

# オペレーションズ：

## アフターサービス／セールス成熟度診断

現状把握・課題抽出の簡便化と改革・改善への活用

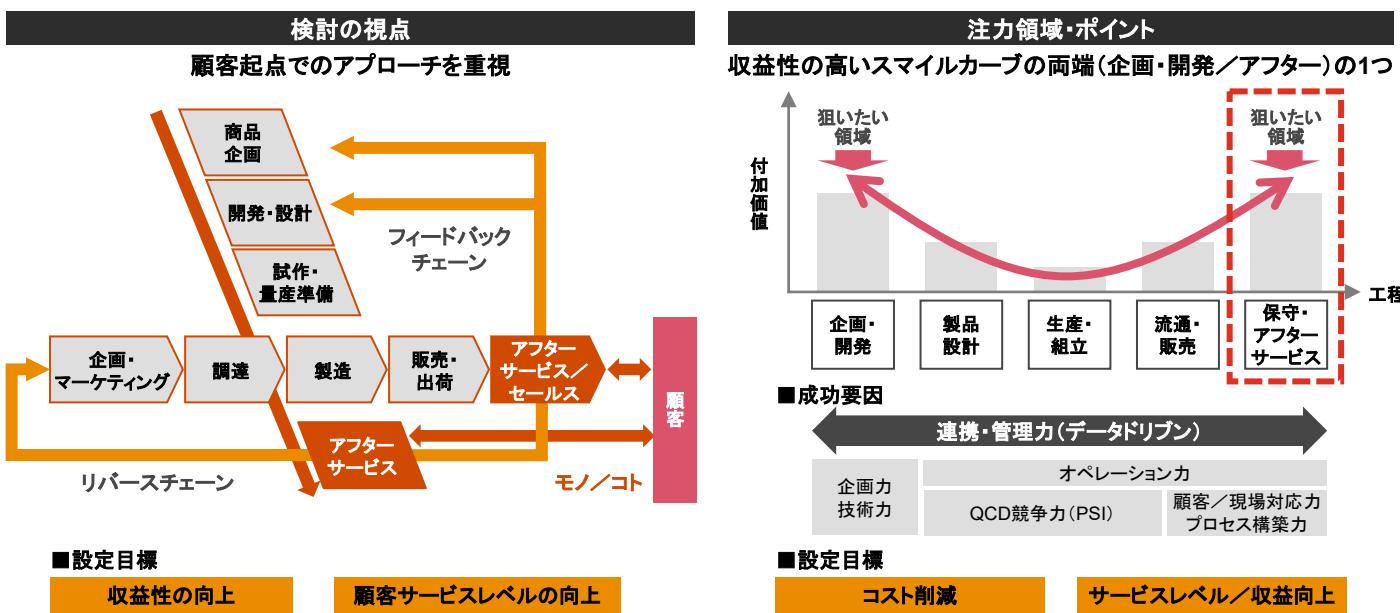


### 収益向上のためのアフターサービス／セールス領域の重要性

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／セールスの重要性はさらに高まっています。単なるモノ(機器・装置)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、AIなどの活用による外部／顧客接点を起点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。

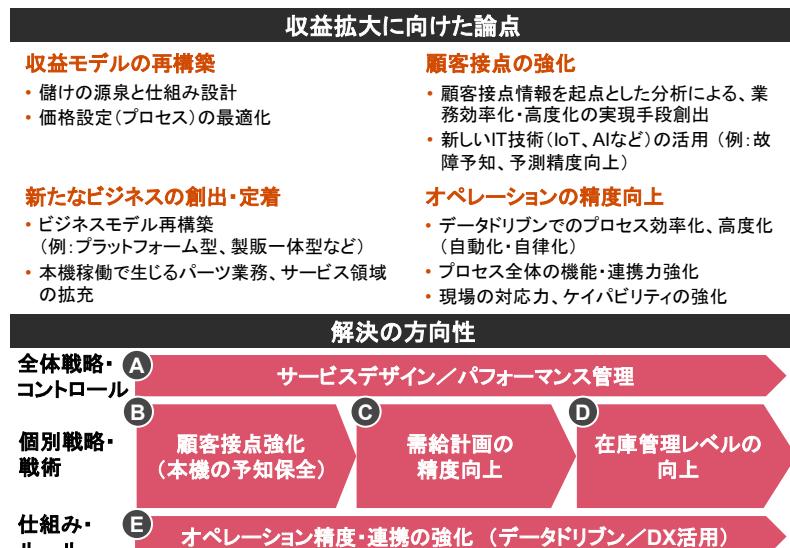
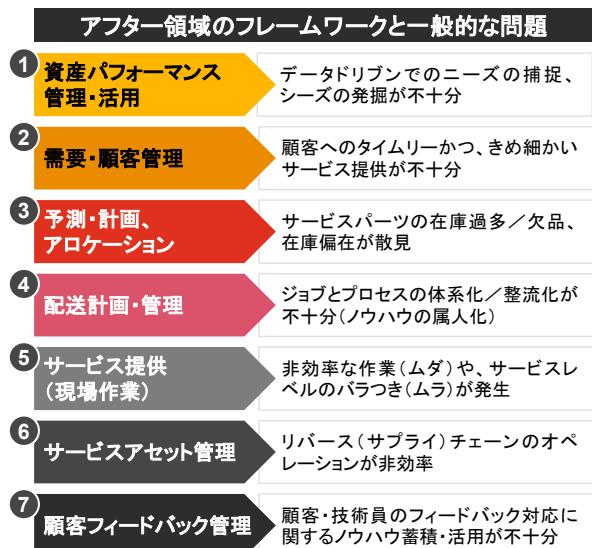
### 検討視点、注力領域・ポイントとは？

