

No.7
YYYYY

ご提案書

VER0.1 2011年9月22日 作成

目次

1. 打ち合わせ目標
 - 2-1. ～2-3. 打ち合わせ1回目のまとめ
 3. 打ち合わせ2回目の目標と結果
 - 4-1. ～4-3. 打ち合わせ2回目のまとめ
 5. 要件定義の進め方
 6. ERPパッケージの選定
 7. Webサーバー導入による施策と期待効果
-
- 参考1-1：データ標準化(1)
 - 参考1-2：データ標準化(2)
 - 参考2：業務要件によるデータ標準化の例
 - 参考3：システム導入時の考慮点（データ移行方針）
 - 参考4：システム導入時の考慮点（ユーザ教育方針）

1. 打ち合わせ目標

- ◆ お客様から会社の概要、強み、弱み、依頼の背景となった経営上の課題を確認する
- ◆ 内容としては、打ち合わせ1回目では業務改革のための方向性をヒアリングし、2回目の打ち合わせで経営課題・ニーズを確認する
- ◆ 同時に2回目では組織、プロセスを通して業務視点からの課題・ニーズを洗い出して、施策についてソリューションを検討する

2-1. 打ち合わせ1回目のまとめ (実施: 2011年10月6日)

◆ 会社の概要:

- 卸・小売業: 通信機器の販売・保守
- 資本金: 1000万円 従業員数: 14名
- NTT代理店として中小企業向けおよび個人まで含めた通信機器の販売、リース、施工、保守、またPCのLAN,VPN構築、インターネット接続、ISDN、光回線、fax、コピーなどを業務としている
- 技術を活かし各種セキュリティ設備施工もおこない、10年ほどになる会社

◆ 依頼の背景

緊急時のネットワーク構築、サーバ構築
移動オフィスの提案 (企業、公共施設)

- 営業エリアを「近隣地域内にしぼり」展開、「親切・ていねい」をモットーに「カユイところに手が届く」コツコツとしたサービスが特徴ですが、それだけに「部品ひとつ」までお届けするなどのため、マンパワー=営業量ということになり、顧客の利便性と利益が相反している点と、顧客新規獲得が“飛び込み営業”中心でこれも効率面で課題となっています。また、NTT以外のメーカー・他社からの工事も拡大を希望しています
- ソフト面の強化およびHPの活用、保守メンテ面の強化で、これまでハード面中心の営業展開だったため、今後ソフト面の強化を図りたいと考えています。また、HPの充実と保守メンテの体制構築へのアドバイスもいただければと考え

