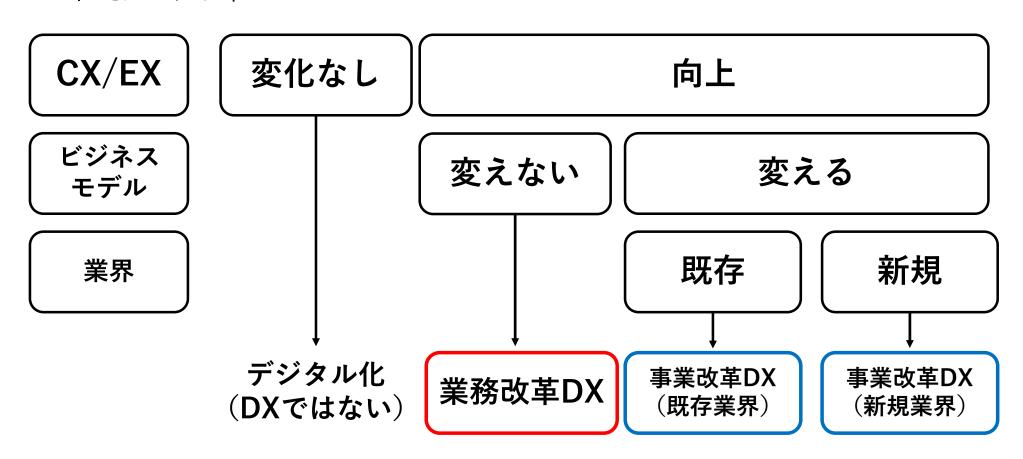
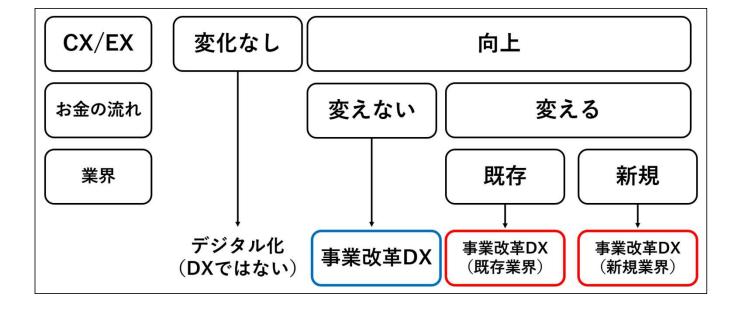
業務改革DX

