

事業再構築

ご提案書

VER0.1 2012年02月03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
- 3-1. ~3-4. 業務再構築
- 4-1. ~4-4. ビジネスモデル
5. 要件定義の進め方
6. パッケージの選定
7. 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

- 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
- 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

# 2-1. 打ち合わせ1回目のまとめ

(実施: 2012年2月3日)

## 会社の概要:

- サービス業: サービス業 (医療施設運営管理)
- 資本金: 1,000万円 従業員数: 10名
- 30年にわたり診療所運営をおこなっているが、ここ10年は高度先進医療を中心にMRIなどの機器をそなえ、個人経営医師/医療機関への機器の供与/賃貸をおこなっている。ニーズが多様化、増加しより多くの機材で対応するため現在の診療所では手狭となりあらたにビルを建設中でH.24年4月オープンをめざして準備中です。これにともない、従業員数は20名~45名程度を予定し現在その手当の途上にあります。しかし一気に多人数にすることはサービスの低下にもつながると考え新ビルも目いっぱいの機器設置をおこなわず数年後に機器も増やし従業員数も60名~70名程度にしたいと考えています。

## 依頼の背景

- これまでは機器取扱い技術者/看護師/医療事務が小数単位での管理/運営をおこなってきたが「小規模企業的」な域を抜けだしておらず「連携のとれたチーム運営」はできていません
- 今後増加する患者、顧客により十分なサービスと施設管理運営が求められると考えており、そのため「専門知識」集団ではあるがそのまゝに「(サービス)企業」として「組織的管理/運営」、「技術者/看護師/医療事務各々のチームが連携し、効率の高い」「丁寧な対応」の充実をはかりたいと考えています。そのためサービスや社員教育の基本とレベルアップ、多人数になるため「労務管理」(組織管理、書類保管、会計面)をしっかりとすべきだと考えその面の支援をお願いいたします(その例の一つとして、JALOGによる3人の「応接専門チーム」も発足させるためすでに契約をすませています)

# MRI サポートシステム社 開業支援プログラム

- 開業相談
  - ・開業コンセプト・基本計画の策定、外部、内部環境分析・実地手順
- 診療圏調査
  - ・人口、世帯数調査・在宅患者調査、既存病医院数の調査・受来患者数の推定算出
- 収支計画の立案
  - ・診療収入の算定・販売管理費の算定、資金繰り計画の策定
- 資金計画の立案
  - ・資金計画書の策定・返済計画の策定、資金調達の支援
- 設備計画の立案
  - ・医療機器の選定支援、レセコン、電子カルテシステムの導入策定
- 診療体制の立案
  - ・標榜科目の選定・研修教育マニュアルの策定、診療スタッフリクルーティング
  - ・人事労務体制管理システム策定
- 開業手続きの代行
  - ・諸官公庁への各種申請と手続き、設備投資計画の策定
  - ・開業までの総合スケジュール策定
- 開業案内と広報活動
  - ・開業案内PR 広報、開業披露パーティの実施、DM、チラシ等、PR 広報ツールの制作

電子カルテの  
ipad 化に興味

労務管理に課  
題、教育マ  
ニュアル支援

# 2-3. 打ち合わせ1回目のまとめ

(実施: 2012年2月3日)

## ◆ 依頼の目的: 仮説

### ◆ 売上アップ:

- ◆ 経営の見える化、業務の見える化、組織の見える化
- ◆ 顧客サービスの向上による信頼度アップ

## ◆ 求められる施策: 仮説

- ◆ 情報活用力を強化して、顧客満足度のアップ
- ◆ 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

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

## ◆ 求められる期待効果: 仮説

- ◆ ネットを利用したコミュニケーション
- ◆ 経営上の意思決定への迅速化と共有化
- ◆ 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

