

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

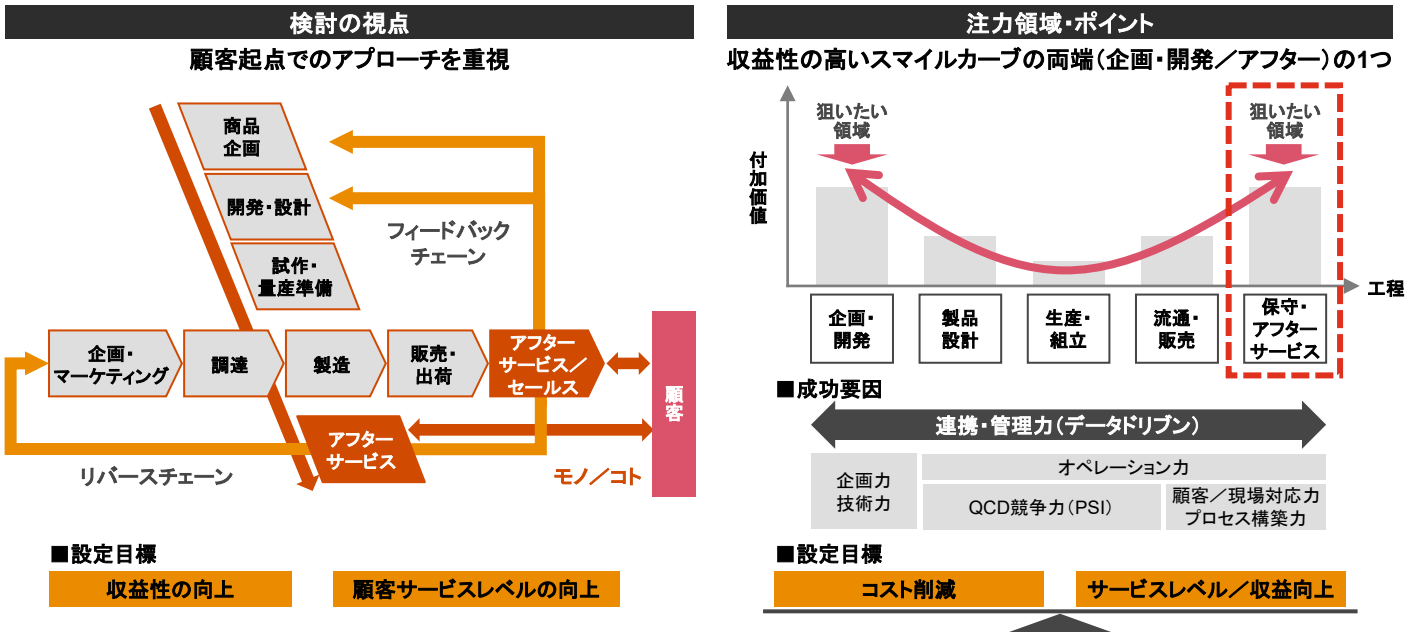


収益向上のためのアフターサービス／セールス領域の重要性

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

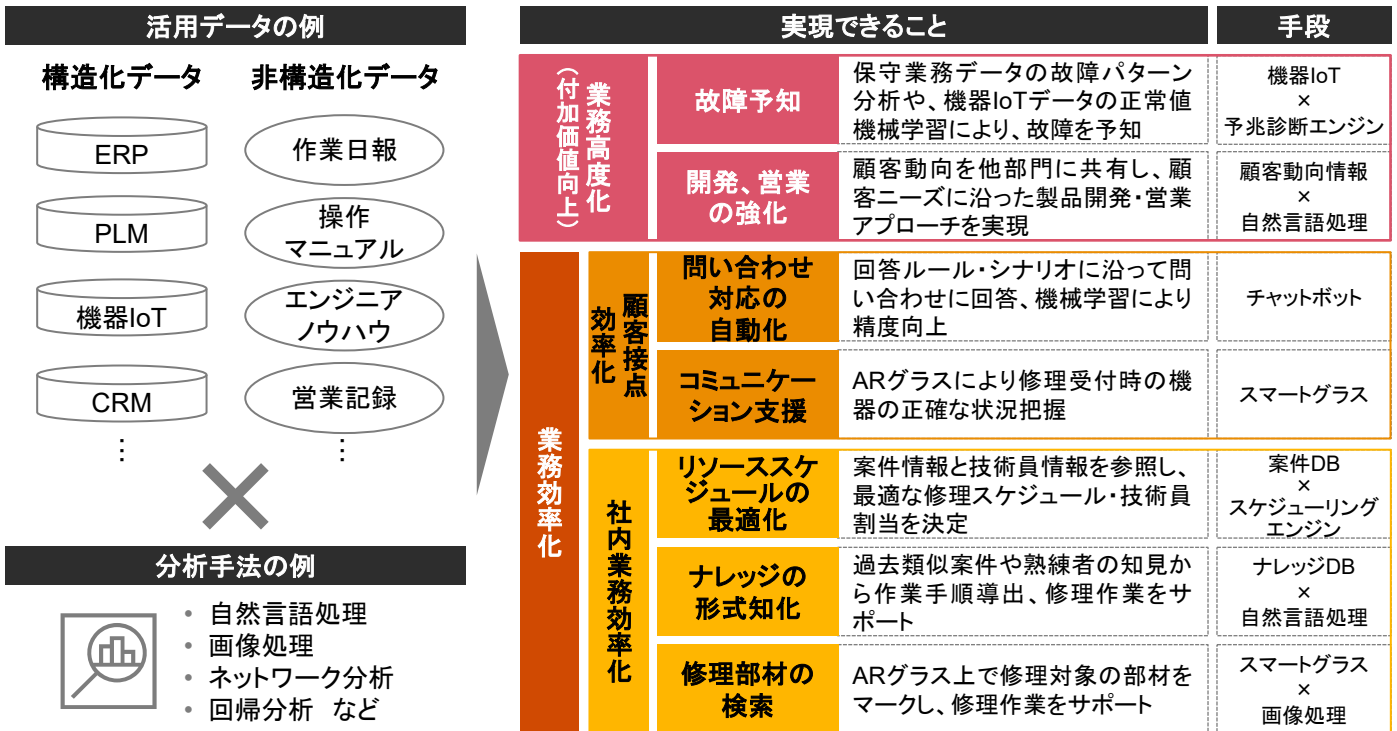
主要7つのアフターサービス／セールス領域のプロセスにおける一般的な問題に対して、A～Eの5つの解決方向性に従って、施策検討/整理する枠組みとなっています。

