけでもありません。

むしろ逆で、「お客様を殖やす」などの「攻めの情報化」に何らかの形で携わる「ベンダー」や「ユーザ」さんは、それが実現できる「相応しい姿ふさわ」になっていなければなりません。

こんなことを端はなから言うのは喧嘩を売っているようで決して賢い遣り様やではないのですが、「当たり障りのないように」と神経を使っているようでは「かえって実現のために必要な事柄が伝えられない」と思いますので、以降も表向きの言い方ではなく、できる限り「本音」で話すよう心掛けていくことにします。

ともあれ、「お客様を殖やすことがIT化で支援できるなら取り組んでみたい」と思っている「ユーザ」さんは少なくないと思いますし、「情報化」に携わっている「ベンダー」さんの中にも「腕の振るいどころ」だと取り組む方達がたくさんおられる筈です。

この「書」は、そういう方々のために「きっかけにでもなれば」「少しでも参考になれば」と思い著すものです。

本来はこういうことを確認し、了解を得た上で話しを始めなければなりません。が「紙上講義」のためそれはできませんので、先の「興味がある」「取り組んでみたい」という方々に向けて話しを続けることにします。

それでは「相応しい姿」になるためには、どんなことが求められるのでしょうか。

それは、「両輪りょうりんで事に当たる」ということです。

どなたでもこの「二つの輪」という指摘でさまざまな事例を思い浮かべることができると思いますが、そうです、「ハード』は十分だが『ソフト』がどうも」という時がそうですし、「『台本』はすばらしいのだが『役者が』」などという場合もそうです。

これは、見込んだ「成果」が得たいなら「両輪は常に十分な状態になっていなければならない」ということを意味します。

この対で担っている「二つの輪」のどちらかが不具合であった場合、どうなってしまうのかは説明するまでもないと思います。

当然、前には進まなくなりまずし、走行中だったら大きな事故を起こしてしまう可能性だって十分あります。

くだいようですが、十分に働く「ハード」と「ソフト」があつて、また、優れた「台本」だけでなくそれを演じる「役者」との相乗効果で、期待していた、場合によっては想定していた以上の成果が実現できるのだと思います。

どのような場面でもこういうことは言えますが、「情報化」の世界でも「何々だが」という場面をあちらこちらで見聞きすることがあります。

「この業界にそこそこ在籍しているので多少は知っている」ということでお許しいただき披露すると、お客様からしばしば聞かされることの一つに「コンピュータは精しいようだが」というのがあります。

「ようだが」の後に続く言葉は省略しますが、それらは「まだ片方は十分ではないね」という厳しいご指摘です。

こういうことにもし心当たりがあるなら、「指摘されることを明らかにし、解消しなければならぬ」ということです。

特に「効果を生み出すための情報化」、これは後でたびたび登場する「攻めの情報化」とかダイレクトに「お客様を殖やすための情報化」とも言える「情報化」です、に取組む時には改めて求められることがいくつかあるのですが、それを満たさなければならぬということの意味します。

お客様を振り向かせ、手にとっていたいただき、財布の紐を緩め、お買い上げいただくために、そして、リピーターになっていたいただくためには、それらはどうしても欠かせないものです。

大上段に振りかぶってしまいました。 「攻めの情報化」で求められる「二つの輪」と言っても、「ユーザ」側に立つか「ベンダー」側からなのかによって満たされなければならないことが異なりますし、求められることはいくつもありますし、中には奥深く言葉では表現できないものもありますので、一つ一つ取り上げ解説することなど到底できません。

そんなことで「振り上げたものをどう収めるか」とあれこれ試行錯誤しているうちに、思い付きました。

「二つの輪」の「片方の輪」を「コンピュータ・サイエンス以外のもの全て」「コンピュータに関わる専門的な知識や経験以外のもの」とするのです。

こうすれば、求められる「二つの輪」の各々が、どういうものであるのかが整理しやすくなります。

と言うのは、多くの「ベンダー」さんは、どちらかと言えば、「片方の輪」ではないこの「一方の輪」の方は「得意な分野」だと思いますし、「ユーザ」さんの場合は、逆に「不得手なのは」と言えるように、ともかく、このように「個々に満たさなければならぬ事柄は何か」というものが見えてくるからです。