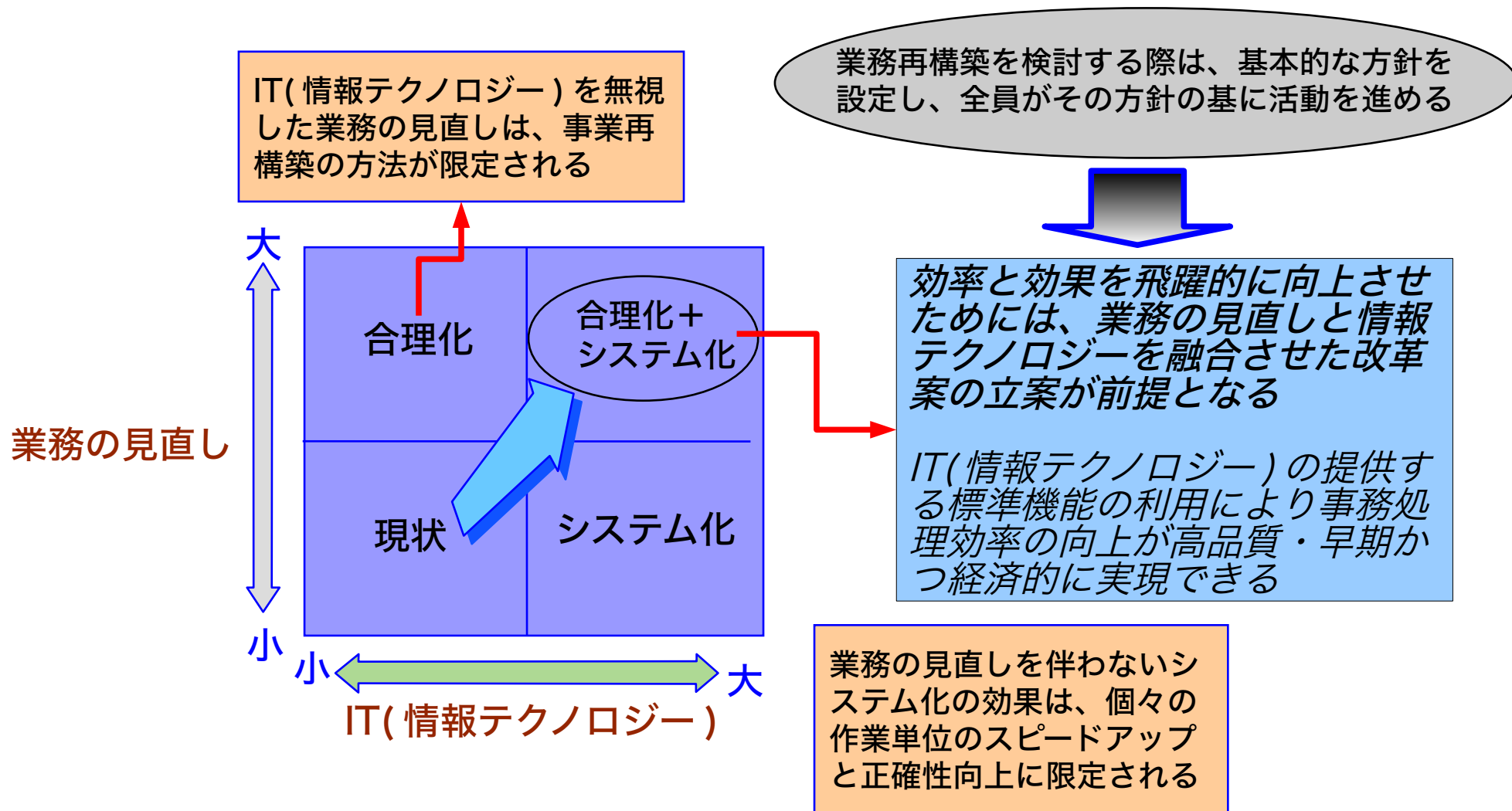
## ◆ 導入機能の候補: 仮説

- ◆ マネジメントシステムの構築
- ◆ 施設予約システム

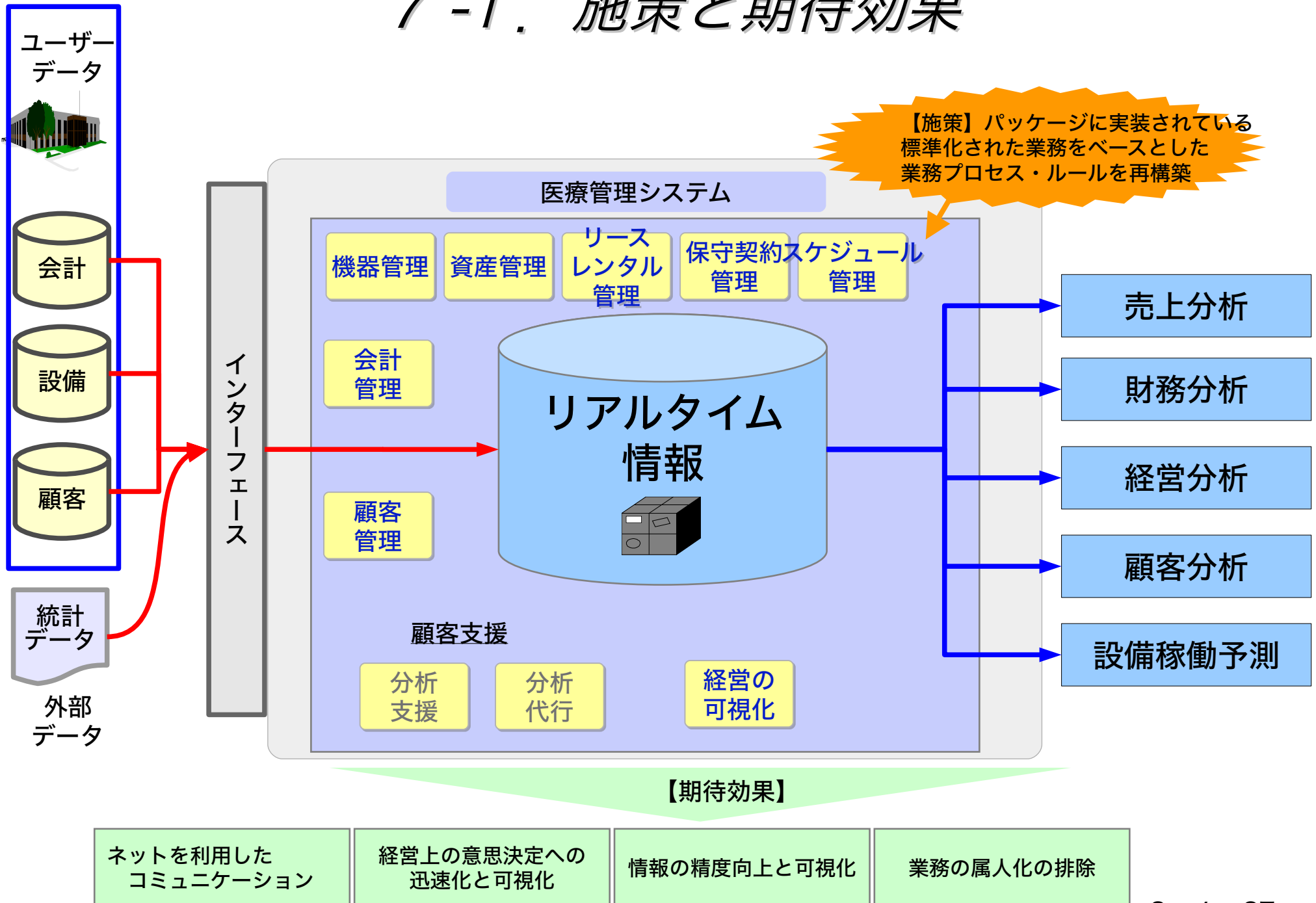
幹となる業務  
プロセスの  
洗い出し

# 3-1 業務再構築の目的

業務再構築検討にあたっては、業務の見直しと同時に、それを実現するための情報テクノロジーの活用が成功の鍵となり、それらについて徹底的なスクラッチ・アンド・ビルドを目指すのか、現業へのインパクトを最小化するのかといった、基本となる方針をたてておく必要があります



