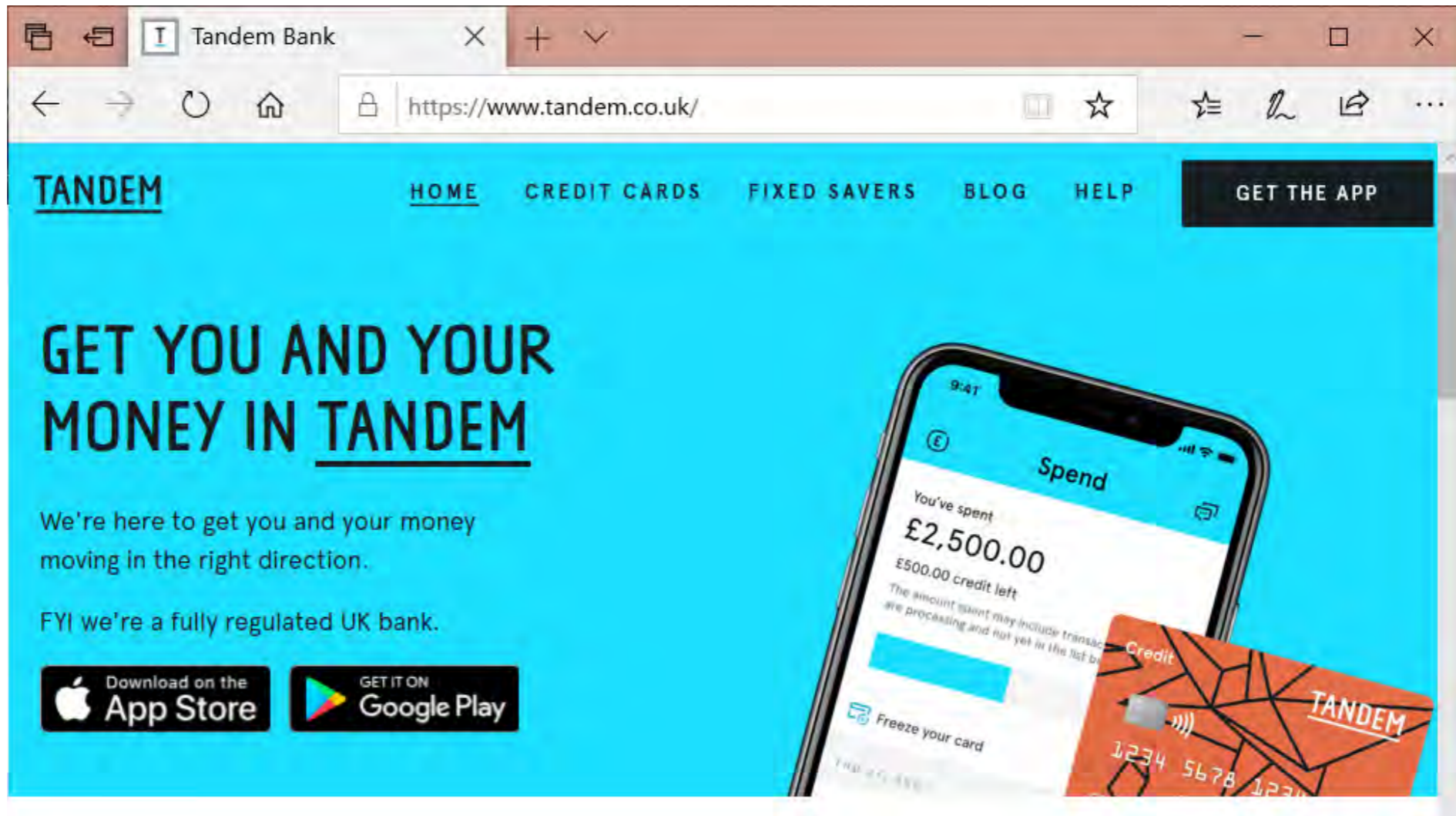


多様性が「気づき」につながる



Source: <https://www.tandem.co.uk>

Tandem Bank

イノベーションに対する最高の賛辞は「なぜ自分には思いつ  
かななかったか」である

ピーター・ドラッカー「イノベーションと企業家精神」

イノベーション

# To Succeed at Customer Success, Hire Technology Laggards



Maya Capur [Follow](#)