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。



### 一般的な問題点、論点および解決の方向性

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一般的な問題に対して、A～Eの5つの解決方向性に従って、施策検討／整理する枠組みとなっています。



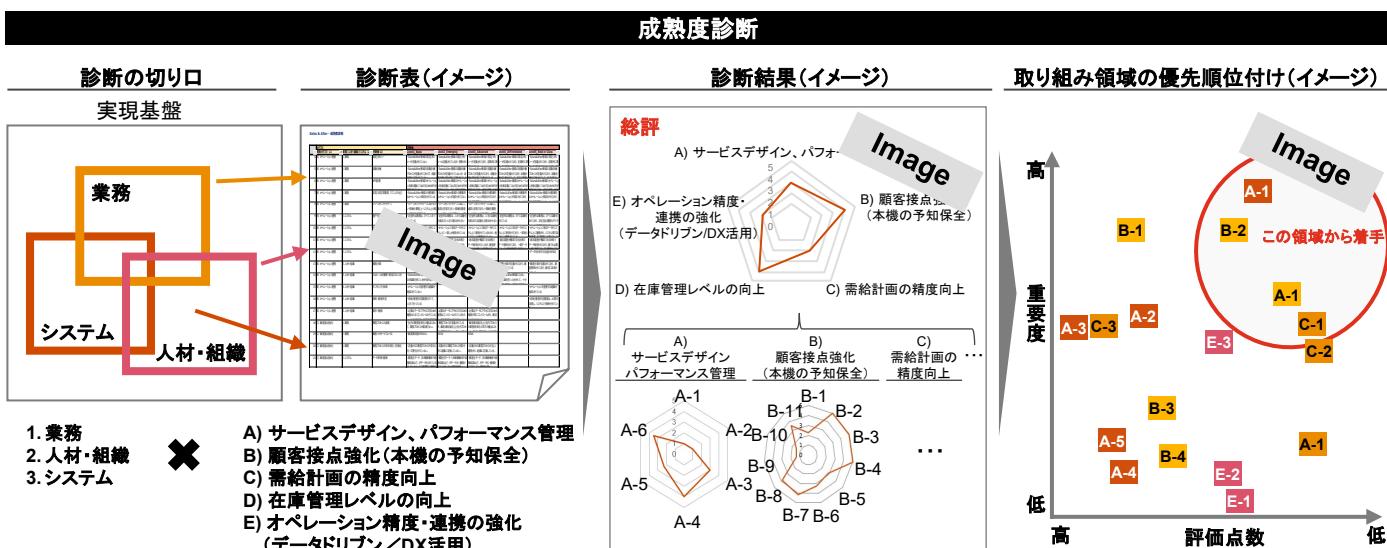
## 成熟度把握のフレームワーク例

対象機能・部門が多く、モノ・コトの流れが複雑なアフターサービス領域において、現状の成熟度を客観的に評価したうえで、解決策と実現への道筋を描くことが肝要です。

アフターサービス フレームワーク						
①資産パフォーマンス 管理・活用	②需要・顧客管理	③予測・計画、 アロケーション	④配送計画・管理 (ディスパッチ)	⑤サービス提供 (現場作業)	⑥サービスアセット 管理	⑦顧客フィードバック 管理
期待成果						
「問題発生前に感知」  機器情報を活用し、(潜在的な)サービスニーズを予測し、対処	「顧客ニーズの理解と、適切な初期対応」  顧客よりサービスの依頼を受け、初期診断・見積などの初期対応	「ジョブのスケジュールと、リソース確保」  サービスの初期判断や優先順位付け、スケジュールに利用できるツールを確保	「ジョブに必要なリソースを手配」  特定の顧客ニーズに応じ、必要なリソースの計画・手配	「適切なツールを活用し、顧客ニーズを充足」  適切なリソース/ツールを活用し、ニーズに沿った作業を遂行	「ニーズに対する変化を捕捉」  遂行したサービスを記録。今後、実施／改善／アップグレードすべき事項を特定	「残タスクを実行し、フィードバックを獲得／活用」  作業後に必要なサービスを提供。フィードバックを今後のアクションに反映し、顧客との継続的な関係性を維持・拡充
基本情報の追跡・管理  稼働状況・状態監視  予測分析  処方的分析	顧客管理・チャネル最適化  SLA遵守  初期診断・見積  顧客権限管理  ビジネス取引／サービス形態  カスタマーサポート・チャネル	必要リソースの予測  リソース計画(パート含む)  ジョブの優先順位設定  スケジュール最適化  緊急対応  パート在庫管理	パート確保  パート・機器積載  配送経路・遅延情報管理  ジョブ計画の柔軟な変更  技術者への顧客情報提示  作業完了確認	作業対象機器の情報提示  作業実行支援  商機認知  インシデントの把握	作業完了機器の情報更新  パート返却／リバースサプライチェーン  サービスツールの復旧  作業完了確認	請求書の発行  顧客フィードバック  作業関連情報の登録
オペレーション システム・ツール 組織・人材						
IoT  SaaS／Cloud  CRM  ERPアプリケーション  アフターセールス管理アプリ  マスターデータ管理	アフターサービス技術					

## PwCグローバルネットワークで確立されたアプローチ

3つの実現基盤(業務、人材・組織、システム)と5つの解決方向性(A~E)を切り口に、現状の成熟度を把握のうえ、取り組み優先事項を整理することにより、自社の伸ばすべき強みと改善ポイントを明確化します。



## 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。

© 2022 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.

0192204