2-2. 主要課題

自社の顧客に対する提供価値定義が出来ていないと、戦略・プロセス・インフラそれぞれの観点で顧客中心の企業へは変革出来ない

フレームワークから見た主要課題

客提供価値に基づく戦略顧の欠如

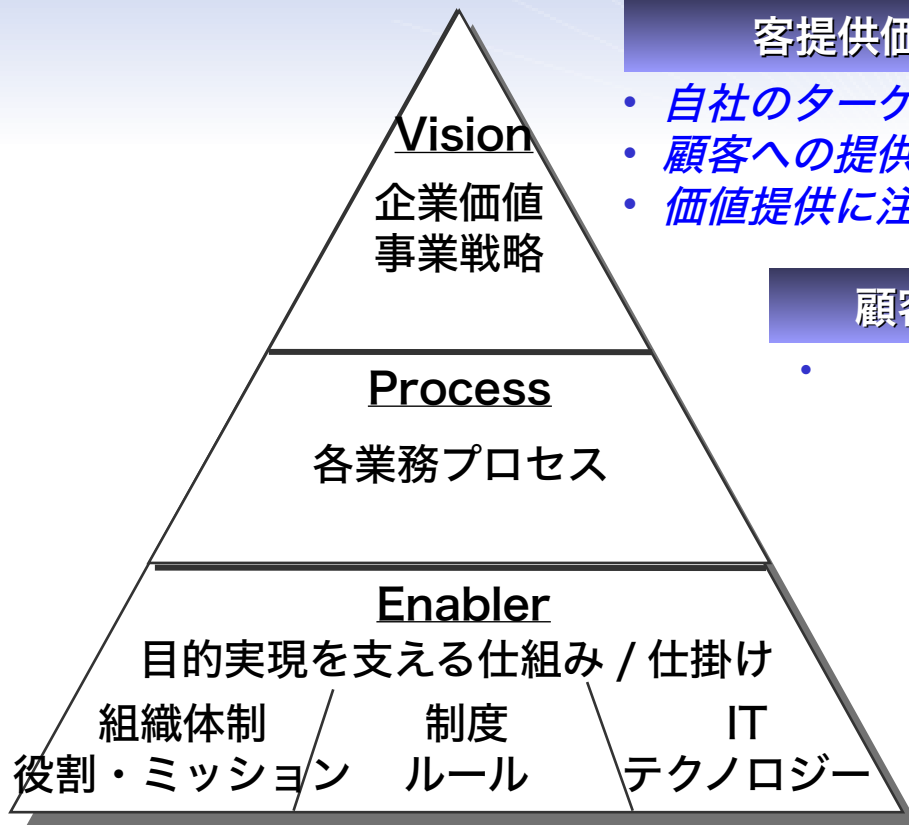
- 自社のターゲット顧客の認識不足、顧客洞察力不足
- 顧客への提供価値の未定義
- 価値提供に注力した資源配分

顧客への価値提供を阻害するプロセス

•

売り手起点の顧客を軸としないインフラ

- 顧客情報の欠如や分散
- 売り手側都合での制度・ルール
- 顧客への価値提供を阻害する組織体制や評価制度



2-3 顧客を起点としたビジネス変革領域 ~ Overall

各企業にとっての顧客への提供価値定義後、顧客洞察を行うことにより、出店開発、マーチャンダイジング、マーケティングなど各種領域でビジネス変革を実現する

顧客への提供価値定義

- 企業の提供価値定義
- 差別化戦略の構想

顧客情報収集

- ハウスカード情報活用
- Web 利用による顧客データ収集

顧客洞察

- 顧客の購買データ分析
- 外部マーケットリサーチ
- 顧客購買行動分析
- 顧客セグメンテーション

出店・フォーマット開発

- 店舗ロケーションによる影響分析を踏まえた出店戦略
- 店舗業態、設計における効果分析

マーチャンダイジング (“個”の情報を“マス”へ)

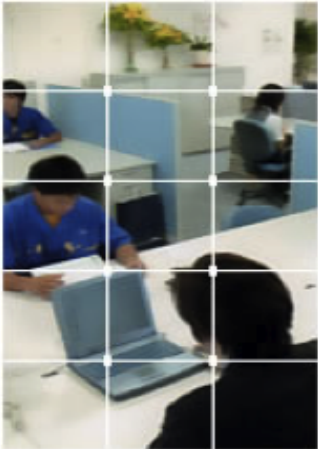
- 店舗（顧客）にあわせた品揃え・棚割提案
- 店舗（顧客）にあわせた商品レイアウト、棚割のインパクト分析
- 顧客の支持に基づく新商品の開発・採用
- 新商品の導入後実績トラッキング
- 顧客の支持に基づく MD 分類とメーカー商品の分析
- 顧客の需要識別による、生産コントロール
- 顧客の購買実績を基にした、取引先とのトレード・ファンド・マネジメント

マーケティング (“個”の情報を“個”へ)

- クロスセル・アップセルなどプロモーションへの活用
- 個客へのマッチングプロモーション (FSP)
- ダイレクトメールによるキャンペーンマネジメント
- プロモーション効果のトラッキング

ソフト面の強化

OA通信機器販売・コンサルティング業務



仕事をする上で必要不可欠なOA機器の販売・設置、
コンサルティングから配線工事までを行います。

オフィスを構築するにあたり、電話機・ファックスはA社さん、コンピュータはB社さん、そしてその配線工事はC社さん、とそれぞれをわけて考えたりしていませんか？もしも設置した初日から、コンピュータと直結の複合機がなぜか全く動かなかったら、これは機械の問題？配線や電話回線の問題？更に、オフィス移転に関する事務的な登録や手配は？