先走りしてお話することですが、この「一方の輪」については、もし「不得手」であつても心配は無用です。

なぜなら、この「輪」に相当するものは答えがいくつもあるというのではなく、正解がある「一十一」の世界だ」と言えますので、どなたが取り組んでも同じ結果が出るし、しかもその助けが必要な時には大勢の助っ人が既におられるためです。

必要に応じて、そういう方のお借りすることで、解決することが十分可能だからです。

むしろ、大変だと思われるのはこの「一方の輪」ではなく、もう一つの「片方の輪」を満たすことです。

本文でそれらがどういうものなのかを著して行きますが、この「片方の輪」の方は、どちらかと言えば、「『ユーザ』さんにとって得意な分野だ」と思っています。

いまも「教育」とか「研修」という看板を掲げていますが、続けてきたことでの副産物でしょうか、面白いことに気付いています。

それは、「昔から何度も話していることでも、受け入れられる『テーマ』がある」ということです。

「研修」などの現場でいままで話してきたものの多くは、ご存知のようなこの業界の凄まじい進展のためもあり、たちまちそぐわない「テーマ」になり消えていきましたが、そんな中で、何十年も前から話していることなのに、いまでも耳を傾けてくれるものがあるのです。

聞いていただける理由は、いくつか思い当たることがありますが、よく分かりません。はつきりしていることは、話している内容のほとんどが「試験問題にするのには適していないもの」が多いということです。

こんな些細なことを拠り所にして、「この辺りが『片方の輪』や『攻めの情報化で必要なもの』に相当するのではないか」と勝手に決め、「コンピュータ・サイエンス」や「専門的知識や経験」以外のものと言うにはあまりにも少なくほんの一部ですが、それらを織り込みながらまとめてみました。

こんな前提で第一話では「お客様を殖やすIT化」に興味を持たれる方々のためにあれこれと述べていきます。

「一方の輪」に関わることは、先ほど述べたような理由で十分だと思しますので、それ以外のこと、いま言ったような「試験にはまず出ない」「正解のない」事柄です。

「こういうことを『知っていた』だろうか」などと、一つのチェック・リストとして利用していただけるかもしれません。

第二話は、顕在化している「情報化」に関わる「課題」をいくつか整理してみました。こういう「課題」の解消は、どのようなパターンの「情報化」でも必要なことですが、特に「お客様を殖やす」などという「攻めの情報化」に取り組む際には、きちんと解消しておかないとその影響が後々まで響いてくるに違いない厄介な、避けては通れないものです。

第三話は、「効果を生み出すための情報化」に取り組む時に求められてくることを、いくつか述べていきます。

ここでは、既に著している「電子書籍」の中から、お役に立ちそうな拙著を、第一話や二話より頻繁にご案内することにします。

と言いますのは、いままで「信長とコンピュータ」「近江商人とコンピュータ」「日本の文化とコンピュータ」という表題の「コンピュータ・シリーズ」を著してきましたが、それらの位置づけを改めて定めてみると、元々これらは「理解を深めていただく」と「研修」などの場で余聞よぶん（こぼれ話）として取り上げてきたものを拡大し、「読み物」として膨らませたものでした。

表題もそんなことを意識して付けていますので、「情報化」に取り組む時に参考となる「書」というイメージではなく、あくまでも独立した「読み物」として受け取られていたと思います。

それはそれでよろしいのですが、今回の話に関係が出てきますので、これらを「焼き鳥」の「『はつ』とか『レバー』とか『ぼんじり』などとそれぞれ味の異なった独立した『具』」、正確な業界用語であるのかどうか分かりませんが、ということにあらためて位置づけ、それらを一貫して『串』となる『本書』を提供することで、『具』もろともに、『情報化』に取り組む時の『糧』にさせていただくようにしては」と思ったからです。

あつかましい企てですが、「参考になれば」と実行することにしました。

余計なことを言わせていただきますと、「串を最初に」と思っていました。「都度捨てられるような串ではうれしくない」「いろいろな具が盛り付けできるような串を」ともたまたましているうちに、「具」が先に出来てしまいました。