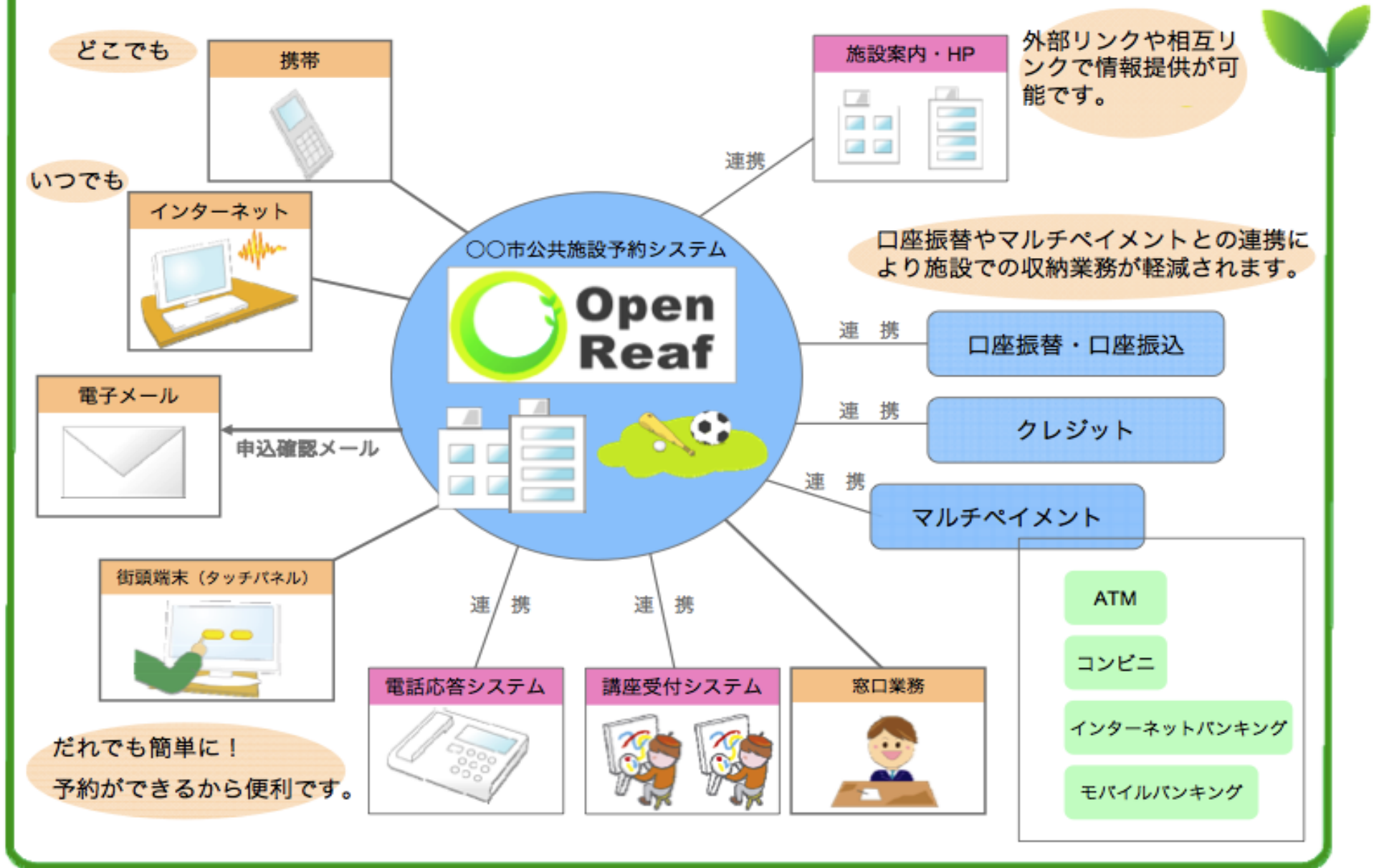
# 7-1. 施策と期待効果





# 7-2. 施策と期待効果

## OpenReafをプラットフォームにした施設予約システム導入イメージ



# 2-2. 打ち合わせ1回目のまとめ

(実施: 2012年2月3日)

## ◆ IT状況:

- 
- 
- 

## ◆ 想定される課題

### 4. 質のマネジメントの8原則

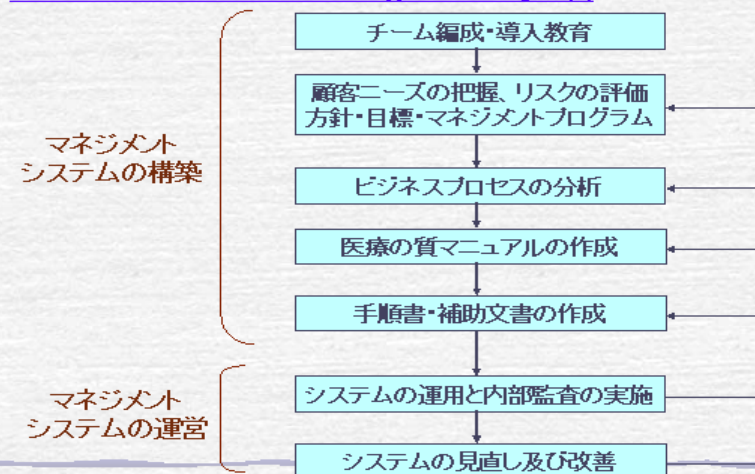
成功した組織のマネジメントの8原則

## ◆ 解決策

- ① 顧客重視
- ② リーダーシップ
- ③ 人々の参画
- ④ プロセス・アプローチ
- ⑤ マネジメントへのシステム・アプローチ
- ⑥ 継続的改善
- ⑦ 意思決定における事実に基づくアプローチ
- ⑧ 供給者との互惠関係

## 5. マネジメントシステム構築のポイント

### マネジメントシステム構築の手順



34

## 3. 打ち合わせ2回目の目標と結果

### ◆ 打ち合わせ2回目の目標

改革の方向とポイントを明確にする。対象テーマは問題とニーズであり、改善を実現するための業務機能やシステム機能を洗い出しする要件定義ではない。ヒアリングはマネジメント及びミドルクラスを対象に実施する。新ビジネスモデルから経営課題／ニーズとなる検討項目を洗い出し、経営課題となりそうなToDoを確認する。次に新業務がどうあればよいのかイメージを検討しながら、IT化と同時にすべき業務改革や改善すべきものを洗い出す。期待される効果やメジャメントすべき数値目標をできるだけ策定し、改革テーマを決定する。