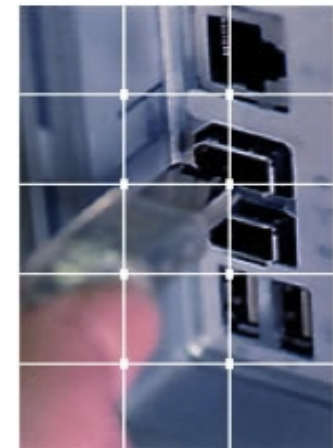
新オフィスの構築には、予想もつかないトラブルや面倒なことばかりです。準備や見積もり段階でため息をつく前に、ぜひ私たちにすべてをお任せ下さい。私たちクリエイターなら、OA機器の設置から配線工事までをトータルかつスピーディにご提案し、決してお客様にわずらわしさを感じさせません。オフィス構築の際、無駄に浪費されるのが今まで当然とされてきたコストとエネルギーを大幅に削減し、すべての『？』を解決します。

システム開発 オフィス機器設置

その会社の方針に添った システム環境の構築、効率化を計る

業界別、またはその業務内容別に色付けられた、通り一辺倒で味気のないシステム環境。平均的で前時代的、無味無臭で特徴のない、そんな平凡なコンサルティング内容に満足していませんか？

グローバルな視点で新たなビジネス展開を求める積極的なお客様なら、日々重要視されるリスクマネジメントの必要性もご存知のはず。高い専門性を備えた私たちクリエイターなら、効果的な業務運営、安全性を極限まで高めた経営管理を行うシステムをご提案することができます。私たちは今までのつまらない既定概念を打破し、次世代を生き残るシステム環境を、クライアントとのパートナーシップの確立をいつも念頭の置きながら、オリジナリティあふれる最良のコンサルティングをさせていただきます。



参考資料：足立区 情報推進体制の高度化(1)

【目標5】庁内の情報化を一層推進する		
重点項目	取組項目	具体的な項目
透明でわかりやすい区政を実現する	ICTを活用した区政の透明化	ICTを活用した区政情報の公開
		ICTを活用した区民意見収集方法の拡充
主体間の協働と庁内の協働を進める	地図データの一元管理による業務効率化と高度化	統合型GIS導入
		統合型GISの推進体制の確立と実施
		セキュリティの確保
		区民むけGISの検討
	ICT等を活用した地域情報化の推進	情報提供手段の検討
経営と組織の改革を進める	システムの最適化・効率化	調達実施ガイドラインの見直し
		SLAの導入
		ICTの標準化
		PDCAサイクルの適用によるシステムの改善
	ICT人材育成	情報システム部門の人材育成
		業務主管部門の人材育成
		ICT利用部門の人材育成
	情報セキュリティ対策の強化	個人情報の適正な取扱いの徹底
		情報セキュリティポリシーの見直し
		ISO国際規格の適合性評価の認証取得の検討
		情報セキュリティ監査の推進
		情報セキュリティ研修の実施

GIS (Geographic Information System : 地理情報システム)

デジタル化した地図データに構造物に関する情報、人口や土地利用に関する情報などのさまざまな付加情報を持たせ、それらの情報を全体的に取り扱うシステム。

IT (Information Technology)