「情報じ」（ホームページ）に書いたことも加え、何とか形になりましたので「これからもいくつかの『具』を加えることができれば」と思っているところです。

言わなければならないことが後になってしまいました。世の中にはここで述べていく「二つの輪」を既に身につけている方がたくさんおられる筈です。

そのような方々にはぜひ先を走る集団を形成し、これからも情報化の可能性を追求していただき、ご教示願いたいと思っています。

「本書」が「情報化」の進展に少しでもお役に立つことができたり、皆さんの得意とする分野を都度加え、また、深く掘りさげていただくことで個々の強みを反映したご自身の教材作りのたたき台にでもなれば、ありがたいことです。

表紙フォト

焼き鳥（皮串）

撮影、北澤正一郎

第一話 いくつかの「情報化」に関わることを知る

○地に足をつけて使いたい「用語」

「枕を振る」という言葉が落語の世界にあります。ここは、その「枕」に相当するようなところで、「これから話すこと」に皆さんの気持ちを向けていただくための導入部分です。

居酒屋などで、料理の前に出される「ちよつとしたつまみもの」に相当しますが、案外、これを聞いていただくことで、後の話が分かりやすくなってくるようです。

「データ」と「情報」の違い

「まえがき」で述べたような勝手な理由で「紙上講義」を行うことになりましたが、そこで、まずお話ししたいことは、私達が普段使っている「用語」とその背景にある意味についてです。

でも、一口に「用語」と言ってもこの業界ではどんどん新しいものが使われますので、山ほどあります。

特に、アルファベットを組み合わせて作られる「略号」は、覚えても追いつかないほど頻繁に生まれてくるので大変です。

そんなこともあり、全てを取り上げるとは到底できません。

そこで、この「紙上講義」で扱うものの中からいくつか取り上げ、理解をより深めていただくために、その「定義」なりを示すことにします。

私達が当たり前に使っている「用語」の中に、「それはどういうこと」「簡潔に言い表してみても」とあらためて言われると、なかなか手ごわい相手になるものがたくさんあります。

事実、質問が許される雰囲気できた時に、たとえば、「『情報』って何でしょう」「一言で説明してみても」と申し出ると、大抵の方は戸惑ってしまい、日常使っている用語なのにすんなりと説明できません。

返ってくる内容はまちまちですし、だからと言って「間違っている」というものもないのです。

皆さんならどうまとめましょう。

こういう質問は、「正義とは何」「平和とは」などというのと同じなのかもしれない。

なぜなら、その「用語」にあまりにも「あれもこれも」と取り入れなければならぬシーンが多いので、答える立場になつたらどなたでも同じようになってしまうのは不思議なことではないからです。

こんな意味から「こういう話はもう『哲学』の領域だ」とも言えそうですが、私達は「情報化」に取り組む時、このように簡単には答えられない、分かったようでその実よく説明できない「用語」をいくつも使っているのです。

これはとても凄いいことですが、反面、ややこしさを生み出す可能性も大いにあるということなのです。

大げさな話になりましたが、こんなことから生まれる^{つか}問え（物事がとどこおり、ふさがること）を取り除くため、手始めに「データ」と「情報」という「用語」から腑分けしてみます。

こんな場面を想定してみてください。

あるお店でいくつかの商品が売れました。

店長に求められ、店員がその日の総売上額を出してみると、今日はお客さんが多かったでしょう、いつもより五万円ほど多く七十三万五千二百三十八円でした。

この合計額はどのようにして求めたのでしょうか。

それは、言うまでもなく、お客様が買い求めた商品一つ一つの販売額の一日分を加算して得た結果です。

この「一つ一つの販売額」が「データ」で、「積み上げた結果」、つまり、合計額が「情報」に相当すると言ってよろしいでしょう。

もちろん、毎日の売り上げ結果を積み重ねることにより年間の売上額を求めることができるように、「情報」だったものが今度は「データ」になるということもあります。

ともかく、このように「データ」と「情報」は違います。

言い方を変えると、その商品が「百円」だということと、「百円は安い」とか「高い」というのは違うということです。

ですから、もし、売上額だけでなくお客様の性別や年齢層、あるいは、何らかの傾向を知りたいのでその「情報」を作るための「データ」を収集しておく、たとえば、「昨日お買い上げいただいたお客様の性別の割合は」とか「一番多かった年齢層は」「流行に敏感そうだった人の割合は」などと意味が出てくる「情報」を作ることができ、その傾向をある程度把握することができるようになります。