### ◆ 改革テーマ

1) 連携のとれたチーム運営

2) 「労務管理」 (組織管理、書類保管、会計面)

# 3-2 業務再構築方針例



## 業務再構築方針例

### 業務の見直し

- ・ 重複業務や重複情報の統合・集約
- ・ 低付加価値業務の廃止
- ・ 管理業務の簡素化
- ・ 過剰品質・精度・頻度の適正化

### IT活用

- ・ グローバル・スタンダードに合わせる
- ・ 業務をパッケージに合わせる
- ・ 単純作業の積極的システム化
- ・ 情報のDB化による有効活用

## 業務の再構築策 検討

# 3-3 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

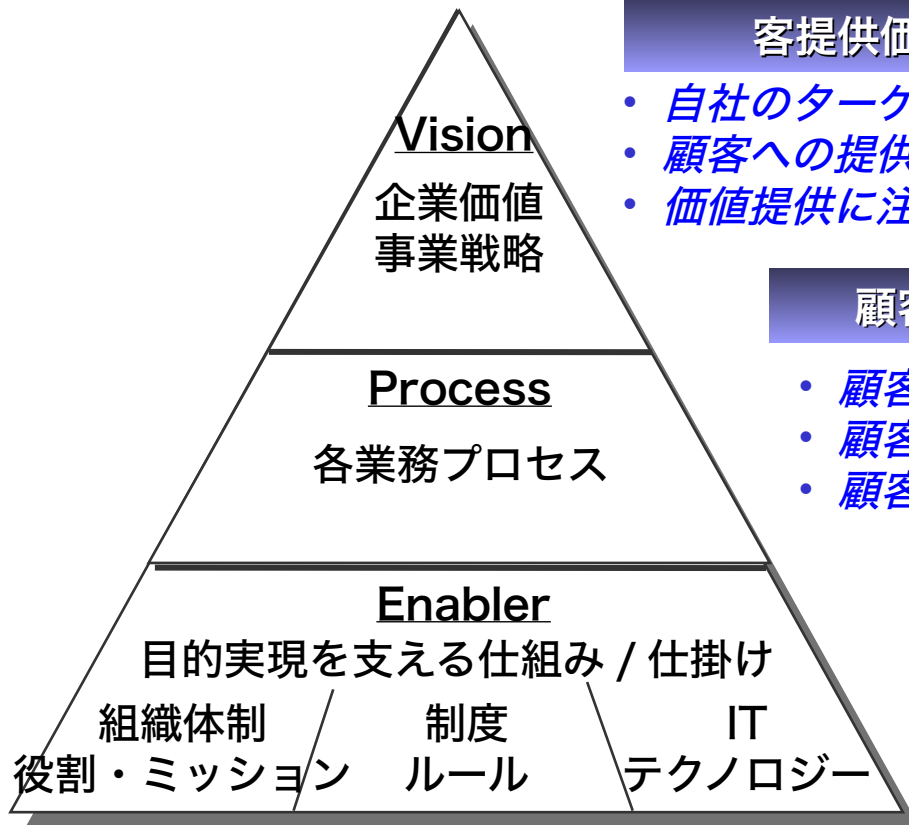
- 自社のターゲット顧客の認識不足、顧客洞察力不足
- 顧客への提供価値の未定義
- 価値提供に注力した資源配分

### 顧客への価値提供を阻害するプロセス

- 顧客への価値提供を阻害する組織体制や評価制度
- 顧客への価値を提供しないビジネスモデル
- 顧客へ負担となる機能の提供

### 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



# 3-4 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、新規事業、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

## 企業・顧客情報収集

- 企業・顧客情報活用
- Web 利用による企業・顧客データ収集

## 企業・顧客洞察

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

## 新規事業

- 顧客対象による影響分析を踏まえた事業戦略
- 業務提携、事業展開における効果分析

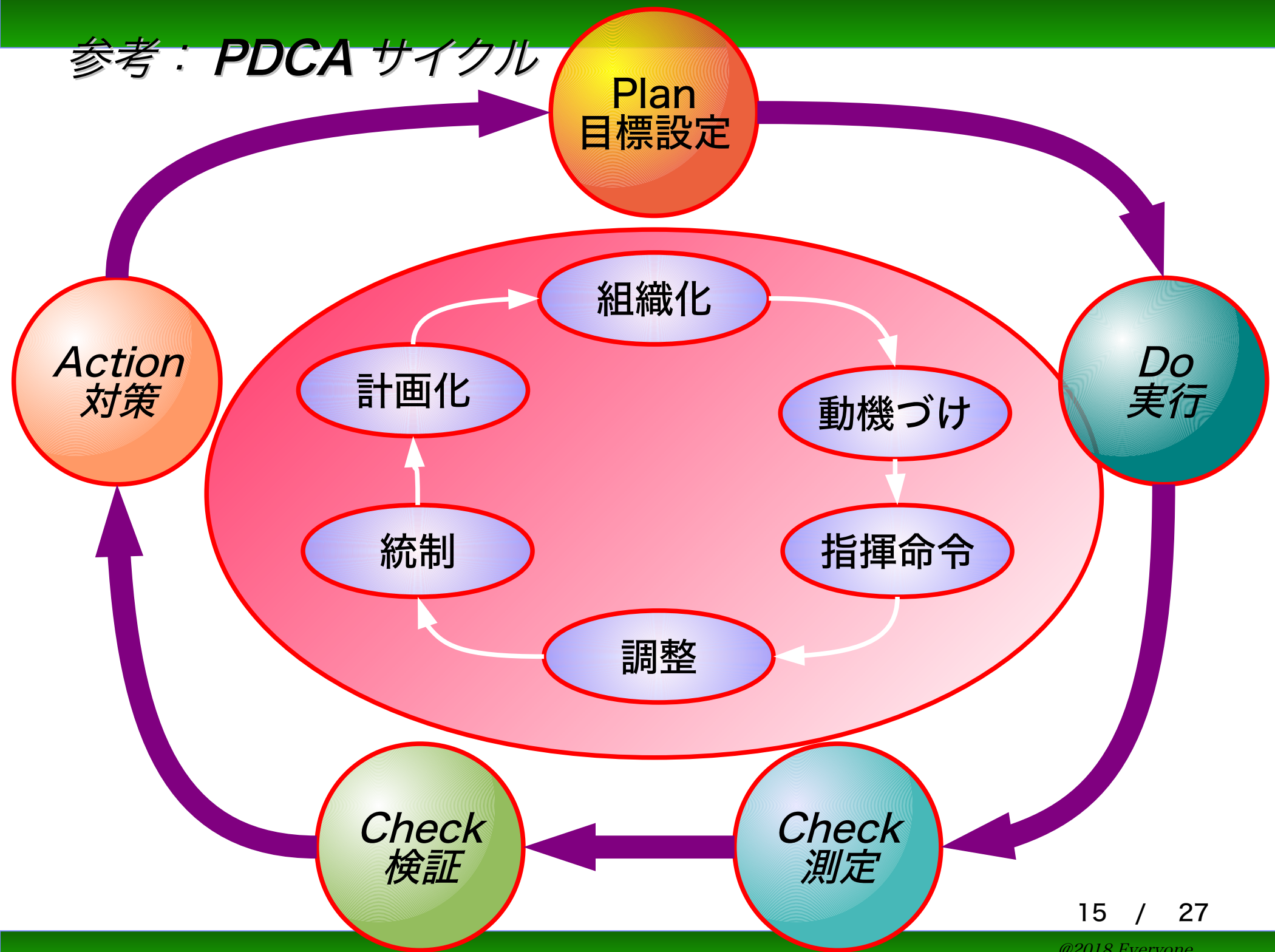
## マーチャンダイジング (“個”の情報を“マス”へ)

