

# 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

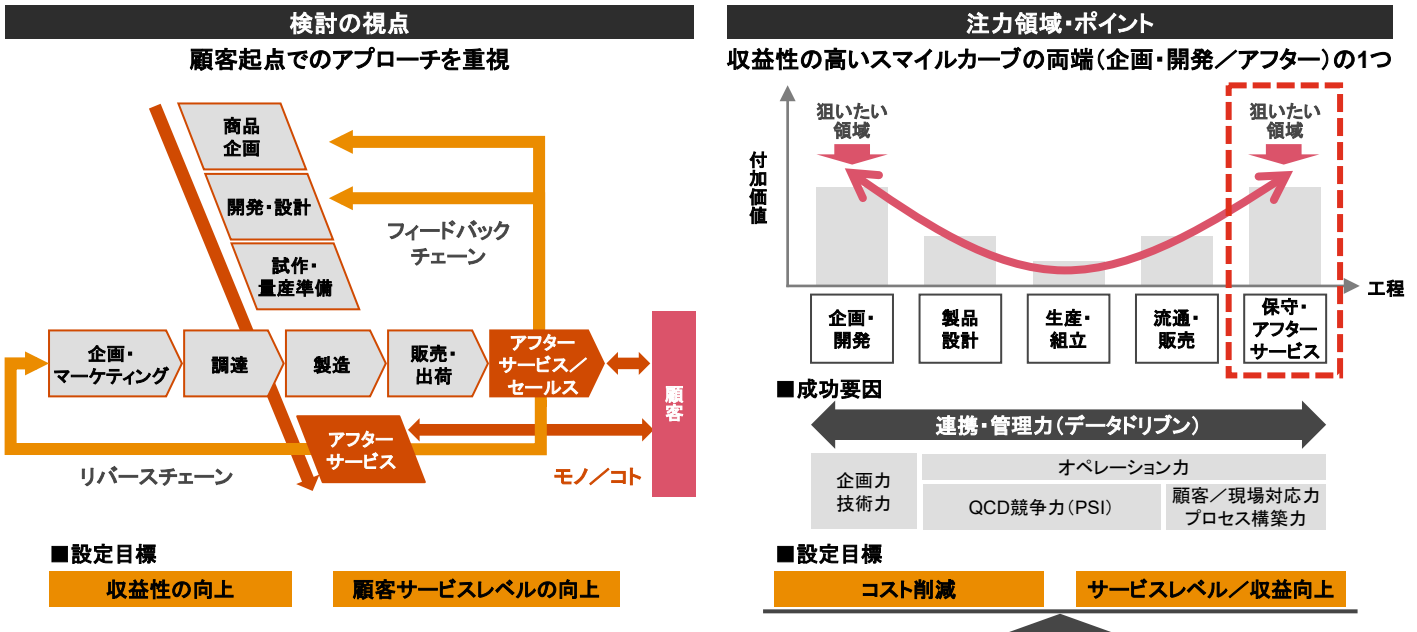


## 収益向上のためのアフターサービス／セールス領域の重要性

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

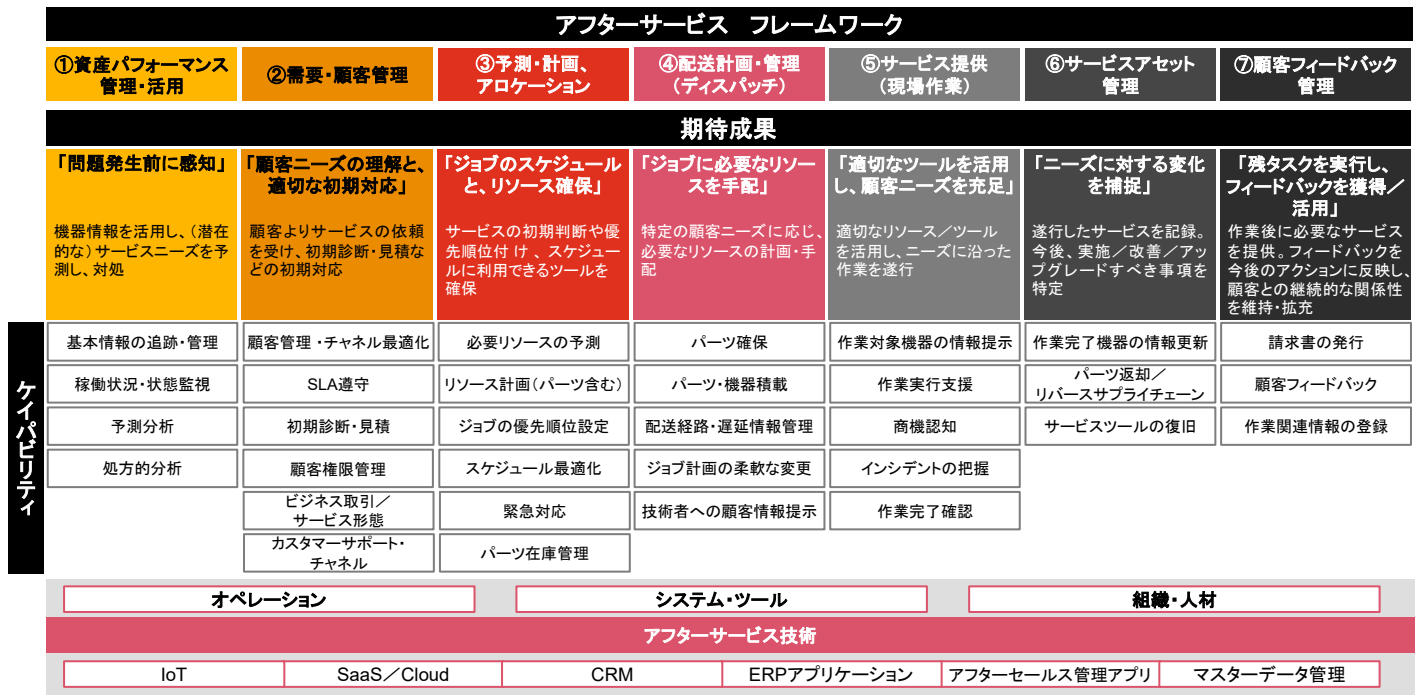
主要7つのアフターサービス／セールス領域のプロセスにおける一般的な問題に対して、A～Eの5つの解決方向性に従って、施策検討／整理する枠組みとなっています。

