

座長コラム「長岡の風」

第25回 2026年7月

「AXからCXへ」

長岡経済・産業連携会議（座長：高野裕）

先日、軽井沢であるセミナーを受講してきた。そこではAXという単語が飛び交っていた。

ITからDXへ

今まで、企業は「ITからDXへ」などといわれ、必死で「デジタル化を推し進めなければ」とうごめいてきた。事実、長岡商工会議所でも常議員会において、会議の最初にDX講座なるものが開催されて啓蒙が盛んになされてきた。

DXとはデジタルトランスフォーメーションの略で、単なるITツールの導入やペーパーレス化にとどまらず、デジタル技術やデータを駆使して、業務プロセス、企業文化、そしてビジネスモデルそのものを根本から変革し、新たな価値を創出することだと説明される。

DXからAXへ

このDXに対してなんとか前向きに取り組んできた状況で、今度はAXだという。AXはAIトランスフォーメーションの略で、とにかくAIを使ってトランスフォーメーションすること。ちなみにトランスフォーメーションとは変革とか変容という意味で、単なる改善や一時的な変更ではなく、仕組みや構造、ビジネスモデルなどを根本から作り変えることだといわれる。

今までDXにおいていわれていたのはIT技術を使ってのトランスフォーメーションであったものが、AIを使ったトランスフォーメーションへとより前進したというふうに理解できる。それがAXという意味である。

AIが絶対条件

それほどまでにAIがすごいということを認識してほしい。AIを使いこなすことで、とんでもない変容や変革が起きることだ。だから、単なるITなどというレベルでなく、AIが絶対条件として使われなければならない、というレベルなのだ。

AIをちょっと使ってみる、などというレベルではない。AIを当然組み込んだ組織運営をすべし、という理解が正しい。そうなると、組織そのものが変容せざるを得なくなってくる。

ボス力

AIによってホワイトカラーの仕事が無くなるとまでいわれる。残されたものは、「ボス力」だという。トップがAIという部下を使って業務をこなし、人間に求められるのは、そのAIを使いこなす「ボス力」へと重点が移ってゆく。人間に求められるのは、人と人とのコミュニケーション力だともいう。

そしてCXへ

そうなると、組織そのものがピラミッド型からフラットな組織へと進み、新しい組織への変容が求められ、企業そのものの変容という意味でCXなどという言葉までいわれ始める。

とにかく、時代は激しく動き回っていることを認識しなければならない。