- 企業（顧客）にあわせた品揃え・モデル提案
- 企業（顧客）にあわせた商品プラン、提供機能のインパクト分析
- 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プランと提供機能の分析
- 顧客の需要識別による、機能コントロール
- 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

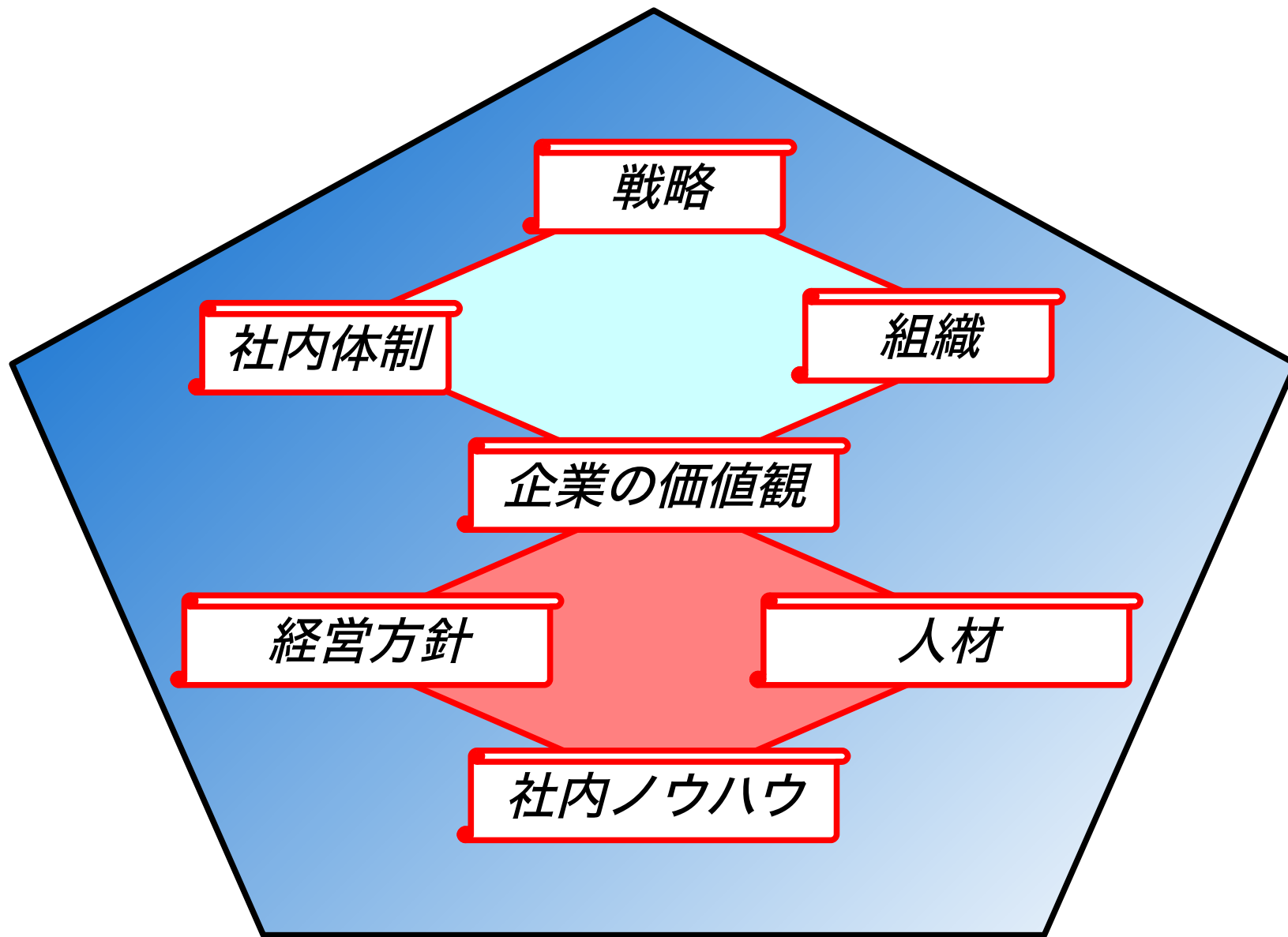
## マーケティング (“個”の情報を“個”へ)

- 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

参考：PDCA サイクル



# 参考：マッキンゼー 7Sモデル





# 4-1. ビジネスモデルの構築 (1)

## ビジネスモデルの定義

(ターゲット顧客) の中の (お客様ニーズ) を持っているお客様に対して (製品) を提供する。それは (カテゴリー) に属し (主要な利益) 価値を提供する。 (主たる競合他社の代替品) と異なり、 (主要な差別化要因) とすることができる。

