

# DX に向けた取組み

株式会社 AGS コンサルティング

2023 年 2 月 1 日

## DX が自社の競争環境に及ぼす影響

昨今、企業を取り巻くビジネス環境が急激に変化しています。デジタル技術の進展により、デジタル化とそこから産み出されるデータを駆使した価値の提供が、企業の生き残りを左右するようになってい

ます。当社においても、お客様に対して良質のサービスを提供し続けるために、環境の変化に対応するための継続的な変革が求められています。

具体的には、経営や業務に関わるひとりひとりの能力を最大限に高め、組織としてのポテンシャルを高めるだけでなく、テクノロジーを積極的に取り入れ、テクノロジーにできないことにヒトが集中することが必要です。

## DX 経営ビジョン

### －企業経営の方向性

当社は、「クライアントファーストの価値観」を軸に、DX 戦略を推進することで、「顧客価値の創造」と「顧客および自社、ステークホルダーの持続的成長」を実現します。

## DX 経営ビジョンを実現するためのビジネスモデル

### －情報処理技術の活用の方向性

### 01 顧客への提供価値の向上

デジタル技術を導入し、現場から得られるノウハウとデータを分析することでサービス品質を向上し、顧客に新たな価値を提供します。

### 02 業務の効率化

業務におけるデジタル技術の活用を図り、業務効率の向上を推進します。

# AGSのDX戦略

当社では、顧客への新たな価値提供を目指す「価値創造プロセス改革」と、業務の効率化を図る「業務プロセス改革」の両面から、デジタル改革に取り組みます。

## ① 価値創造プロセス改革

### | 取組 1 | クライアントの潜在的な経営課題の発見と新たな価値の提供

- ・ CRM、ファイルサーバなどで個別管理されている、顧客データの統合と品質向上を実現します。
- ・ 統合された顧客データを分析し、サービスの高付加価値化や顧客体験の向上に資するナレッジ基盤の構築に着手します。

## ② 業務プロセス改革

### | 取組 2 | 経営管理プロセスのデジタル化による効率化

- ・ 社内の各種データを連携し、経営情報の高度な可視化や意思決定の迅速化を実現します。
- ・ 予算管理システムの導入により、部門別損益管理の精度を向上します。
- ・ 新たな稼働管理システムを導入することにより、時間管理を高度化し、プロジェクトごとの採算管理を強化します。

### | 取組 3 | 営業プロセスのデジタル化による効率化

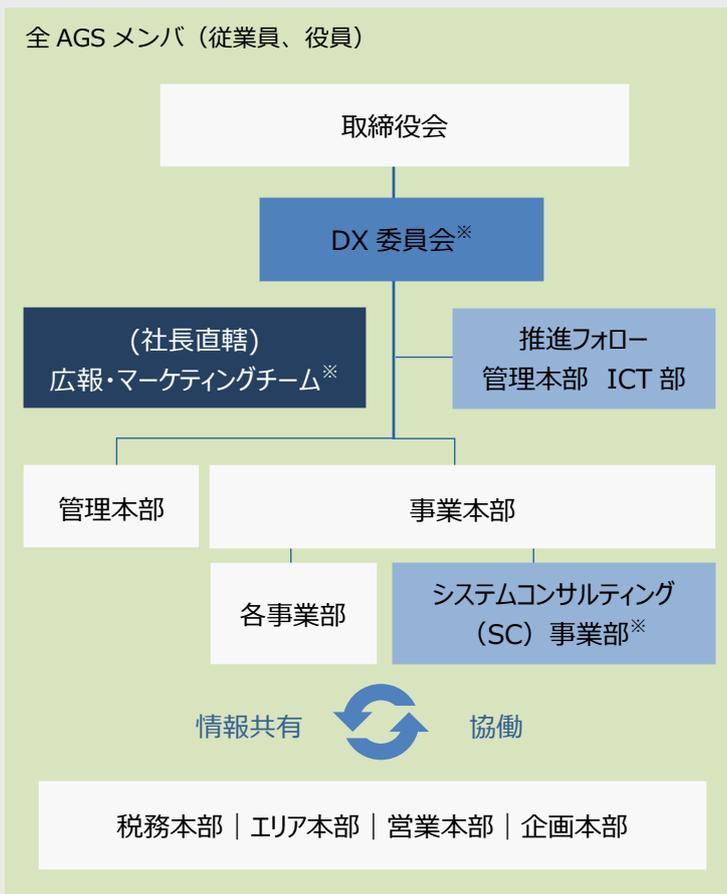
- ・ SFA を導入することにより、営業データの一元管理を実現し、営業プロセスの可視化に関わる業務効率の向上を目指します。
- ・ 統合された営業データの分析を通して、営業プロセスを最適化し、受注率の向上を目指します。

# DX 戦略を推進するための体制・組織および人材の育成・確保

## －体制・組織、目指す DX 人材像

経営トップが DX 推進の執行総括責任者として変革にコミットし、DX 委員会を組織します。DX 委員会には、DX 推進に必要なリーダーシップやノウハウを備えた「DX 推進リーダー」を配置し、実務面の専門家となる「DX 推進人材」の育成と確保を行いながら、全従業員の IT リテラシー向上を加速します。