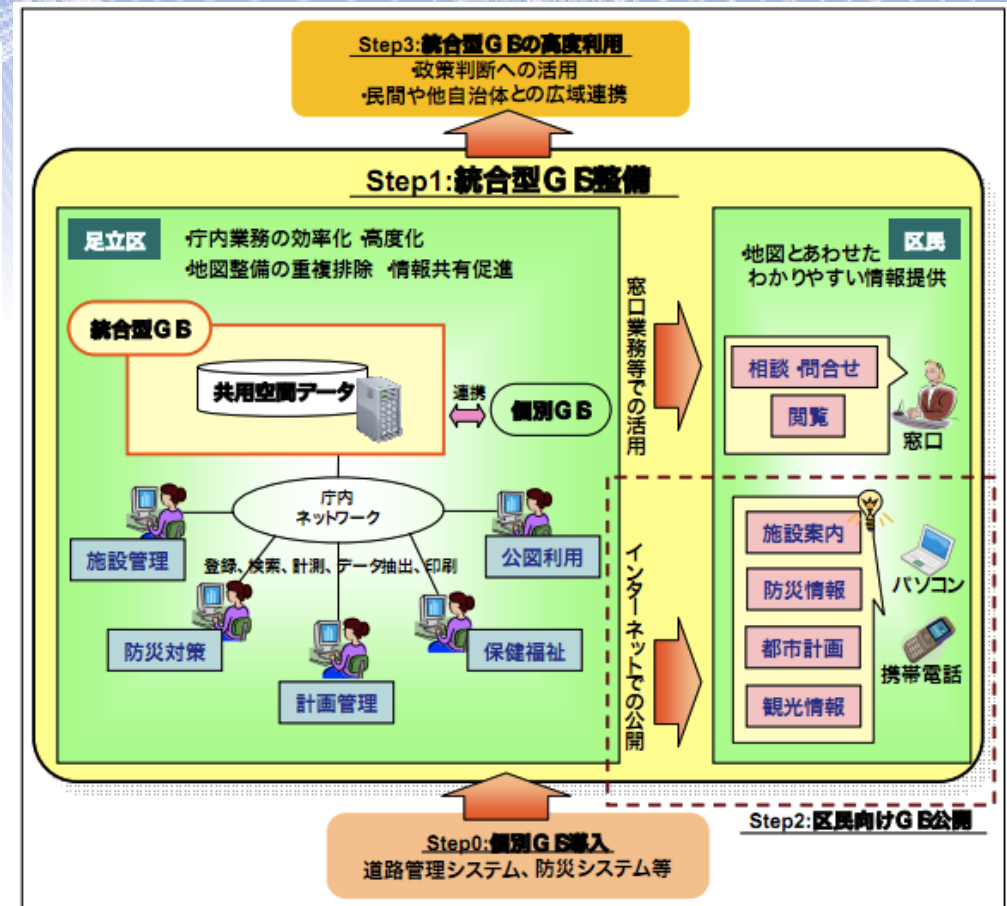
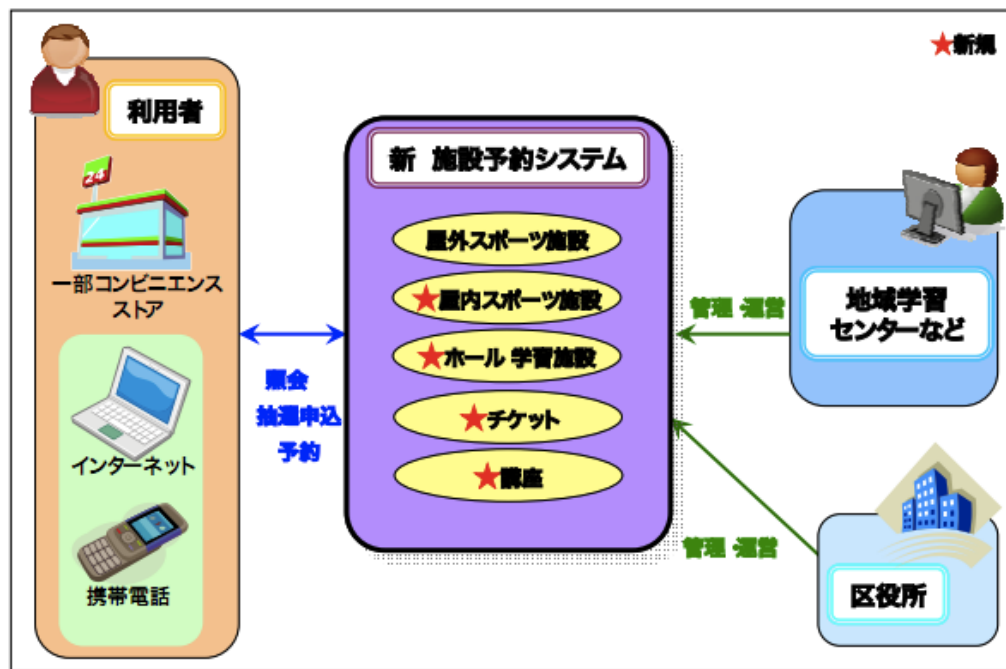
情報技術。コンピューターや通信にかかわる技術を総称。広くは、技術を活用した利用方法や提供できるサービスの仕組みなども含める。