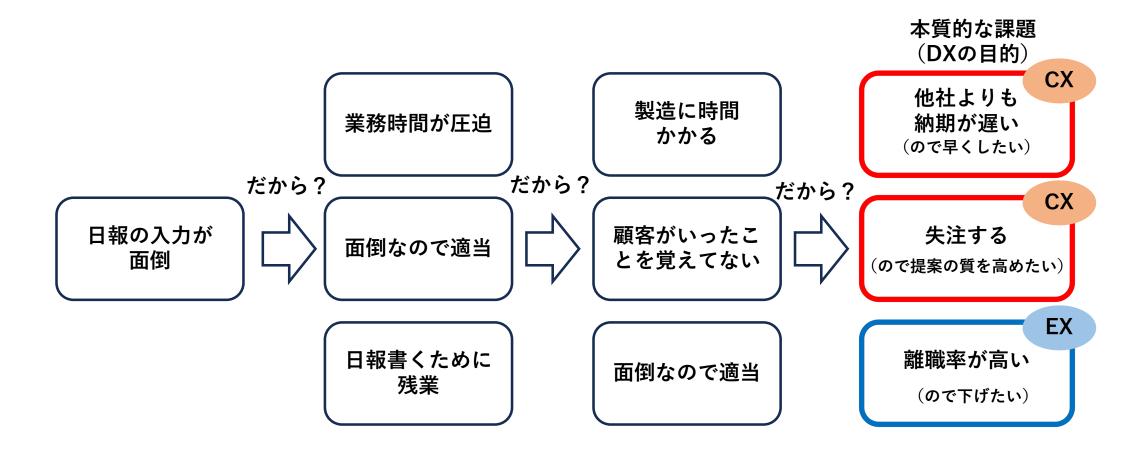


今回はこれ

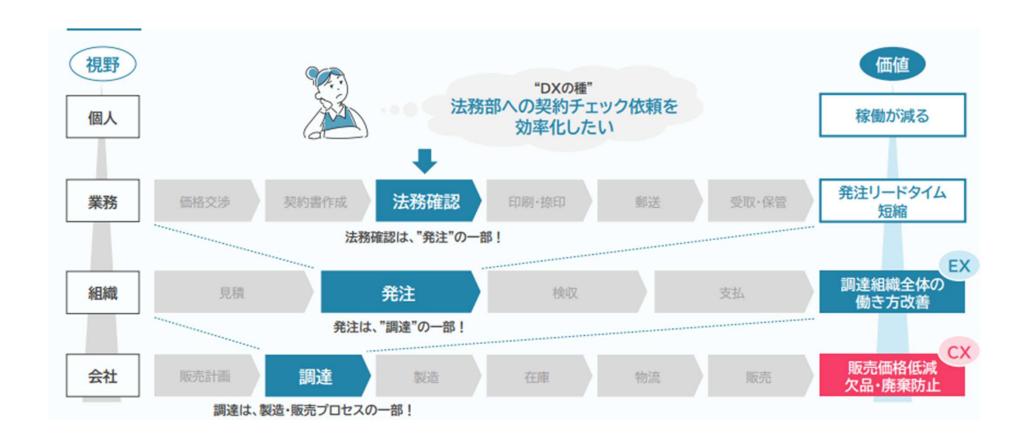
- A
 - A
 - A
 - a
 - a



目的を探す

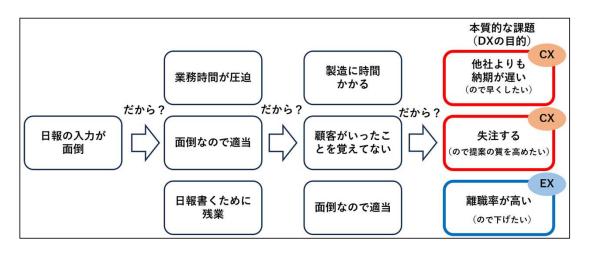


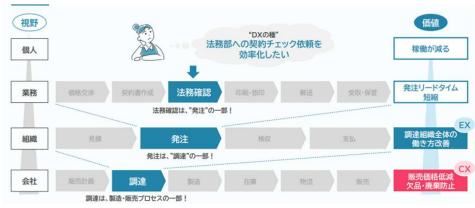
会社全体で考える



あ

- あ
 - ・あ
 - あ





リーンキャンバス

課題	ソリューション	独自の価値	是案	圧倒的な優位性	顧客セグメント
	A. W. LE				-
	主要指標			チャネル	
コスト構造			収益構造		

提案が難しい

うちもそうなの?

・背景:人材不足によりチャットボットの導入する企業が増加

・効果:コールセンターの7割(製品仕様の質問)をチャット対応に移行

→年間約1億円のコスト削減

本当?

・提案:トライアル導入で効果を検証し、投資判断を検討

効果出るの?

ロードマップを作る

あ

あ

あ

うちもそうなの?

・背景: 人材不足によりチャットボットの導入する企業が増加

・効果:コールセンターの7割(製品仕様の質問)をチャット対応に移行

→年間約1億円のコスト削減 🗸

本当?

・提案:トライアル導入で効果を検証し、投資判断を検討

効果出るの?

