

## 「生活者価値の実現を目指して —DXで実現する創造社会 Society 5.0—」

経済広報センターは2021年2月24日、オンラインセミナー「生活者価値の実現を目指して—DXで実現する創造社会Society 5.0」を開催しました。セミナーでは、博報堂の堂上研氏が「生活者のウェルビーイングをつくることはできるのか？」と題して講演を行い、企業間情報連携推進コンソーシアム（NEXCHAIN）の齊藤紳一郎氏、トッパン・フォームズの本多英明氏が、それぞれ「DX推進に向けた取り組み」を紹介しました。約70名の社会広聴会員がオンラインで参加しました。

### ■生活者のウェルビーイングをつくることはできるのか？

株式会社博報堂  
ミライの事業室チームリーダー兼  
ビジネスデザインディレクター（当時）

**堂上 研 氏**  
(どのうえ けん)



博報堂ミライの事業室は、様々なバックグラウンドを持つメンバーが集まり、既存事業から離れた事業創造を通じて未来における新しい生活者のウェルビーイング（幸せ）を創り出すことに取り組んでいます。「チーム企業型事業創造」と称し、我々が中心となって、大企業やスタートアップ、行政、大学などをつなぎ、大きなチームで持続可能な新たな産業モデルを構築していくという形を取っています。

DX（デジタルトランスフォーメーション）について、現在はまだ序章段階であり、今後ますます進展していくと考えられます。そこでは、生活者のライフレコード（その人が実際に歩いた歩数、会話した数、笑った回数など）のようなリアルデータの共有が重要となり、それに基づき、どのような体験価値、イノベーションを創出できるかが提供側にとっ

てカギとなります。また、データ活用やAI（人工知能）技術の進展により、体験はパーソナライズ化され、一人ひとりがより幸せに生きるために何をすればよいか分かるようになります。つまり、受け手である生活者も、自分自身がウェルビーイングになっていくために自分のデータをオープンにして共有することが、DXが進展する未来においては大事になってきます。

具体的に未来がどうなるかは誰にも分かりません。20年後、スマートフォンは耳に埋め込む形になっているかもしれないし、自分で車を運転する人はいなくなっているかもしれません。年齢、性別など関係なく、生活者一人ひとりが「このような未来を生きたい」と能動的に考え、そこからバックキャストして、現在取り組むべきことを考えることが重要であり、我々もその一人として、自分や周囲の人たちが幸せになるための事業創り、産業創りにチャレンジしています。

DXという言葉が独り歩きする中で、大きな課題と感ずることがあります。それは、社会のDXはあくまで手段でしかないにも関わらず、それ自体が目的化され、生活者が置き去りにされているという現状です。そのギャップを解消し、生活者中心の新しい社会を実現していかなければなりません。これを

「未来生活者発想」と呼んでいます。

未来生活者発想で新たな事業を創出するに当たり、5つの視点を取り入れています。1つ目は、自分が知らないことすら気付いていない未知の知の領域に働き掛ける「創造的な問い」を日々積み重ねていくことです。それが新しいアイデアの源泉となります。2つ目は、「未来生活地図」という視点で、“点”で技術の未来予想をするのではなく、“面”で未来の生活変化を視覚することです。3つ目は、「生活者先行層」である消費者群から未来社会を想像することです。例えば、Z世代と呼ばれる若者はテレビをほとんど視聴せず、スマホの動画ですべて完結させます。彼らが中心となる未来社会、つまりテレビのない社会を想像して、未来を創ることを意識しています。4つ目は、組織内部に閉じて未来を考えるのではなく、外部や生活者と共創し新たな知見を得ながら進める「外部未来共創」の視点です。そして、5つ目は、具体的に時間をかけずに形にした体験価値を提供し、生活者の反応を見る「生活者の検証」という視点です。入り口が医療に関する価値体験でも、実際に検証した結果、関連した住環境についてのサービスにつながることも往々にしてあり得ます。

繰り返しとなりますが、DXはあくまで手段です。それについて分からないことがあれば、専門家に尋ねることで解決します。それよりも大事なことは、自分が残したい未来について、夢を持って語ることだと考えています。それは、世代を問わず、一生活者であれば誰でもできます。DXを知る、考える、学ぶ上ではそのような未来をわくわく想像しながら取り組んでいただきたいと思います。

## ■生活者の利便性向上に向けた 企業間におけるデータ連携の取り組み

一般社団法人企業間情報連携推進コンソーシアム  
常務理事

**齊藤 紳一郎 氏**  
(さいとう しんいちろう)

これまでの社会では、一つひとつの企業が生活者に対して個々にサービスを提供してきました。しかし、



これからの社会では、複数の企業が自社で持っている様々なデータをうまく連携しながら、生活者に利便性の高いサービスを提供していくようになると考えています。生活者視点では、それまで個々のサービス事業者や企業と契約して、申し込みをしていた煩雑な手続きが解消されるようになります。

従来、そのように企業同士が集いサービスの利便性を向上するための議論をする場が存在していませんでした。データを通じて生活者視点の便利な社会を実現するために発足したのが、NEXCHAIN（ネクチェーン）\*という組織です。具体的には、企業同士で情報連携したサービスを検討する場、そして、それを実現するための情報連携インフラを提供しており、現在は多様な業種33社（2021年2月時点）が参画し、今後さらに規模を拡大していきます。

