

# DX に向けた取り組み

株式会社 AGS コンサルティング

2024 年 12 月 16 日

## AGS を取り巻く環境

昨今、企業を取り巻くビジネス環境は、デジタル技術の急速な進展とともに大きな変化を遂げています。特に、経営におけるデータの利活用は、企業競争力の強化と顧客価値の創出において重要な要素となっています。

当社においても、クライアントに対して高付加価値のサービスを提供し続けるために、デジタル技術とデータを効果的に活用し、環境の変化に柔軟に対応する持続的な変革が求められています。

具体的には、意思決定の迅速化や業務プロセスの効率化のために、組織全体でデータを連携・活用することで、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、テクノロジーにできないことに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、自社および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、現場から得られるデータとノウハウを活用することで、顧客の要望や課題をより深く理解し、サービス品質を向上するとともに、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

### | 取り組み 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・活用し、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を構築します。

## ② 業務プロセス改革

### | 取り組み 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、高度な経営情報の可視化や意思決定の迅速化を実現します。
- ・ 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。

### | 取り組み 3 | 営業プロセスのデジタル化による効率化

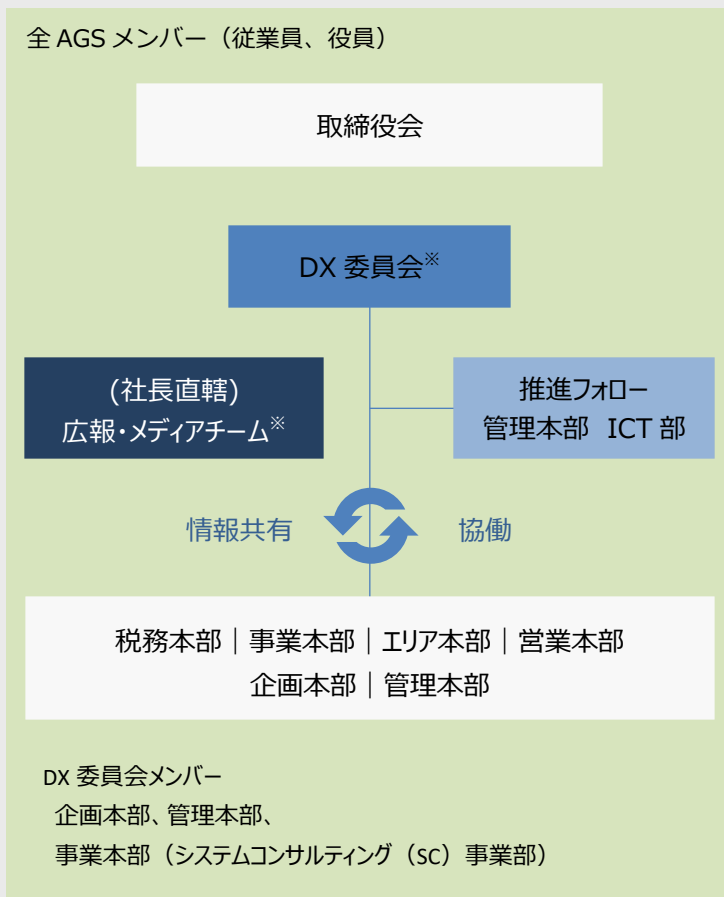
- ・ SFAを導入することにより、営業データの一元管理を実現し、営業プロセスの可視化に関わる業務効率の向上を目指します。
- ・ 統合された営業データの分析を通して、営業プロセスを最適化し、受注率の向上を目指します。

# 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 推進リーダー人材」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 委員会メンバー）

- ・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 事業部メンバー）

- ・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 メンバー）

- ・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・メディアチーム）

※2022 年度より DX 委員会、SC 事業部、2023 年度より（社長直轄）広報・メディアチームを新設

## －人材育成・確保の具体的な方策

### 1. DX 推進リーダー人材

- ・ DX 関連資格（高難易度）の取得
- ・ 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

- ・ イノベーションコンテストへの参加（AI 活用コース、生産性向上コース）
- ・ 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。

### －ユーザーPC 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活用

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）環境を整備しています。

### －CRM の構築、既存データベースとの統合 ※DX 戦略 取り組み 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。

### －BI の導入 ※DX 戦略 取り組み 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 取り組み 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ています。

- ・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、対策の検討、必要に応じてアクションの見直しを行っています。

- クロスセル関連売上高
- 既存クライアントへの提案数

## 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、クライアントのビジネスや立場、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次々と浸透し、新型コロナウイルスを経験した世界では、働き方やライフスタイル、さらには価値観そのものに大きな変化が生じています。そのような中、私たちは変化を受け入れ、迅速かつ柔軟に適応していかななくてはなりません。

このような環境下で企業価値を向上し、持続的な成長を遂げるためには、自社の DX を推進して経営をシンカさせる必要があります。当社では DX 経営を通じて、これまで蓄積したノウハウや経験をデータと融合させ、新たな価値を創造することで、クライアントにより高品質で革新的なサービスを提供してまいります。

時代がどれほど移り変わろうとも、クライアントに寄り添い、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、当社の取り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