Jun 19, 2018 · 5 min read



Customer Advocacy translated into a few very specific qualities that my team leads and I sought out while building out our team at Google:

- Is this person a technology laggard? Why? Because, in my experience, the answer to this question is the same answer to this key question: Does this person have a natural empathy towards users and their issues? In the tech bubbles that we often live in, it is too easy to assume a level of tech literacy of our users that is unrealistic. This is because even us non-technical types in tech bubbles have a tech literacy level that is greater by far than the average user and realizing that is the first step in building out a team of true customer advocates. So, if we have, let's call it an "unconscious bias"



<https://5gdesigngirl.jp/>

- ✓ 高齢化・過疎化でお先真っ暗だと思っていたが、私たちでも何かできるかも、と考えさせられた
- ✓ 自治体の方など、普段お話を聞く機会のない方と交流できてよかった
- ✓ ワークショップの時間が短い。もっと長くしてほしい
- ✓ 多様な業種、地域の特性を生かした提案ができ、自分の目線では考えつかない発想が生まれた
- ✓ 各社のリソースをつなげるワークショップが面白かった
- ✓ 自分のビジネスではなく、まず社会・地域課題から考えることができ新鮮で有意義だった

知ろう! 考えよう!  
ビジネスを変えよう

5Gが実現する  
デジタル・ビジネス・イノベーションのすすめ

総務省  
2021年3月

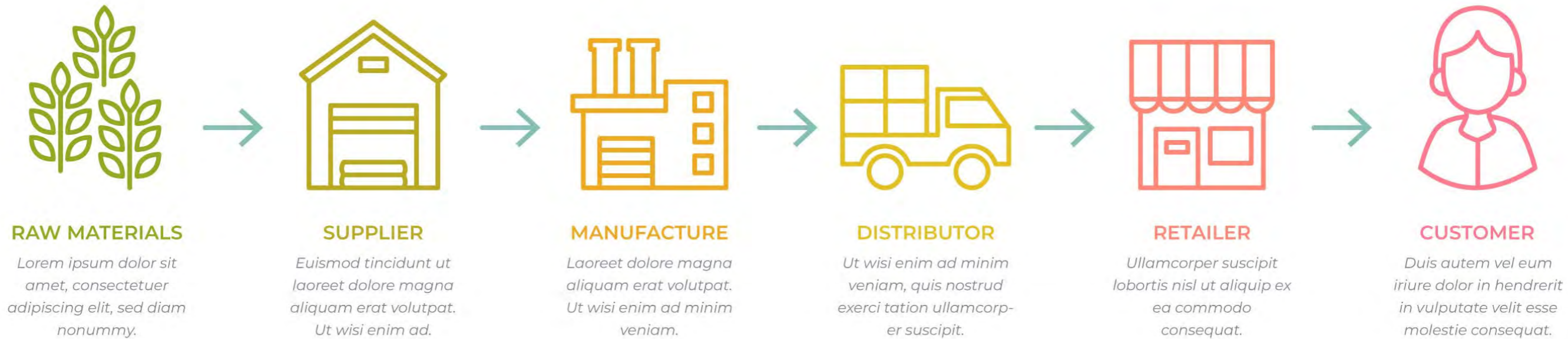
## 5G・IoTデザインガール



関わる人・モノが増える

強い想いで「巻き込み」「つないで」  
「パイを増やす」

利他と共感と信頼



Source: Freepik, <https://jp.freepik.com/vectors/infographic>

関わる人・モノが拡大する

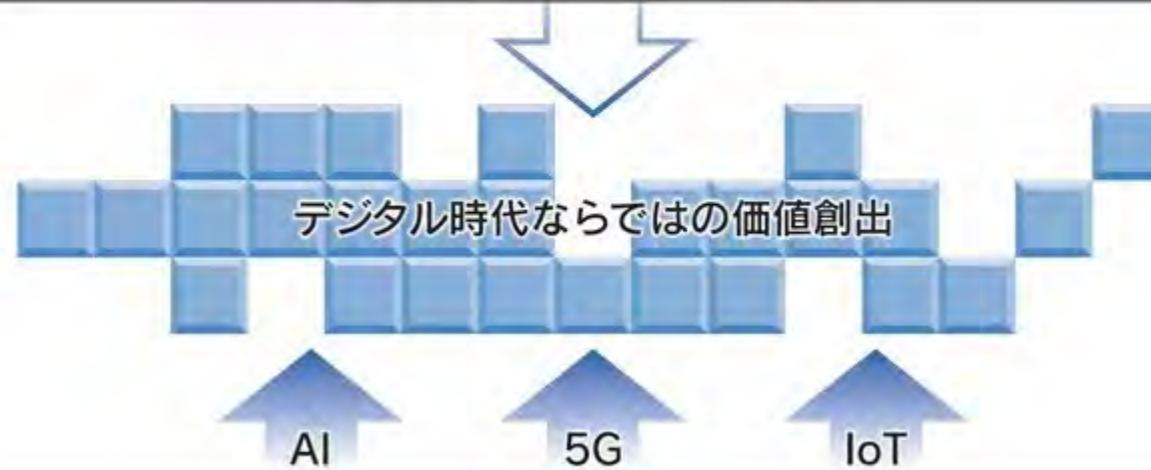


# デジタル時代の価値創出

現場



さまざまなパーツを組み合わせ、つなぐ人  
(事業変革や変化を促す人たち)



デジタル時代ならではの価値創出

AI

5G

IoT

テクノロジー

回転させて  
つなげて  
価値を創る

Source: 日本経済新聞経済教室, 製造業のデジタル化: 気づきと共感が価値の源泉, 2022年2月2日朝刊 26面.



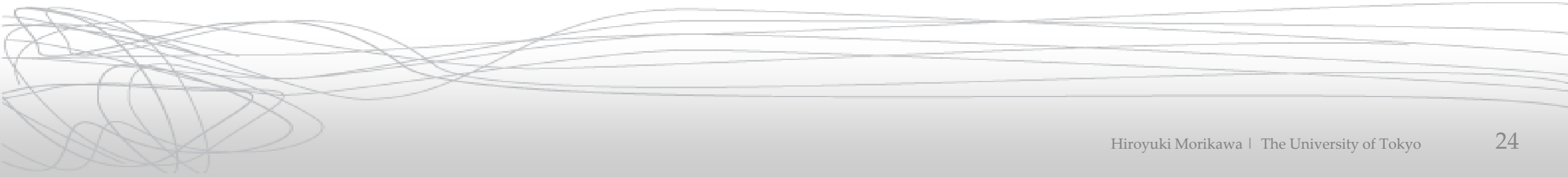


## 無形資産

- ✓ 人口減少
  - 生産性向上
- ✓ ライフサイクルの短期化，水平型の研究開発，グローバル
  - 資本の必要性の低下／取引コストの低減
- ✓ インベンションからイノベーションへ，顧客ニーズの多様化
  - 技術の民主化
- ✓ エコシステム
  - ステークホルダーの拡大（関わる人・モノの拡大）
- ✓ バーチャル⇒リアル

## 変化

最後に





## DXとCX

19世紀末に電力の電灯事業への利用が開始されたが、工場動力の電化は遅れ、電化によって産業の生産性が上昇したのは1920年代以降

- ✓ 旧設備の廃棄というコストの増加
- ✓ 生産性上昇に結びつけるためには工場の設計、組織、働き方、賃金体系などの刷新が必要

電化：CX (Corporate Transformation) も重要

利他と共感と信頼でつないで  
新たな価値を創り出す