### 例

1. ターゲット顧客：個人経営医師／医療機関、患者
2. お客様ニーズ：ユーザフレンドリーなサービス
3. 製品：医療機器、応対サービス
4. カテゴリー：医療サービス
5. 主要な利益：医療機器サービスを提供
6. 主たる競合他社の代替品：同業医療機器サービス
7. 主要な差別化要因：顧客応対サービスの充実、信頼感のある顧客サービス

## 4-2. ビジネスモデルの構築 (2)

### 事業領域

項目	内容
バリューネットの現状 (例：開発担当、パートナー、技術サポート、会員サポート etc) バリューネットのキーポイントはどこか	競合、供給業者、開発パートナー、買い手、補完関係にある会社、系列会社とどのような関係にあるのか (例：**社との共同開発、競合の**社に自社技術を採用させる。技術サポートは**社に委託、販売代理店や小売店と提携・協力し業界標準化を図る)
バリューネット全体としての構築 (例：自ら手がけていない部分)	**社との共同開発によって開発全体のスピードが向上し競争力確保に貢献
バリューネットを更に強化するための施策 アライアンスパートナー関係への考慮	当社技術のデファクトスタンダードを進めるために競合の**社を取り込む
その他、施策を実施するために必要な投資	買収、ノウハウ供与、ライセンス契約

# 4-3. ビジネスモデルの構築 (3)

## 価値 (利益) の獲得

項目	内容
現行のソリューションに適用されている利益モデル	<p><b>起業家利益モデル</b>：企業内に起業家ユニットを作ることによって顧客との直接接点、プロセス簡素化のメリットを享受しつつ利益を獲得する。ユニットのパフォーマンスと高いインセンティブを連動</p> <p><b>価値連鎖ポジション利益モデル</b>：利益は価値連鎖（バリューチェーン）の特定部分に集中している</p>
今回適用する利益モデル (利益の源泉、生み出す仕組みは何か)	<p><b>スイッチボード利益モデル</b>：高い価値を持つ媒体（媒介手段）が複数のコミュニケーションパスを集中的に処理する。買い手と売り手双方のコストを削減できる。規模の拡大に伴ってさらに価値が上がる。サービスを求める人に対して、サービスをパッケージにして提供するスイッチボードを提供することで、大きなビジネスを獲得することができる</p> <p><b>インストール・ベース利益モデル</b>：最初に他社を引き離してインストール（導入）に成功できれば、その後の収益源を確保することができる</p>
適用する利益モデルに必要な要素 (プレイヤー、仕組み等)	自ら経験したソリューションと自社の経営ノウハウをテンプレート化して中小企業へ横展開するための仕組み

# 4-4. ビジネスモデルの構築 (4)

## 戦略的手段

戦略的手段 (競争に勝つためのキーとなる要因は何か)	戦略的手段を達成するための活動	競争力レベル ※ 下記参照
自社ノウハウを業界標準にして買い手と売り手のコスト削減	提携・先行販売・低価格・キャンペーン・セミナー等による高シェア獲得	10
他社が真似できない技術	先行した開発	5
顧客との信頼関係	ツウエイコミュニケーション	7

競争力レベル	戦略的状況	例
高	10 業界標準	マイクロソフト
	9 バリューチェーンの管理	インテル
	8 絶対的優位性を持つポジションの所有	コカコーラ
	7 顧客リレーションの所有	GE
中	6 ブランド・商標	無数
	5 他社より2年の開発先行	インテル
低	4 他社より1年の開発先行	いくつか
	3 他社より10~20%のコスト優位性	
なし	2 他社とコスト同等	無数
	1 他社よりコスト高	無数

# 5. 要件定義の進め方

今回の推奨

	現状分析型	仮説検証型 Type1	仮説検証型 Type2 パッケージ導入型
メリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 現状業務の課題・ニーズを洗い出し改善するには有効である</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 客観的なあるべき姿から現実的な評価を行うことができる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ パッケージが実装している標準プロセスをあるべき姿として評価を早く行うことができる</li> </ul>
デメリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 経営レベルでの導入効果は望めない</li> <li>・ 現状分析、基本設計、開発、稼動するまで導入効果を評価することができない</li> <li>・ 現状の調査に時間がかかり、洗い出した結果も分析・評価できるかどうかやってみないとわからない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 現場のモチベーションが下がらないよう工夫が必要となる（体制・工数増大）</li> <li>・ 導入で期待しているスコープが現実離れしていないか見極めが重要となる</li> <li>・ 現状からあるべき姿を描くことが、できるかどうかやってみないとわからない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 要件定義に当りパッケージのスキル・知識が必要となる</li> <li>・ パッケージとのギャップをどうするのか検討が必要となる</li> <li>・ 業務間での整合性が取れるよう考慮する必要がある</li> </ul>
効果	ボトムアップ 業務改善レベル	トップダウン 経営改革レベル	グローバル 業界ベストプラクティス