そして、その「情報」を仕入れの時などに反映させ上手に活用すれば、より大きな「成果」を得ることができ、可能性が生まれることにもなります。

これが「情報」の価値です。

ということは、このように意味を持つ「情報」は「データ」がなければ得られないということです。

ほしい「情報」があるなら、そのための「データ」が収集できるようにしておく必要があります。

あるいは「情報」そのものを得ることも可能ですから、そうできるように前もって工夫しておく必要があります。

「情報システム」を構築する時「どんな情報がほしいのですか」ということを近い将来も想定し、「とことん、『情報』を活用するユーザ主導で検討する必要がある」というのはこういうことがあるからです。

後で「こんな情報もほしい」と言っても、そのための「データ」が必要になりますのでそれを付け加えるのはそう簡単にはできない場合が多いのです。

ところでこの「情報」については、ご存知だと思いますが、いくつか「定義」があります

「定義」は、「できる限り、それ自身で全体の意味を表現しているものだ」と言っても良いものです。

私は当初、「情報」の「定義」は「JIS用語辞典」に掲げられているものを使っていました。

でも、この「定義」を上手に消化していなかったためでしょう、相手に伝わらないことが多かったので「もつと身近にならないか」と自分で作ってしまいました。

「定義」などという大げさなものではありませんが、「具」の一つ「日本の文化とコンピュータ」にコーヒーを例にして「定義」を導き出した経緯を説明しています。

重複を避けたいので結果だけを取り上げますと、「情報とは『私にとって役に立つメッセージ』だ」としています。

この「私」のところに、「お客様」とか「社長」という言葉をシーンによって変えてみると、より理解がすすむと思います。

先のお店の例で言えば、「今日の総売上額は」という問いに「七十三万五千二百三十八円」と答えていますから、これは「店長にとって役に立つメッセージ」になります。

要するに、知りたいことが分かった時、それを「情報」と言ってよろしいと思います。

「次に乗る新幹線の発車時刻が分かった」「探していた場所が見つかった」というのも、「時刻表」や「尋ねた人」からのメッセージ、つまり、「情報」(答え)で「分からなかったことが分かった」ということになります。

ですから、知りたいことが「品物の価格」ということなら、先の百円という「データ」も「情報」になります。

「情報」というのは、このように、結構やんちゃ(駄々をこねたり、いたずらをした)りすること(など)があります。

ついでですが、「日本の文化とコンピュータ」では「どの店が一番安いか」というコーヒーの価格についての「情報」は正確に作る事ができるが、コーヒーの味となると正確な「情報」が作れるかどうか、また、なぜ「私にとって」という文句をこの「定義」につけたのかということなども説明しています。

よろしかったら齧^かってみてください。

なお、「データ」は「情報を作るための現象」でよろしいと思います。

さて、ちょっと寄り道しますが、この「情報」という「用語」(言葉)はいつから使われるようになったのでしょうか。

巷でよく言われているのは、「森鷗外が最初に使った」です。

鷗外と言うと「高瀬舟」や「山椒大夫」などの名作を思い出す方が多いと思いますが、

POSシステムにはある程度「情報化」のための機能が付いていますが、どうでしょう、単なるレジとして使っているようなことはないでしょうか。

もしそうなら、「当社にはどんな『情報』が必要なのかが明確になっていない」ということなのか、あるいは、「明確になっているが、特にそういう『情報』を活用することはない」のどれかなのでしょうか。

それとも、「よく分からないので」ということでしょうか。
いずれにしても、もったいないことです。

先に「昨日の総売上は云々^{うんぬん}」の話をしましたが、その「情報」を得た店長が「多かったのはなぜ」と分析したり、他の「情報」を加えたりしてその先を読んで次の手を打ち「成果」を上げる。