### ▼ DX 戦略を推進するための体制・組織



### ▼ 目指す DX 人材像

#### 1. DX 推進リーダー人材（=DX 委員会メンバ）

- ・全社の経営・業務・システムの課題を把握し、外部 IT 企業と適切に連携できる高度な IT リテラシーを有する人材

【役割】DX 推進の全体管理、個別プロジェクトの指導

#### 2. DX 推進人材（=ICT 部、SC 事業部メンバ）

- ・経営/業務/システムの分析を行い、課題の抽出と適切な解決策の提示を行える人材

#### 3. IT ツール活用人材（=全 AGS メンバ）

- ・クラウドサービスなどの IT ツールを活用し、自らの業務の中で業務を改善できる人材

情報発信（=広報・マーケティングチーム）

※2022 年度より DX 委員会、SC 事業部、2023 年度より（社長直轄）広報・マーケティングチームを新設

## －人材育成・確保の具体的な方策

### 1. DX 推進リーダー人材

- ・ DX プロジェクトの指導
- ・ 外部企業との人材交流（情報交換会など）

### 2. DX 推進人材

- ・ DX プロジェクトへの参画
- ・ 社内各種分科会への参加
- ・ 社外講座の受講（外部企業による当社向け研修など）
- ・ DX 関連資格の取得

### 3. IT ツール活用人材

- ・ 社内研修への参加
- ・ 業務への IT ツールの積極的な活用

## IT システム・デジタル技術活用環境の整備

当社では「価値創造プロセス」と「業務プロセス」の改革を推進するため、以下の予算を確保し、社内システムやデジタル技術活用環境の整備を、中長期的な観点から推進しています。

### －リモート環境の整備

オンラインコミュニケーションツールや電子決裁システムなど、デジタル技術の活用により、どこにいても働くことができる環境を構築しています。

### －セグメントポータル構築

営業/業務ツール、業界情報などを集約し、全ての拠点において、誰もが一定品質以上のサービスを効率的に提供できる（誰でも、すぐに、簡単に、使える）環境を整備します。

### －CRMの構築、既存データベースとの統合 ※DX 戦略 取組 1

顧客情報や接触履歴、対応内容をデータベース化して蓄積し、全社で共有することで、部門間や営業担当者間でのクライアントへの対応の違いをなくし、一定品質以上のサービスを提供できる環境を整備します。また、クライアントの潜在的な経営課題を発見し、課題解決に向けた新たなサービスを提供できる環境を整備します。

### －予算管理システムの導入 ※DX 戦略 取組 2

データ収集・分析業務の効率を向上し、施策検討など重要な経営判断を迅速化することで、データを起点とした経営環境を整備しています。

### －SFAの導入 ※DX 戦略 取組 3

SFA で可視化・数値化されたデータを元に、営業活動分析をより深く行うことができる環境を構築します。

- ・可視化：営業プロセスや商談内容のデータを管理・分析し、戦略立案や改善活動を推進します。
- ・標準化：知的財産を組織内で共有し、営業プロセス全体の生産性や提供価値の向上を実現します。
- ・効率化：顧客情報や案件の進捗状況などの管理・分析・資料作成に係る業務を効率化し、営業担当者が本来すべき業務に集中できる環境を整備します。

## 戦略の達成度を測る指標

戦略の達成度を測るため、週次経営会議や半期事業計画会議、取締役会への定期的な報告を行うとともに、DX 委員会を中心に評価、対策検討、必要に応じてアクションの見直しを行います。

- クロスセル関連売上高
- 提案数

## 経営者 DX 推進メッセージ

当社は、創業以来 50 余年にわたり、お客様のビジネスや立場、気持ちを可能な限り理解し、専門家として考え、経営に必要なソリューションを積極的に提案・実行する真の「クライアントファースト」の姿勢を貫いてまいりました。

世の中では、新たなテクノロジーがどんどん浸透しつつあります。さらに、新型コロナを経験した世界はヒトの働き方だけでなく、ライフスタイルや価値観まで変え始めています。そのような中、私たちはこうした環境にいやおうなく適応していかななくてはなりません。

このような環境の下、専門家としてお客様に必要なソリューションを提供し続けるためには、自社の DX を推進して経営を高度化するとともに、これまでに蓄積したノウハウや経験を融合することにより、お客様に提供するサービスの価値を高め、高度な顧客体験を実感していただくための仕組みづくりを行う必要があると考えます。

時代が移り変わっても、お客様に寄り添い、一番身近で「頼れる存在」として対応させていただき、ステークホルダーの皆さまが成長し豊かになっていくためのパートナーであり続けてまいりたいと思います。今後とも、当社の取組み状況およびクライアントに有用な情報を継続的に発信してまいります。

株式会社 AGS コンサルティング

代表取締役社長 廣渡嘉秀