# 6. パッケージの選定



	パッケージ	SAP Oracle	国産業務別パッケージ	カスタム開発
経営状況の迅速な把握と開示	○ リアルタイムにデータが反映される (バッチ処理も可能) Web からアクセス可能	○ リアルタイムにデータが反映される (バッチ処理も可能)	▲ リアルタイム性は ADempiere に比して弱い	▲ リアルタイム性を確保するためのシステム設計は非常に困難
共通化・標準化された業務・システム基盤	▲ 基本機能は提供されているが、業務標準化にはテンプレートが必要。固定資産、給与管理は正式版ではない	○ 基本機能は提供されているが、業務標準化にはテンプレートが必要	▲ ベースが異なる個別パッケージの組合せのため共通化の面で弱い	✗ 全社基幹業務を一から設計し構築することは非常に困難
データの一元管理	○ データ正規化が優れており、1Fact-1Place が高度に実現されている	○ データ正規化が優れており、1Fact-1Place が高度に実現されている	✗ ベースが異なる個別パッケージの組合せが多く一元管理能力は弱い	▲ データ一元性を確保するためのシステム設計は非常に困難
システム運用 上段：内部運用 下段：外部運用	▲ 内部構造は公開されているが習熟には時間を要する	▲ 内部構造が分かりにくいいため習熟には時間を要する	▲ 内部構造非公開が多い	✗ 設計・開発者を継続して維持することは困難
開発期間・コスト	○ オープンソースで自社運用が原則。クラウドも OK	○ 外部技術者は非常に多くアウトソースしやすい	✗ 提供元などの特定ベンダ依存となる	✗ あくまで自社運用者としての確保が必要
	○ オープンソースなのでライセンス料はかからない。単純な開発であればソースコードの修正が不要でレポートも用意されている	▲ 標準機能だけであれば短期導入可能であるが導入作業には専門のコンサルタントが必要であり導入コストの負担が大きい	○ 単純かつ小規模むけならば短期で安価、大規模には向かない	✗ 段階的开发となるため、長期かつ高価になる傾向強い
海外展開	○ 多言語・多通貨対応	○ 多言語・多通貨対応	✗ 個別パッケージの組合せが多いため、完全対応とはいえない	✗ システム設計・開発の負荷は大きい
法改正対応	▲ オープンソースなので法改正への対応スピード、対応力が弱い	○ 法改正への対応スピード、対応力が優れている	▲ 国内向け対応は ADempiere と同等だが海外要件対応力が不足	✗ 法改正対応を都度自社で保守することは非常に負荷が大きい