ICT (Information and Communications Technology)

コンピューターや通信にかかわる技術を総称。日本では同様の言葉として IT が普及しているが、IT にコミュニケーションを加えた ICT の方が国際的には定着している。本計画では、コミュニケーションの重要性をふまえ、ICT を使用している。

※ 足立区電子自治体推進計画より抜粋

参考資料：足立区 情報推進体制の高度化 (2)



※ 足立区電子自治体推進計画より抜粋

2-2. 打ち合わせ1回目のまとめ

(実施: 2011年10月6日)

◆ IT状況:

- データが断片的なため総合的な判断ができない
- データ定義が不十分で経営判断に使用するデータがシステムから取得できていない
- 紙ベースであり、システム化されていない

◆ 想定される課題

- 管理システムが構築されていない
- システムを使用するためのスキルや知識が不十分
- 業務分析を行い課題、要件の洗い出しが必要

◆ 解決策

- システム導入にあたり、業務インフラを確立する
- 教育やマニュアル整備を実施する

2-3. 打ち合わせ 1 回目のまとめ (実施: 2011 年 10 月 6 日)

◆ 依頼の目的: 仮説

- ◆ 施設管理の見える化
- ◆ 設備管理の見える化
- ◆ 管理業務の効率アップ

目的を達成するための
具体的な経営課題 /
ニーズが、何かを 2 回
目で確認する

情報活用による
業務改革

◆ 求められる施策: 仮説

- ◆ 情報活用力を強化して、システムの高度化を計る
- ◆ リアルタイムなデータ情報の一元管理及び共有化できる仕組み
- ◆ いち早く状況変化を察知し、判断を行うことができるデータベースの構築

