

# オペレーションズ： アフターサービス顧客接点強化

AIを活用した、顧客情報起点のインサイト導出による業務高度化

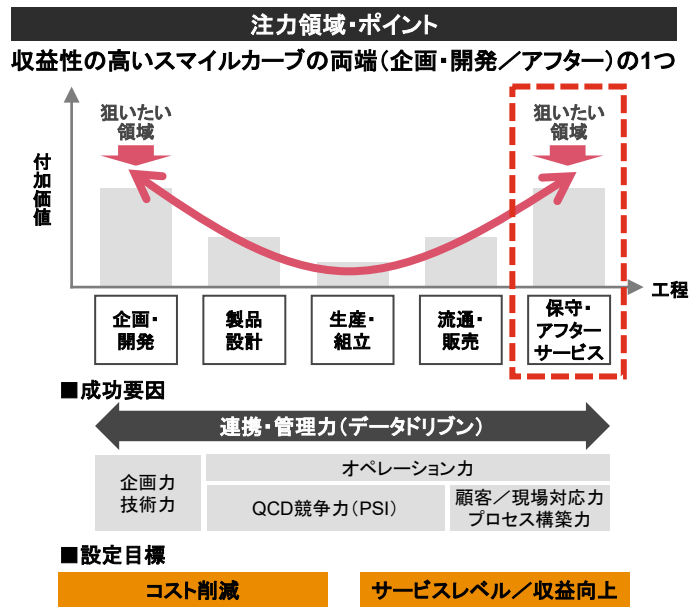
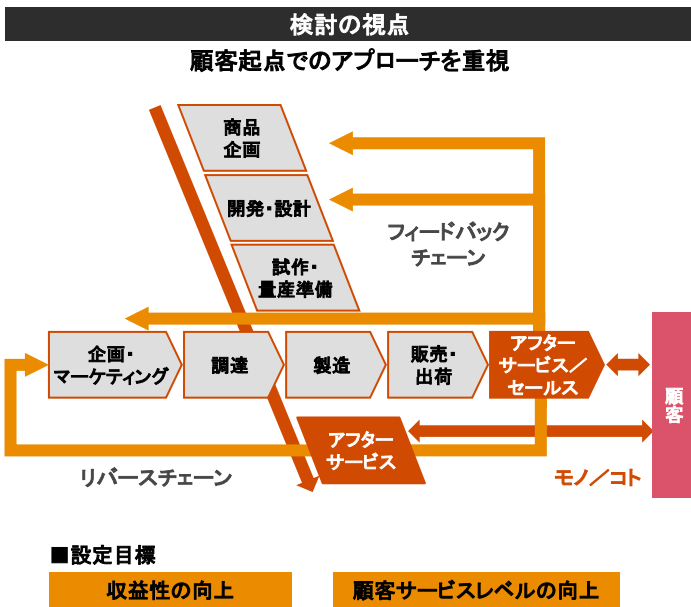


## 収益向上のためのSales after(アフターサービス/セールス)領域の重要性

安定した収益性と顧客満足度への直接的影響などから、アフターサービス/セールス領域の重要性はさらに高まっています。モノ売りからコト売り(保守・アフターサービス+付加価値)へのシフト、情報のデジタル化を基盤にIoT、AIの活用による外部や顧客との接点を軸としたビジネスモデル/プロセスの改革が有効な打ち手となります。

## 検討の視点、注力領域・ポイント

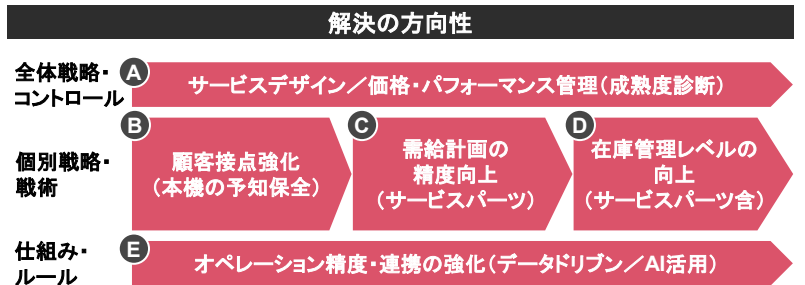
アフターサービス/セールスは、サプライチェーン/エンジニアリングチェーンの終わり、かつ顧客を起点とした始まりに位置付けられます。コスト削減(効率化)からサービスレベル/収益向上へのシフトが主眼となります。