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	
収益モデルの再構築	顧客接点の強化
<ul style="list-style-type: none"> 儲けの源泉と仕組み設計 価格設定(プロセス)の最適化 	<ul style="list-style-type: none"> 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 新しいIT技術(IoT, AIなど)の活用(例:故障予知、予測精度向上)
新たなビジネスの創出・定着	オペレーションの精度向上
<ul style="list-style-type: none"> 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) 本機稼働で生じるパーツ業務、サービス領域の拡充 	<ul style="list-style-type: none"> 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) プロセス全体の機能・連携力強化 現場の対応力、ケイパビリティの強化
解決の方向性	
全体戦略・コントロール	A サービスデザイン/パフォーマンス管理
個別戦略・戦術	B 顧客接点強化(本機の予知保全) C 需給計画の精度向上 D 在庫管理レベルの向上
仕組み・ルール	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)

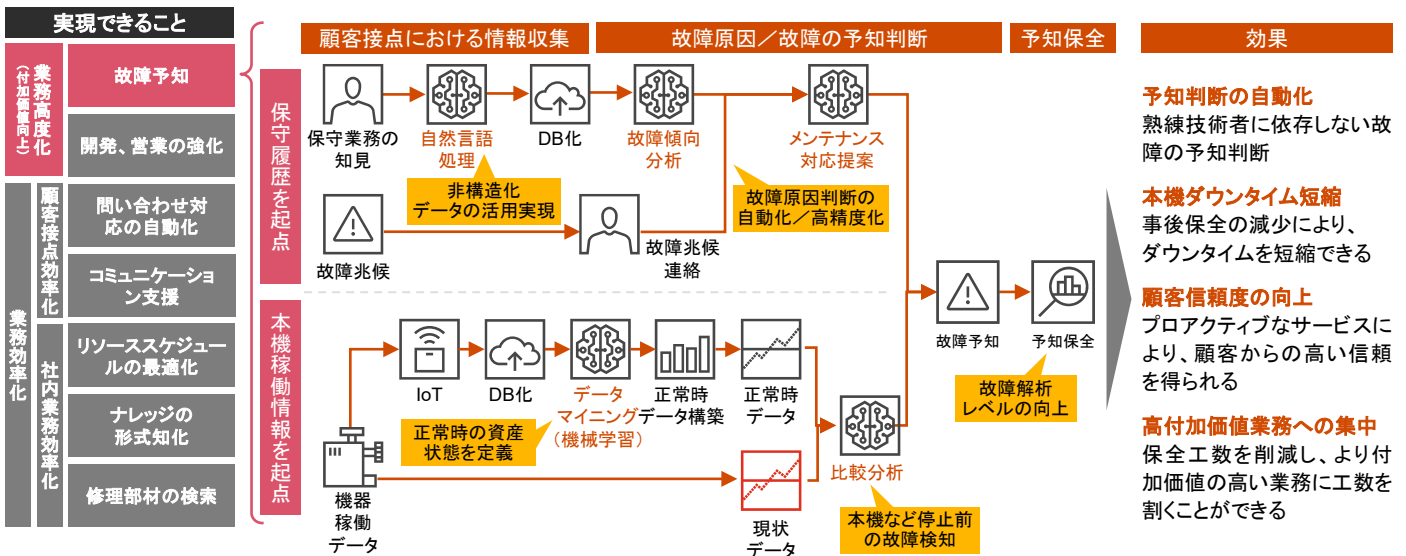
顧客接点における業務効率化／高度化の手段

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、故障の予知判断の迅速化・精度向上により、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

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 for further details.

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