◆ 求められる期待効果: 仮説

- ◆ インターネットを利用した受注
- ◆ 管理業務の迅速化と共有化
- ◆ 情報の精度向上と可視化
- ◆ 業務の属人化の排除

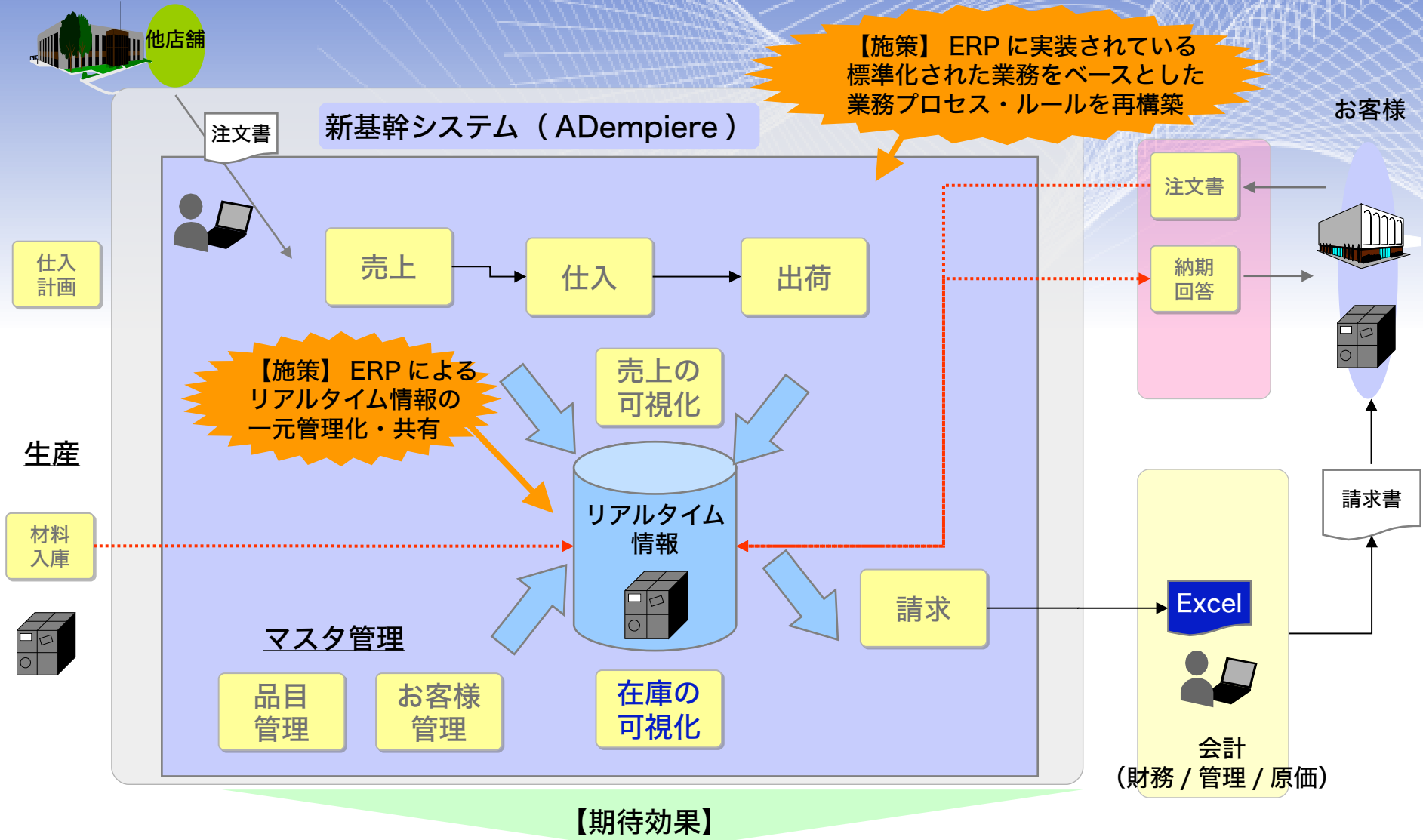
Phase1: 属人的な業務
⇒ プロセス化、データ標準化
Phase2: 共通・効率的業務
⇒ ナレッジ化
Phase3: 自発的・強調的業務

◆ 導入機能の候補: 仮説

- ◆ ホームページ、Web サーバー
- ◆ Web アプリケーション

幹となる業務
プロセスの
洗い出し

7. Web サーバー導入による施策と期待効果



インターネットを利用した受注	経営上の意思決定への迅速化と可視化	情報の精度向上と可視化	業務の属人化の排除
----------------	-------------------	-------------	-----------

参考1-1: データ標準化(1)

- プロセス/システムの統合をめざし、データの標準化(全社・グループ企業)をおこない、経営者レベルでの企業の将来像をERPの個々のデータ要素(パラメータ)に反映します。
- マネージメント・インデックス(KPI)のセグメントの大きさを標準化することによりグローバルで行える多次元分析用DBの構築をサポートします。