具体的な検討テーマの1つとして、「引っ越し手続きワンストップ」に取り組み、2021年1月にサービスの運用を開始しています。引っ越しについては、企業の壁が生活者に不便さを与えている典型的な例の1つといえます。例えば、不動産賃貸では、マンションを契約し、転居して住むまでの流れの中で、物件契約や引っ越しの手配、電気・ガス・通信の契約、行政手続きを含めると約15回の手続きが必要になります。その一つひとつで氏名・住所・電話番号などを書く経験をされた方も多いのではないのでしょうか。これは15の手続きそれぞれを別の企業が必要としており、企業間でデータが共有される仕組みがないことが原因です。自社の保有データを他社へ共有することで競争上の不利や評判悪化につながりかねないこと、自社以外のことは詳しく分からないこと、情報連携インフラが整っていないことなどがそのような仕組みづくりの阻害要因となっていました。我々は、企業同士が公平かつ安全にデータ連携やアイデアの議論ができる場を整備し、かつ生活者も安心して情報開示できるような耐改ざん性の高い仕組みを提供することで、この不便さの解消に取り組んでいます。本サービスは生活者の許諾を前提として、希望する企業に許諾された情報のみを連携するものであり、企業同士で完結させることなく、第三者としてNEXCHAINが監査することでセキュリティを担保しています。

前述のテーマについては、民間企業同士の連携に加えて、行政機関も巻き込み、官民連携で更なる展開を検討しています。その他、相続手続き時の不便解消など、様々なテーマを検討しています。そして、世の中にはまだまだ潜在的な不便さというものが散在していると考えています。参画企業と共に生活者視点で世の中の不便を解消することに引き続き努めていきます。

\*一般社団法人企業間情報連携推進コンソーシアム  
Webサイト

<https://www.nexchain.or.jp/>



## ■官民連携の行政DXで実現する 創造社会 Society 5.0

トッパン・フォームズ株式会社  
企画販促統括本部RCS推進本部RCS推進部部長（当時）

**本多 英明 氏**  
（ほんだ ひであき）



DXによる生活者の行動変容は、「便利であること」と「安心安全であること」が両立した状態でなければ起こらないと考えています。「AIRPOST（エアポスト）」は、その両立を図りながら、「手続き」にフォーカスし、生活者の悩みを解決すべく2020年6月にリリースしたサービスです。

このサービスは「+メッセージ」というアプリを入り口として提供しています。「+メッセージ」は携帯3キャリアが共同でリリースしたメッセージングサービスであり、携帯電話番号同士でやり取りができます。現在、日本国内で約2100万人（2021年2月現在）に利用されており、今後ますます利用者数が増加していくと考えられます。このアプリは、RCS（リッチ・コミュニケーション・サービス）という国際規格に基づいており、企業や行政機関の公式アカウントには認証マークを付与して携帯3キャリアが保証を行うため、フィッシングや成りすましなどを防止し、セキュリティ面の脆弱性をクリアしています。また、アプリ上に不要な広告が入

らないようにすることでメッセージ開封率は高くなっています。こうした観点から、企業や行政機関が生活者に情報を確かに届けることができ、受け手である生活者も安心して情報を受け取ることができるということが特徴といえます。

「+メッセージ」のアプリがスマートフォンにインストールされていれば、AIRPOSTのアカウント登録、非対面での本人確認、企業登録を行うことで、すぐにご利用いただけます。AIRPOSTを活用することで、例えば自治体との手続きでは、生活者は来庁することなく税金や諸料金の口座振替の申込手続きが行えるようになります。つまり、時間や場所を選ばず、かつ、何度も同じような手続きをする必要がなくなります。一方、自治体側も申込情報をデータで受け取ることができるため、紙ベースの申し込みと比べ、事務効率化やコスト削減につながるという大きなメリットがあります。このように自らがデジタル化を進めることで、相手の役に立つということもDXの本質だと考えています。

その他のユースケースには、市民税の収納通知や特定検診の勧奨などがあります。これまですべて郵送対応していたものが、スマートフォンへの通知に変わります。郵送物での対応と異なり、視覚的に分かりやすく表示された情報をスマートフォン上に履歴として残すこともできます。さらに、必要な情報を必要なタイミングで何度か通知してもらえるため、税金の納付漏れもなくなり、検診の持ち物や受診自体を忘れることもなくなります。生活者にとってのメリットはとても大きいと感じています。

しかし、我々が届けたい価値と社会が求めている価値が合致しているかどうかは、実際に使っていたかなくては分かりません。そのために地方公共団体とデジタル化実証を開始します。2021年度以降はAIRPOSTでの手続きに対応する参画企業を拡大するとともに、中央省庁とも連携して、マイナンバーカードを利用した公的個人認証を導入し、行政サービス手続きの一元化機能の追加を検討しています。今後も官民が連携して領域を広げ、生活上のあらゆる手続きをひと続きにつなげる世界を目指していきます。

（文責 前 主任研究員 森山洋平）