

D X 推進モデル⑨小売業

【経営課題】生産性向上（コスト削減）

企業価値向上
(DX推進) テーマ

既存ビジネスの変革

関連するDXの要素
(変革の対象)

対面営業の効率化

データ活用による
経営課題解決の方向性

A I による 24 時間顧客対応と
対応データの活用・分析を
通じた顧客満足度向上

データ連携の類型

企業顧客間接続

DXの進め方

戦略策定

DX推進

定着改善

スパイラル
アップ

1. 経営計画においてDXビジョンを明確化し、経営トップがコミットメントする。
・ビジネスとITシステムを一体的に捉え、デジタル技術による社会及び競争環境
の変化が自社にもたらす影響（リスク・機会）を踏まえた経営ビジョンの策定
を行う。

2. デジタル化する業務の現状を図表や数値で見える化して把握し、企業価値向上の
数値目標を設定する。
・ECモール出店、顧客対応にAIチャットボット導入により、商談工数削減および
顧客満足度向上の目標値を設定する。

3. 課題解決の戦略（体制、人材、工程、手段、コスト）を立案する。
・データを重要経営資産の一つとして位置付け、経営計画を実現できる変革シナ
リオとして戦略を策定する。
・デジタル化に向けた合理的かつ合目的な予算配分を行う。
・デジタル化推進体制の整備、キーマンの任命を行う。

4. 対象業務プロセスおよびデータフローを整理し、データマネジメントルールを
作成する。
・WEBサイトおよびECサイトのアクセス等ユーザー行動ログ取得および取り扱い
ルールを定め、各サイトで利用規約等として公開する。

5. 導入するデジタル技術の要件を定義する。
・WEBサイトで提供するAIチャットボットとECサイト間の誘導をスムーズにする。
・ユーザー行動ログデータを取得し、分析してサービス向上検討に活用できる
ようにする。

導 入 前	対面営業に関する業務工数が不足
デジタル技術導入	ECモール出店、AIチャットボット導入
導 入 後	バーチャル店舗（EC）とリアル店舗の組み合わせ 商談モデルを構築
効 果	・販売チャネルの創出による販売効率化 ・24 時間 365 日お客様対応の実現

6. デジタル技術導入、運用人材の育成
・AI 顧客対応を組み合わせた営業ノウハウを社内に蓄積する。

7. 設定した企業価値向上の目標達成状況の確認、評価
・AI顧客対応による工数削減および顧客満足度向上の目標達成状況を評価する。

8. さらに企業価値向上を目指して課題抽出、戦略策定へ
(例) 新たな販売チャネルにおける課題を抽出し、さらなる改善策を検討する。
AIの回答精度向上、ユーザー行動ログのフィードバックによるサービス
向上により、さらなる顧客との関係強化を目指す。

Captured by FireShot Pro: 21 6月 2021, 17:06:44
https://getfireshot.com