

TMC 本社企画 ご担当者さま

お世話になっております。キックオフに向けて、現状の流れ(As-Is)と、今後“何を管理すべきか”的方針を早めに固めたく、事前ヒアリングのご回答をお願いできますでしょうか。

- 所要時間: 10~15分(選択式中心)
 - 回答方法: 本メッセージにそのまま返信し、選択肢の先頭に「○」を付けてください
 - 補足: 不明なものは「不明」でOKです(正確な数字でなくても問題ありません)
-

TMC(本社企画)向け:質問事項

1) まず「本当の目的(出口)」を確定します(最重要)

Q1. 今回の最優先目的はどれですか？(1つだけ)

- ① 工事進捗の見える化・オペレーション改善(遅延/手戻り削減)
 - ② 品質・安全の担保(不具合時の追跡、責任分界、監査)
 - ③ 顧客満足(CS)(問い合わせ削減、進捗確認の手間削減)
 - ④ 経営/KPI可視化(普及率・リードタイム等を全社で見たい)
 - ⑤ マーケティング活用(設置情報を使った提案やナーチャリング等)
 - ⑥ その他()
-

Q2. 「最初の3か月」で必ず改善したいことは何ですか？(最大2つ)

- A. 遅延が多い(原因が見えない)
 - B. 手戻りが多い(写真不足/欠品/承認待ち等)
 - C. 問い合わせが多い(進捗/費用/工期)
 - D. 施作品質のばらつきがある(不具合時の追跡が難しい)
 - E. データが散らばっている(誰の情報が正しいか分からない)
 - F. その他()
-

Q3. 成功の判断指標(KPI)は何ですか？(最大2つ)

- ① 申込→工事完了までの平均日数(リードタイム)
- ② 遅延件数(または遅延率)
- ③ 手戻り件数(写真不足/欠品/不在など)
- ④ 問い合わせ件数(進捗確認など)
- ⑤ 不具合対応の追跡時間(原因究明にかかる時間)
- ⑥ その他()

2)「マーケティング目的なら工事情報が必要か？」をズレなく確認します

Q4. マーケティング活用(クロスセル等)を今回“本当に”やりますか？(1つ)

- やる(今回の要件に入れる)
 - 将来やるが、今回は入れない(将来に向けて最低限は取る)
 - 今回はやらない(工事/進捗が主目的)
-

Q5.(Q4で「やる／将来」)マーケティングでやりたいことはどれですか？(最大1つ)

- A. 設置完了後に、蓄電池などを提案したい
- B. 施工前の不安解消(説明・案内)を出したい
- C. 住宅タイプ/設置条件から、提案セグメントを作りたい
- D. その他()

【補足(迷わないための説明)】

- ここは「マーケティングで 何を実現したいか」を 1つに絞る 質問です。目的が決まると、集めるデータも最小限にできます。
 - 例)
 - A(設置後に提案)→ 最低限ほしい情報:工事完了日／地域(市区町村程度)／機器種別(ざっくりでOK)
 - B(施工前の案内)→ 最低限ほしい情報:工事予定日(+案内先は販売店等で運用でも可)
 - C(条件で出し分け)→ 最低限ほしい情報:戸建/集合などの案件タイプ／地域
 - 「施工写真」など重い情報が必要かどうかは、ここで決まります(目的に不要なら集めません)。
-

3)必要データを「最小セット」で決めます(入力負荷の制御)

Q6. 最低限、全案件で揃えたいデータはどれですか？(必須は○、任意は△、不要は×)

- 案件ID(同じ案件を全員が同じIDで追える)
- 申込日
- 顧客区分(個人/法人)

- 設置場所(例:都道府県 or 市区町村まで)
 - 施工店ID(どの施工店が担当か)
 - 機器情報(型番 or 種別だけでも可)
 - 工事予定日
 - 工事完了日
 - ステータス(進捗区分)
 - 例外理由(遅延/手戻りの理由:選択式)
 - 証跡(写真や報告書の「有無」だけ/リンクだけ)
 - 顧客連絡先(必要なら:要/不要の判断用)
-

Q7. 「どこが正(元データ)か」を選んでください(不明でOK)

(各項目ごとに、次から選んでください:①販売店 ②施工管理 ③施工会社 ④本社 ⑤未整備/不明)