# 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パッケージ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

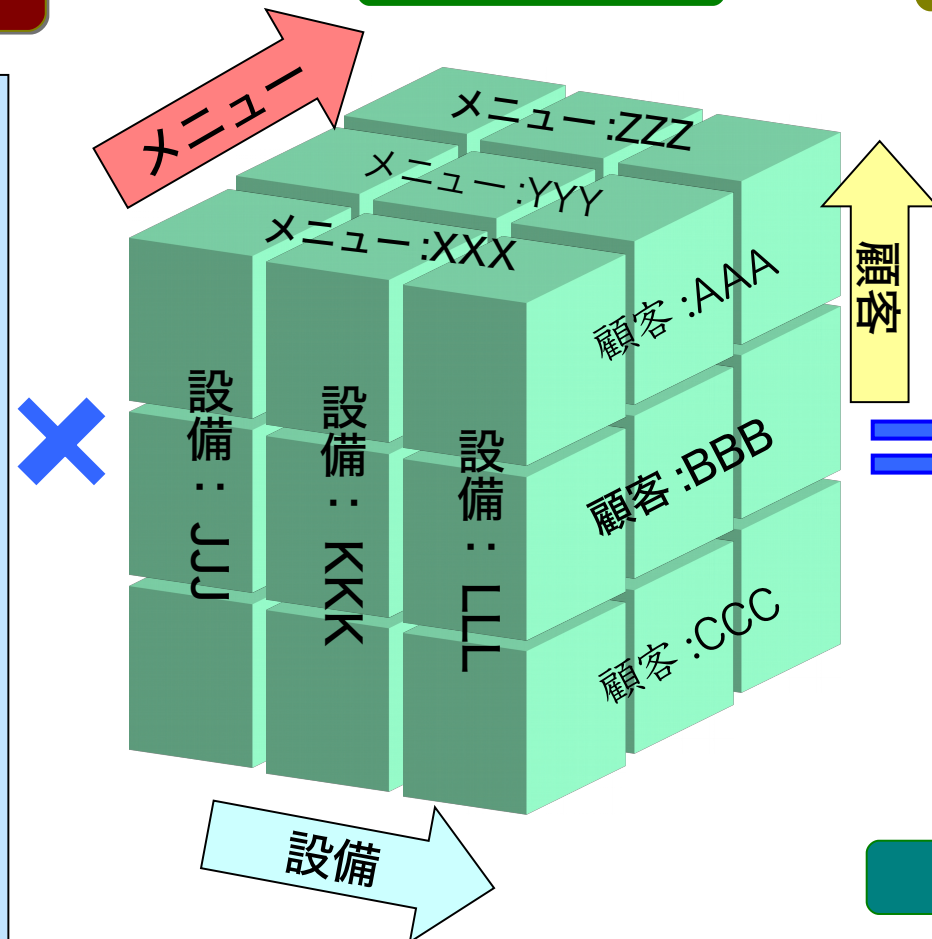
### 財務的指標

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

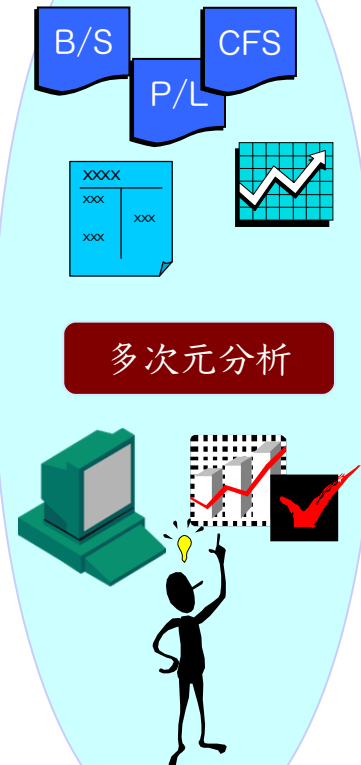
### ロジスティクスの指標

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

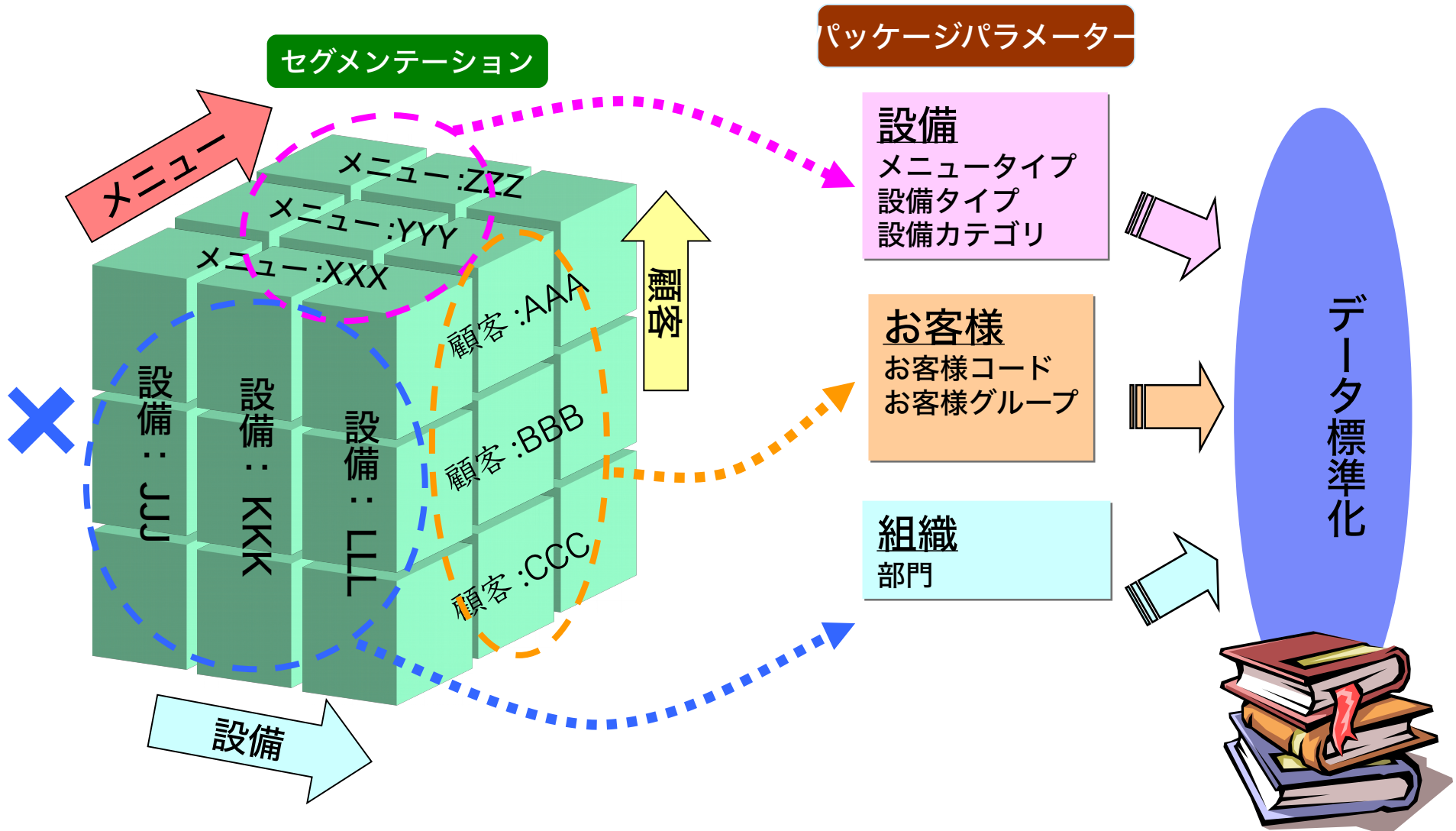


## 分析メッシュ



# 参考1-2: データ標準化(1)

- パッケージシステムでは、多くのセグメントがシステムのパラメータとして設定されます。これらパラメータを標準化し、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

- 業務要件とパッケージ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 ●

会社コード・部門科目の一元化 ●

勘定コードの統一 ●

店舗レベルで売上集約 ●

お客様情報の一元管理 ●

与信管理（事業部門単位→会社） ●

品目マスターの一元管理 ●

数量単位の整理 ●

取引先情報の一元管理 ●

- 数量単位
- 単位のISOコード
- 与信管理領域
- 会社
- 店舗組織
- 販売地域
- 担当者
- 設備コード
- 基本数量単位/品目
- お客様コード
- 仕入先コード
- 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
- 製品グループ

# 参考3：システム導入時の考慮点 (データ移行方針)

データ移行は、以下の方針、方法、実施体制で実施することをお勧めいたします。

## ■ 新システムへの切替について

- ✓ 既存システムとの並行運用は実施せず、2xxx年x月のサービスイン時に一斉切替する事といたします。並行運用を実施しますと、ユーザの作業が倍に膨れ上がり、運用の混乱を招く恐れも多々あります。稼動準備フェーズにおいて操作教育と総合テストをしっかりと実施する事で一斉切替のリスクは避けられると考えております。
- ✓ 本番運用後も、マスタの登録・変更が発生するのでルール化を含めた担当窓口が重要です。

## ■ データ移行について

- ✓ データ移行に必要なツールを準備して移行することといたします。
- ✓ 具体的なデータ移行方法はプロジェクトスケジュールに基づいて、Excelもしくはテキスト形式で必要となる移行データを準備していただきます。
- ✓ 既存システムから移行データの抽出、データ加工作業が必要となります。
- ✓ 稼動準備フェーズで最終リハーサルの実施が必要となります。
- ✓ 実際のデータ移行作業は関係スタッフの下で実施します。
- ✓ 移行データの検証作業は関係スタッフにて実施をお願いします。

# 参考4：システム導入時の考慮点 (ユーザ教育方針)

新システムへの切替をスムーズに行うには、ユーザの操作習熟度がポイントとなります。ユーザへの操作教育実施は、以下の方法で実施することを前提といたします。

## ■ マニュアルの作成について

- ✓ エンドユーザ向け操作マニュアルは、Web 操作画面をベースに作成いたします。プロジェクト期間中に機能追加したり、機能を修正した部分については、追加・修正した操作マニュアルの準備が必要です。
- ✓ 業務運用マニュアルについては、自社に合わせた業務内容・言葉で記載させたものを作成します。

## ■ ユーザ教育について

- ✓ ユーザ教育は、自社の業務を十分理解された方が自社の言葉で説明いただくことが望ましく、分かり易いと考えます。
- ✓ エンドユーザへの教育方法は関係スタッフよりスキルトランスファーする必要があります。
- ✓ ユーザ教育は、関係スタッフが実施します。
- ✓ ユーザトレーニングは、集合形式での実施をご提案いたします。教育の実施場所・環境（PC やプロジェクター）の準備が必要です。