これが「情報化」なのですから、「情報化」は腰を据えて取り組むに値することです。本格的に「情報化に取り組みたい」と前向きに考えるなら、第三話で取り上げていることが「きっかけを作る」などで参考になると思います。

もちろん、そのためには少ししんどい（つらい、くるしい）ことに取り組まなければなりません。

汗をかかないで「成果」は得られません。
機会は均等に与えられています、結果は平等ではありません。

走り抜けた組織だけが「成果」を得、取り組んでいない組織より優位に振る舞えるようになるのは、当たり前前の話です。

世の中、楽して「成果」を得る話などそう滅多にないです。

あったとしても、長続きしたためしがありません。

さて、このあたりで、「なぜこんなことをぐちゃぐちゃ取り上げるのか」「そんな時代じゃないよ」「スマートフォンやタブレットの時代だよ」という意見が噴き出してきそうなのでお話しすることですが、以前、ここで取り上げた「情報」などいくつかの「用語」を「一般の方達はどのように理解しているのだろうか」と（某大学でゼミを持っていたので、そのゼミ生達と手分けして）調査したことがあるのです。

主な調査対象は商店街の店主と、たまたま来店されていたお客様でしたが、その結果、

「よく使っている割にその『用語』の理解はまちまち（「よく分からない」を含む）である」という結果が出ました。

それに「これはどうか」と思わせる回答もありました。

たとえば、「情報化」という質問で多かった答えは、「コンピュータを導入すること」でしたが、これはどうでしょう。

「情報化時代」というのは、誰もが情報機器を持つ時代のことなのでしょいか。

最近では「インターネットでしょう」という返事が多いようですが、このような結果からも言えることは、企業などで「情報化に取り組みましょう」と始めても、社員一人一人の「情報化とはどういうことなのか」という理解がてんでんばらばらである可能性があるということ、つまり、各人が別々のことを想定しているかもしれないということです。

ということは、どうにでも捉えられる「用語」の意味を整理し、プロジェクトの狙いを共有しないうちに「情報化」をすすめると、「『情報化』というのはどういうことなのか」ということを皮切りに、「なぜ『情報化』を行うのか」、具体的に言えば「なぜそんな『情報』を求めるのか」、「それを行うと、どんな『成果』がわが社に」、いやそれ以上に関心がある「自分にとってどんなメリットがあるのか」などということが伝わらないかもしれません。

言っていることが相手に上手く伝わり、賛同が得られるようであれば、どうしても個々の力を収束させることはできないでしょう。

企業は何かに取り組み時には本気で周知すべきですが、こんなこともその一つです。

「知らない」ではありませんし、「間違っている」でもありません。

ただ、理解している内容がばらばらになっていくだけなので、別にむずかしいことではありません。

こういうことに少し気を配ることで、得るメリットは大きい筈です。

これは、幕末維新の時、薩摩藩士と公卿（大久保利通と岩倉具視を想定してみます）が維新への策を練って次々と実行していききましたが、もし、この時、お互いが知っている共通語（この時の共通語は「しからば」「ござる」という室町言葉だったそうです）を使わなければ、できなかつたという話に譬えられるかもしれません。

どちらかと言えば年配の方に多いのですが「情報化」という言葉を聞いただけで、「コンピュータの技術が絡むぞ」ということがどこかで刷り込まれているためでしょうか、事実そういう専門的な知識や経験の有無だけで情報化に必要な力を持っているかどうかを評価する傾向がまだ残っているようです、金縛りにあつたようになり「私はコンピュータのことはよく分からない。だから、コンピュータに精しい人に任せる」と、端から受け付けない傾向が見受けられますので、協力が得られなくなる度合いは増すでしょう。