## 一般的な問題、解決の方向性

主要7つのアフターサービス/セールス領域のプロセスにおける問題や論点を以下のようにフレームワークに沿って特定し、A~Eの5つの解決テーマに従って、さまざまな切り口で施策を検討/整理します。

一般的な問題(アフター領域のフレームワーク)	
① ニーズ捕捉	データドリブンでのニーズの捕捉、シーズの発掘が不十分
② 受付・見積	顧客へのタイムリーで、きめ細かいサービス提供が不十分
③ アロケーション・在庫管理	サービスパーツの在庫過多/欠品、在庫偏在が散見
④ 配送計画・管理	ジョブとプロセスの体系化/整流化が不十分(ノウハウの属人化)
⑤ サービス提供(現場)	非効率な作業(ムダ)や、サービスレベルのバラつき(ムラ)が発生
⑥ 資産復旧・アップグレード	リバース(サプライ)チェーンのオペレーションが非効率
⑦ フィードバック対応	顧客・技術員のフィードバック対応に関するノウハウ蓄積・活用が不十分

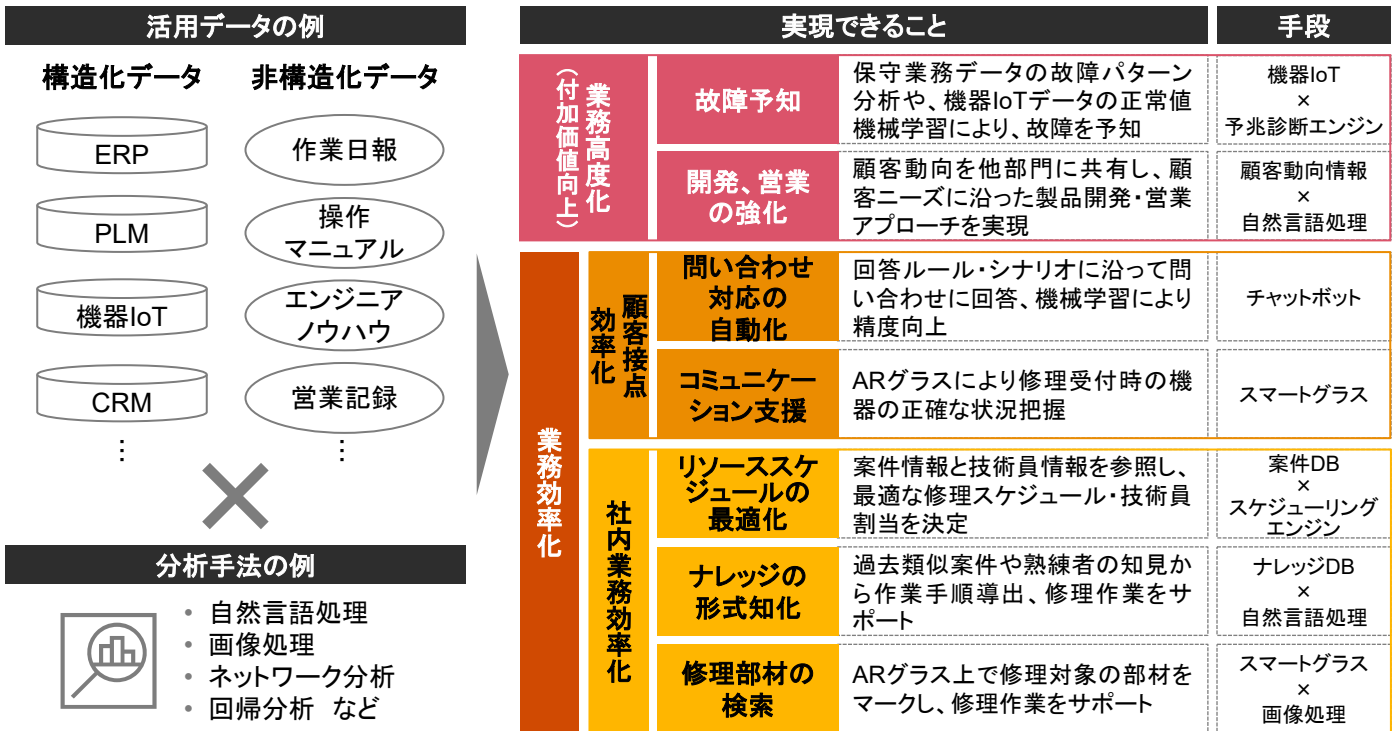


## 検討の切り口(例)

サービスデザイン 新たな事業の創造・拡充		
システム 多面的データ取得・活用・統合	業務 ビジネスモデル/プロセスの見直し	人材・組織 修理/リサイクル業からビジネスパートナーへの意識改革
業務の自動化/自律化		