アフター領域のフレームワークと一般的な問題	
① 資産パフォーマンス管理・活用	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 需要・顧客管理	顧客へのタイムリーかつ、きめ細かいサービス提供が不十分
③ 予測・計画、アロケーション	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（現場作業）	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 サービスアセット管理	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 顧客フィードバック管理	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

収益拡大に向けた論点	
<b>収益モデルの再構築</b>	<b>顧客接点の強化</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>儲けの源泉と仕組み設計</li> <li>価格設定（プロセス）の最適化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客接点情報を起点とした分析による、業務効率化・高度化の実現手段創出</li> <li>新しいIT技術（IoT、AIなど）の活用（例：故障予知、予測精度向上）</li> </ul>
<b>新たなビジネスの創出・定着</b>	<b>オペレーションの精度向上</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ビジネスモデル再構築（例：プラットフォーム型、製販一体型など）</li> <li>本機稼働で生じるパーツ業務、サービス領域の拡充</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>データドリブンでのプロセス効率化、高度化（自動化・自律化）</li> <li>プロセス全体の機能・連携力強化</li> <li>現場の対応力、ケイパビリティの強化</li> </ul>
解決の方向性	
<b>全体戦略・コントロール</b>	<b>A サービスデザイン／パフォーマンス管理</b>
<b>個別戦略・戦術</b>	<b>B 顧客接点強化（本機の予知保全）</b> <b>C 需給計画の精度向上</b> <b>D 在庫管理レベルの向上</b>
<b>仕組み・ルール</b>	<b>E オペレーション精度・連携の強化（データドリブン／DX活用）</b>

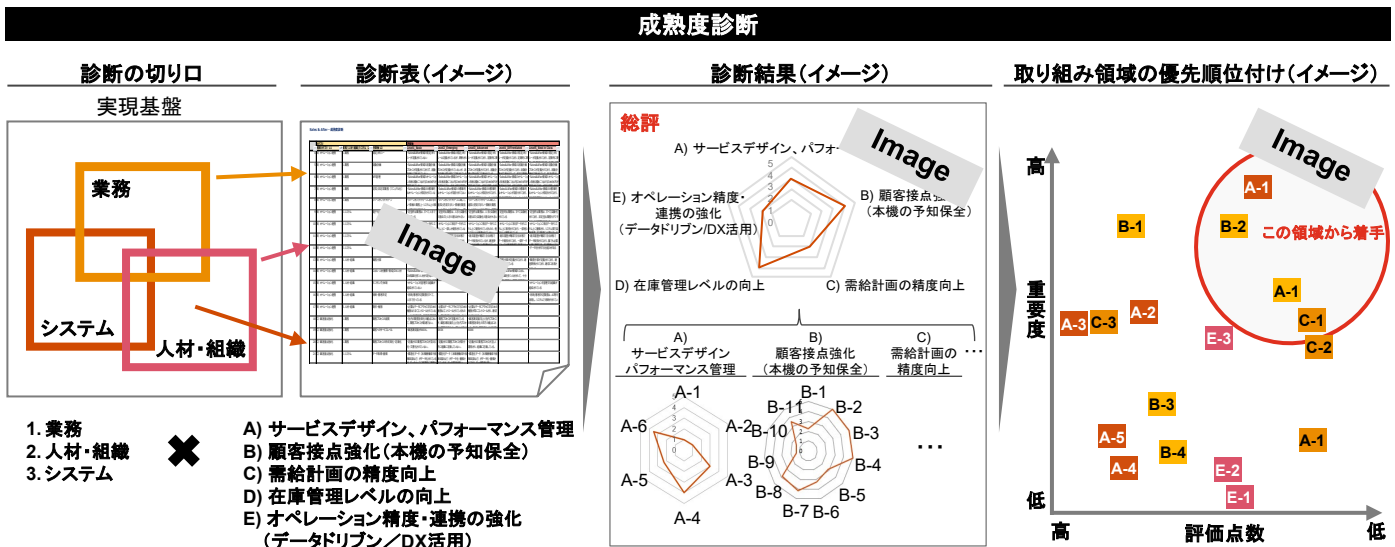
## 成熟度把握のフレームワーク例

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。



## 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.

01922204