3ステップ

CX・EXが向上 することを確認

ステップ1

チャットボットで

- ・機会損失削減
- ・顧客接点を増やす

生産性のDX

ROIを目指す

ステップ2

- ・機会損失をゼロに
- ・デジタルチャネルの データ活用で販売を拡大

顧客理解のDX

DXで目指す姿

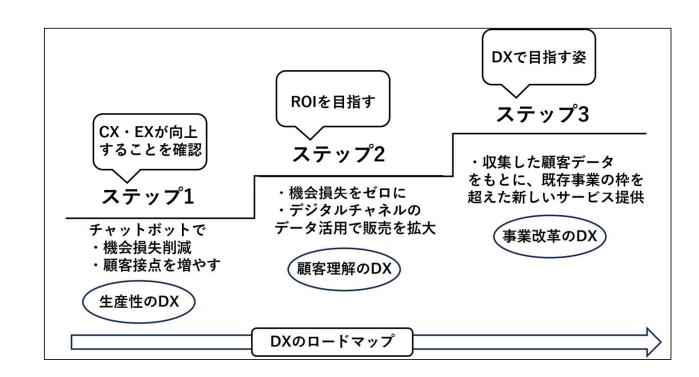
ステップ3

・収集した顧客データ をもとに、既存事業の枠を 超えた新しいサービス提供

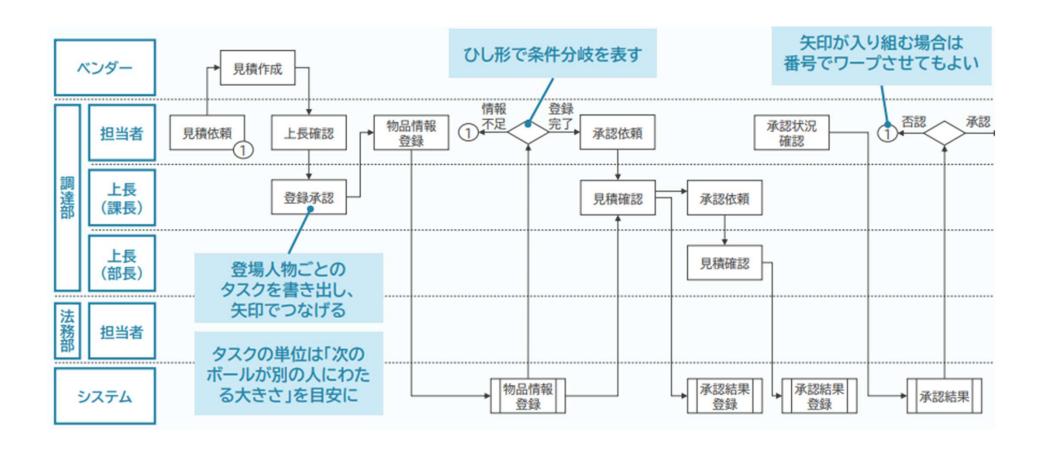
事業改革のDX

DXのロードマップ

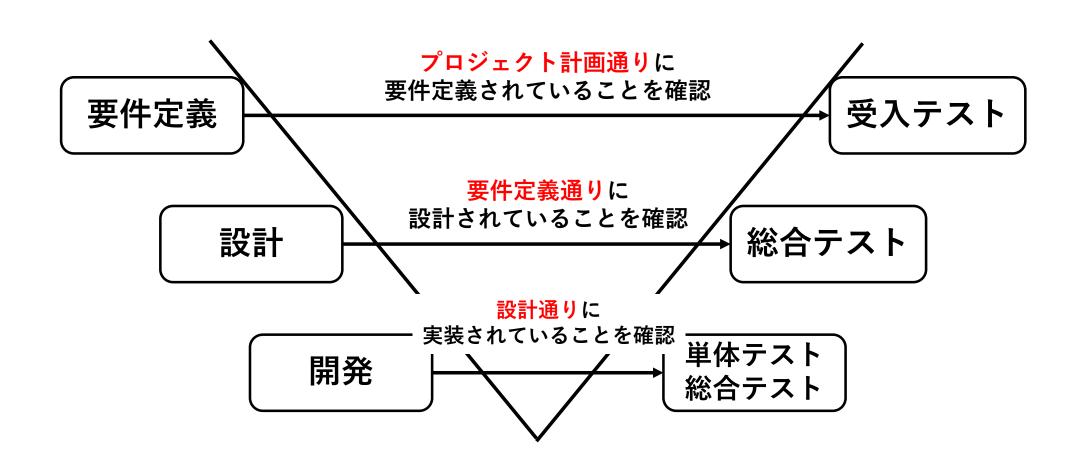
- あ
 - あ
 - あ
 - あ
 - あ



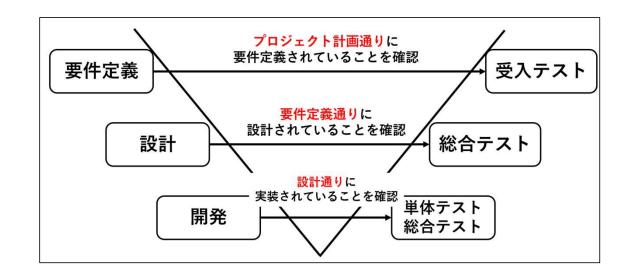
業務フロー図



テスト



- あ
 - あ
 - あ
- あ
 - あ
 - あ
 - あ
 - あ



ToDo・課題・リスク

意味

例

ToDo

担当者が手を 動かせば終わる仕事

・処理が未実装

課題

他のチームの誰かに意思決定 がなければ進まない仕事

- ・仕様が未検討
- ・開発が遅延

リスク

まだ発生していないが、

- ・起こりそうな課題
- ・想定外のToDo

- ・仕様が決まらない可能性
- ・仕様変更

あ		
• b		
ああ		
	意味	例
ToDo	担当者が手を 動かせば終わる仕事	・処理が未実装
課題	他のチームの誰かに意思決定 がなければ進まない仕事	・仕様が未検討 ・開発が遅延
リスク	まだ発生していないが、 ・起こりそうな課題 ・想定外の <u>ToDo</u>	・仕様が決まらない可能 ・仕様変更

ITシステムでやることの例