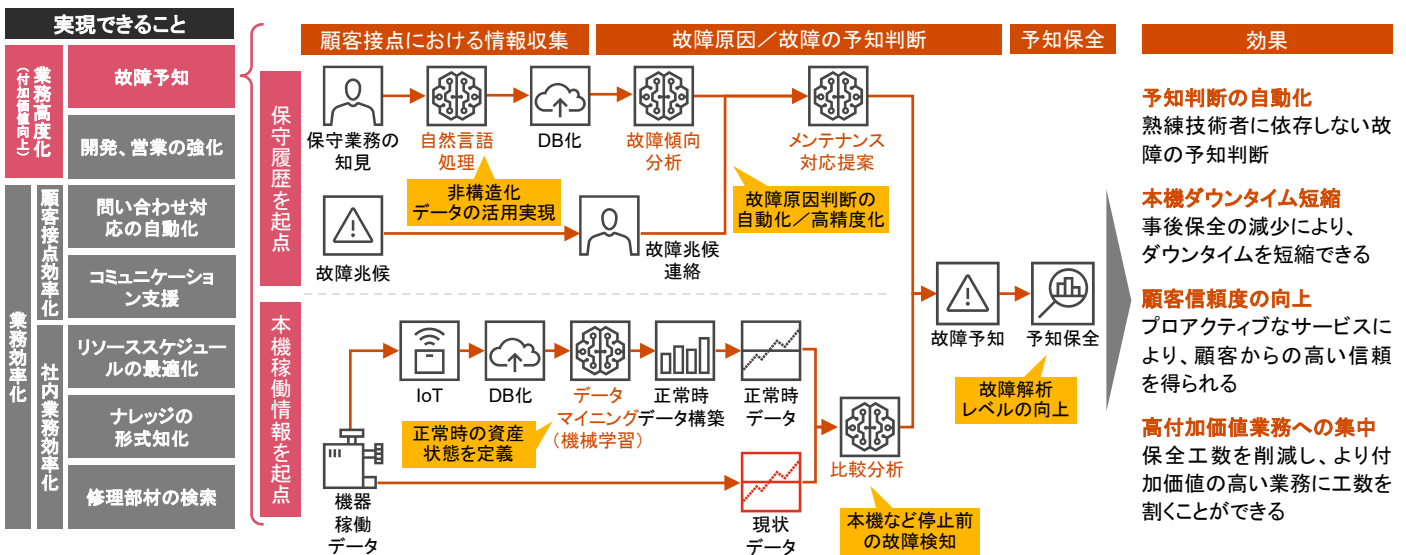
## 顧客接点における業務効率化／高度化の手段

あらゆるデータ(構造化／非構造化)を起点とした分析・インサイト導出により、業務効率化・高度化の段階的な実現手段を幅広く創出できます。



## 顧客接点情報を用いた予知保全の実現

保守業務上の蓄積データや、IoTを駆使して収集した機器データをデータマイニング(機械学習など)させることで、故障の予知判断の迅速化・精度向上が実現し、計画的な部品修理・交換も可能にします。



## お問い合わせ

PwCコンサルティング合同会社

〒100-0004 東京都千代田区大手町1-2-1 Otemachi Oneタワー

TEL : 03-6257-0700(代表)

[www.pwc.com/jp/consulting](http://www.pwc.com/jp/consulting)

### PwCコンサルティング合同会社のご紹介

PwCコンサルティング合同会社は、経営戦略の策定から実行まで総合的なコンサルティングサービスを提供しています。PwCグローバルネットワークと連携しながら、クライアントが直面する複雑で困難な経営課題の解決に取り組み、グローバル市場で競争力を高めることを支援します。

### PwC Japanグループ

PwC Japanグループは、日本におけるPwCグローバルネットワークのメンバーファームおよびそれらの関連会社(PwCコンサルティング合同会社を含む)の総称です。各法人は独立して事業を行い、相互に連携をとりながら、監査およびアシュアランス、コンサルティング、ディールアドバイザリー、税務、法務のサービスをクライアントに提供しています。

© 2024 PwC Consulting LLC. All rights reserved.

PwC refers to the PwC network member firms and/or their specified subsidiaries in Japan, and may sometimes refer to the PwC network. Each of such firms and subsidiaries is a separate legal entity. Please see [www.pwc.com/structure](http://www.pwc.com/structure) for further details.

This content is for general information purposes only, and should not be used as a substitute for consultation with professional advisors.