「定義」あれこれ

ほかにどうでしょう。

「情報化社会」というのは、「『情報』を活用している人や組織がめずらしくない世の中」ということでよろしいと思います。

表題にある「IT化」はどうでしょうか。

これもいくつか定義があるようですが、「情報機器やそれに伴う専門技術などを活用した『情報化』」という解釈ですめたいと思います。

ここでは「IT化」も「情報化」も同じとして扱い、特に必要だと思ふ場合にのみ「IT化」という用語を使うことにします。

また、この「紙上講義」で「効率」と「効果」という言葉を何度も使いますので、念のため触れておきます。

「効率」は、「早く、安く、処理できる」という「成果」です。

もちろん、「正確に」というのが伴うのは言うまでもありません。

「能率よく」というのと同義語として使っています。

また、「効果」は、「効率」というものさしで測ると落第かもしれませんが、「お客様が増える」とか「信用が増す」など、「効率」とは次元の違う「成果」を指します。

なお、もうお分かりでしょうが「成果」という用語は、ここでは「効率が良くなる」「効果が出た」という両方を包含する意味です。

それから、「ベンダー」と「ユーザ」という言葉をよく使います。

これも説明する必要はないと思いますが、「ユーザ」はコンピュータやソフトなどを

活用する組織（社内のIT部門も含む）です。

「ベンダー」はそのユーザを支援する組織（人）で、コンピュータやソフトのメーカー、それらを販売する人達、その導入の支援を行う方々が該当します。

ついでですが、「殖やす」の文字を使っているのは、ただ一時的に「増やす」というのではなく、時間をかけ、信頼されることで「お得意先になっていただく」という背景を現わしたいためです。

このように「定義（らしきもの）を作っておいた方が良いな」と思われるものがまだいくつかあると思います。

「システム」や「しくみ」などという言葉はその際たるものだと思いますが、必要に応じて地に足をつけて泥臭く「用語」やその意味を統一し、その理解を関係者の間で共有しておくとかと役に立ちます。

こういうことで躓くようでしたらつまりませんから、必要なら自分で作ってしまうことをおすすめします。

それが学問的に間違っていたとしても構いません。

「烏賊^{いか}」も乾せば「するめ」です。

その方が「縁起がいい」ということで、「するめ」を「当りめ」と言う人達もいます。要は、関係する方々の間で通用し、良き結果が出ればそれでよろしいのです。

立場や見方などによって変わる、正解がないものを「ああだこうだ」ともてあそんでも、得るものなんてありません。

面倒でしたら私の「定義」を使っていたとしても構いません。

三十年以上も前から使っていますが、いまのところ「クレーム」はありません。

特に配慮していただきたいのは、先に触れたような年配の方々が、実は経営のトップであり物事を最終的に決定する機会が多いということです。

「世代が交代し、いまは『情報化』の分かる人がそういう立場になっている」というご意見があると思います。

もちろん「そういう方がトップになっている」というのは望ましいことだと言えますので文句のつけようもありません。

でも、これも「日本の文化とコンピュータ」という「具」の中で、「情報化」の勉強で学んできた内容について少し触れているように、「『情報化』の真意を理解している」とは必ずしも言い切れない場合があると思うのです。

失礼な言掛りいいがで恐縮ですが、事実、いまも機会あるごとに「ユーザ」さんだけでなく「ベンダー」さんにも訊ねていますが、いまでもそんなに変わっていないように感じます。

そうであれば、そうなる理由の一つに「ここでお話ししているようなことを分かり切ったこと」「どこかで学んでいるはず」と省略しているためかもしれません。

カリキュラムには入っているのかもしれませんが、受験の科目にはなっていないということ、学ぶ対象から外してしまうためかもしれません。

「採点しにくい」という理由もあるでしょう。

このような指摘は「とんでもない思い違い」だと判断したいのですが、現状は「素振りに相当することを身につけていないうちに、切り方だけ教えて良く切れる刀を渡している」と言わなければならない場合が、度々あるような気がしてならないのです。

刀というのはもちろん情報機器のことですが、その結果、事故が発生したり、それで自粛ムードが出たりで極めて有効な道具の活用が拡がらず、業界全体の不振を招くことに繋がってしまうような面白くありません。

ある学生さんが、こんな基調の講義の後「情報化というのは機器の操作に慣れることだと思っていたが、情報化で企業をもっと発展させることができるということを知った」「私も就職したら情報化で日本人の底力を見せることができる人材になりたい」というようなレポートを書いてくれました。