- 案件ID:① / ② / ③ / ④ / ⑤
- 顧客基本情報:① / ② / ③ / ④ / ⑤
- 工事ステータス:① / ② / ③ / ④ / ⑤
- 工事完了日:① / ② / ③ / ④ / ⑤
- 証跡(写真/報告書):① / ② / ③ / ④ / ⑤

【補足(迷わないための説明)】

- 「正(元データ)」とは、最終的に“それが正しい”と扱う場所のことです(部署ごとに数字がズレるのを防ぎます)。
 - 例)
 - 工事完了日:施工会社が報告しても、施工管理が最終確認して確定するなら → ②施工管理
 - 顧客情報:販売店の顧客台帳が基準なら → ①販売店
 - 情報の元が決まっていない/案件ごとにバラバラなら → ⑤未整備/不明 でOKです(それ自体が重要な課題です)。
-

Q8. 証跡(写真・報告書)は、どのレベルを目指しますか?(1つ)

- ① 今回は扱わない(進捗だけ)
- ② トラブル時だけ必要最低限('ある/ない'とリンク程度)
- ③ 施工完了の標準証跡まで揃える(写真一式+チェックリスト等)

【補足(迷わないための説明)】

- 「証跡」とは、工事が終わった/正しく施工されたことを示す“証拠”です(例:写真、完了報告書、チェックリスト)。
- 選び方(目安)

- ①:まずは進捗管理が最優先。写真運用は今は入れない
 - ②:普段は軽く運用し、問題が起きた案件だけ深掘りしたい(おすすめになりやすい)
 - ③:品質を揃えることを重視。毎回「必須の写真・チェック」を標準化したい
 - 補足:②でも「写真を全案件で集める」必要はありません。“有無だけ”や“保管先リンクだけ”的運用も可能です。
-

4) データを集める方法(現実的な“集め方”を選びます)

Q9. 集め方の希望はどれですか？(最大2つ)

- A. 既存システムから自動連携(可能なら最優先)
- B. 施工管理がまとめて登録(1案件あたり入力10項目以内)
- C. 施工会社が簡易フォームで登録(入力は最小)
- D. 週次でCSV/Excelアップロード(当面の暫定運用)
- E. その他()

【補足(迷わないとめの説明)】

- ここは「どうやってデータを集めると、現場に無理がなく回るか」を選ぶ質問です。
 - 「最大2つ」選ぶのは、**当面(早く回す方法)**と**将来(理想の方法)**を分けて考えられるためです。
 - 例)
 - まずは早く回す:**D**(週次Excel) → 慣れてきたら**A**(自動連携)に置き換える
 - 施工管理が台帳を持っている:**B**(入力は10項目以内に抑える)
 - 現場入力を最小にしたい:**C**(例:完了日+例外理由+写真有無だけ)
-

Q10. 入力を軽くするために「絶対に避けたいこと」はありますか？(最大2つ)

- ① 施工会社に入力負担をかけすぎる(現場が回らない)
 - ② 個人情報を現場に持たせたくない
 - ③ 写真運用を重くしたくない
 - ④ 新しいツール導入は最小にしたい(既存で回したい)
 - ⑤ その他()
-

5) スコープ境界(ここがブレると要件がブレます)

Q11. 金流(請求・入金確認)は今回どう扱いますか?(1つ)

- ① 今回は扱わない(工事進捗が主)
 - ② “状態だけ”追う(請求済/未請求、入金済/未入金)
 - ③ 明細まで扱う(本格的に会計領域に踏み込む)
-

Q12. 顧客向けの進捗見える化は今回どうしますか?(1つ)

- ① 内部だけで管理(顧客には別手段で案内)
 - ② 販売店が顧客に伝えるための「社内画面」まで
 - ③ 顧客が自分で見られる仕組みまで(ポータル等)
-

任意(もし可能であれば:添付1点だけでOK)

差し支えない範囲で、以下のうち1つだけ添付いただけますと助かります(個人情報はマスクでOKです)。例:申込書／見積書／完了報告書／進捗管理表／ステータス定義資料／既存システムの画面キャプチャ等

以上です。お手数をおかけしますが、何卒よろしくお願ひいたします。