マネージメント・インデックス KPI

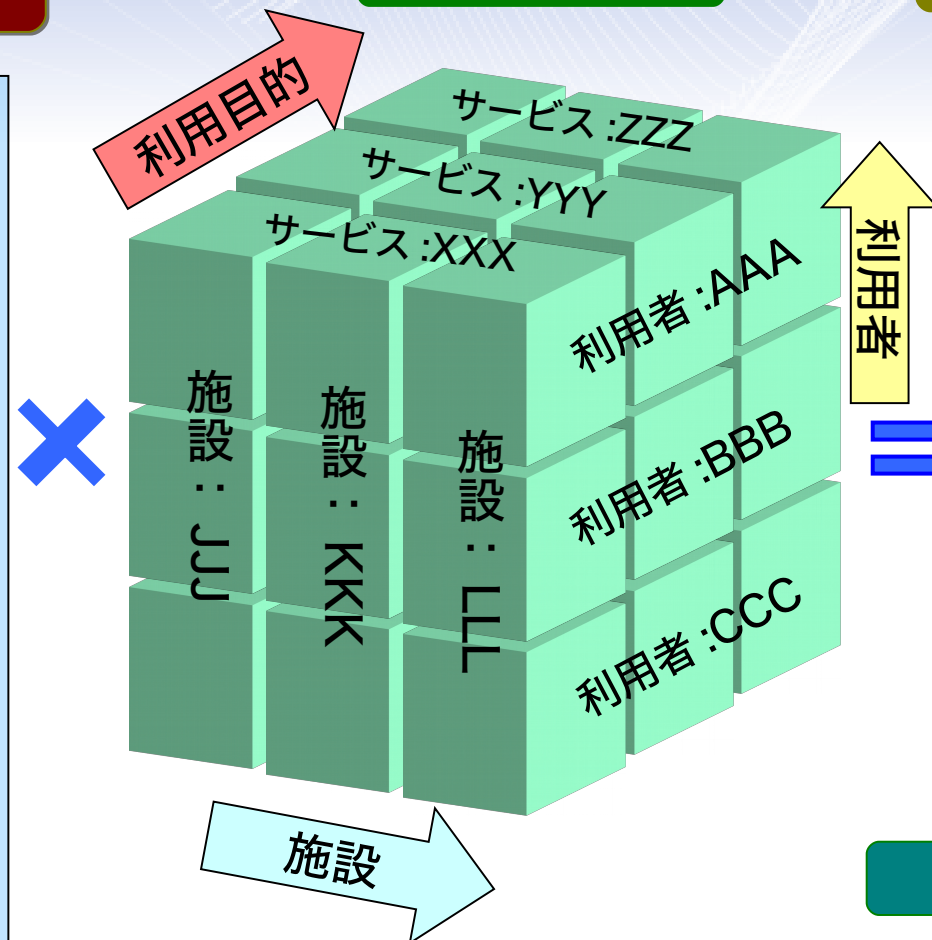
財務的指標

1. 販売
2. コスト
3. 経費
4. 利益
5. ROA
6. 在庫回転率

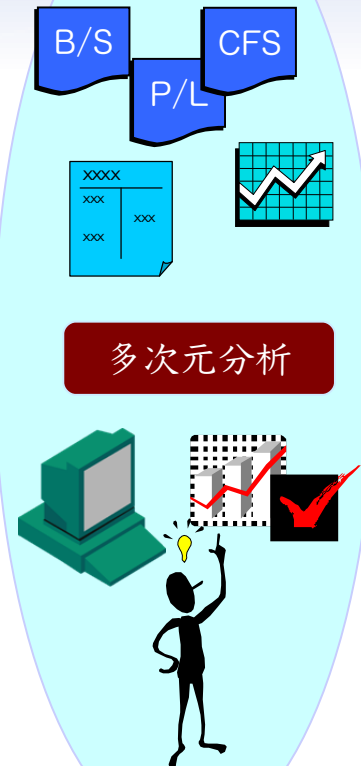
ロジスティクスの指標

1. シェア
2. 顧客満足度
3. リードタイム
4. 納期
5. 生産効率
6. 品質
7. 仕入先評価

セグメンテーション



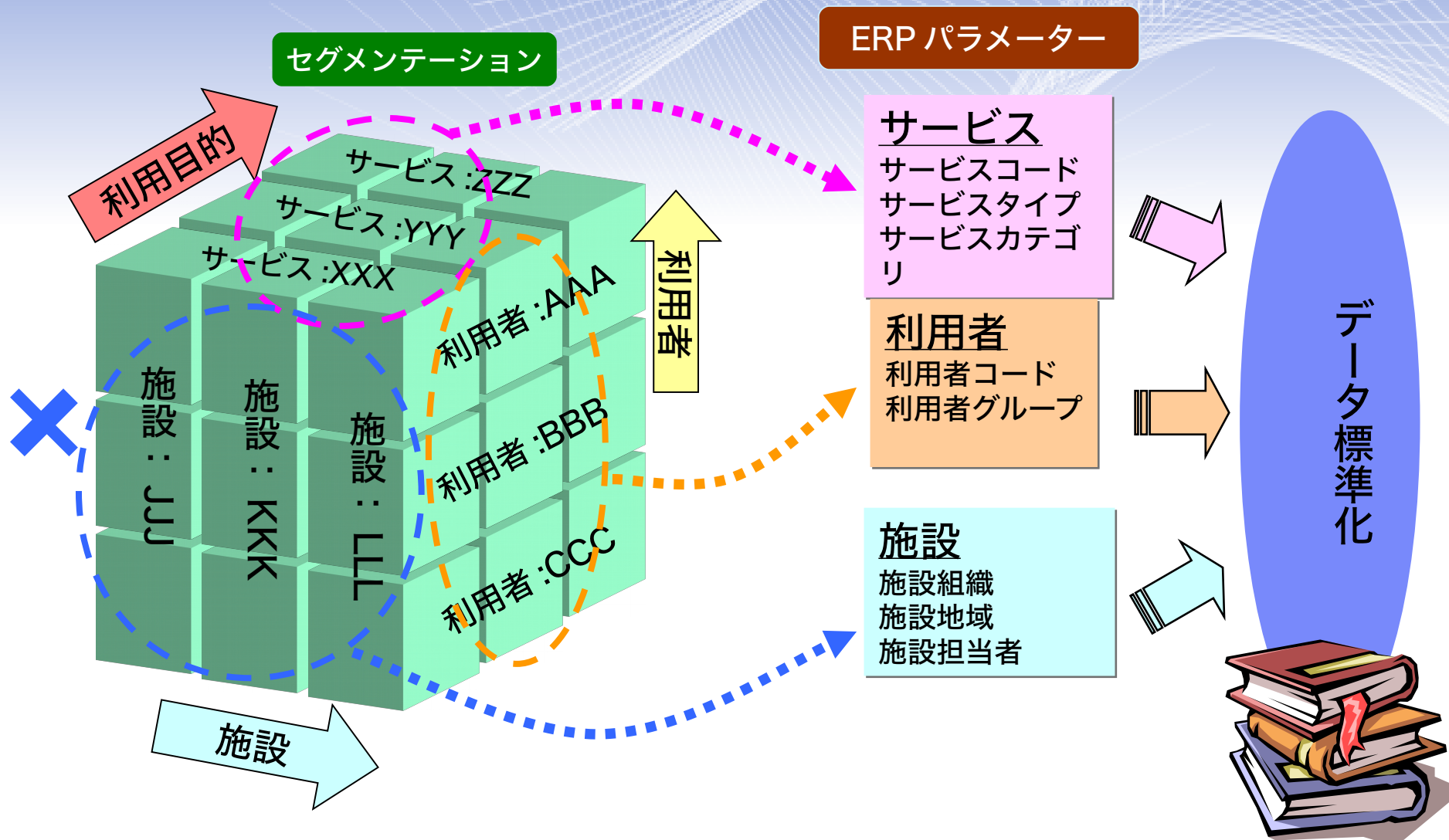
分析メッシュ



データ分析

参考1-2: データ標準化(1)

- ERPシステムでは、多くのセグメントがシステムのパラメーターとして設定されます。これらパラメーターを標準化し、グローバルに統一するのがビジネス・データ標準の役目です。



参考2：業務要件によるデータ標準化の例

- 業務要件と ERP のパラメーターには複雑な依存関係が存在します。

データ標準化項目の例

業務要件

会計期間は 4-3 月が主体、1-12 月もある ●

施設コード・施設部門科目の一元化 ●

勘定コードの統一 ●

施設レベルで売上集約 ●

利用者情報の一元管理 ●

与信管理（利用者単位） ●

サービスの一元管理 ●

施設利用単位の整理 ●

利用者情報の一元管理 ●

- 数量単位
- 単位の ISO コード
- 与信管理領域
- 施設
- 施設組織
- 施設地域
- 施設担当者
- サービスコード
- サービス単位
- 利用者コード
- 業者コード
- 勘定コード長さ
- 勘定コード番号
- 勘定科目
- 会計年度
- 会計スキーマ
- 利用者グループ