

オペレーションズ：

サービスパート需要予測精度向上

データ収集・整理、予測モデル選定の自動化によるプロセス効率化

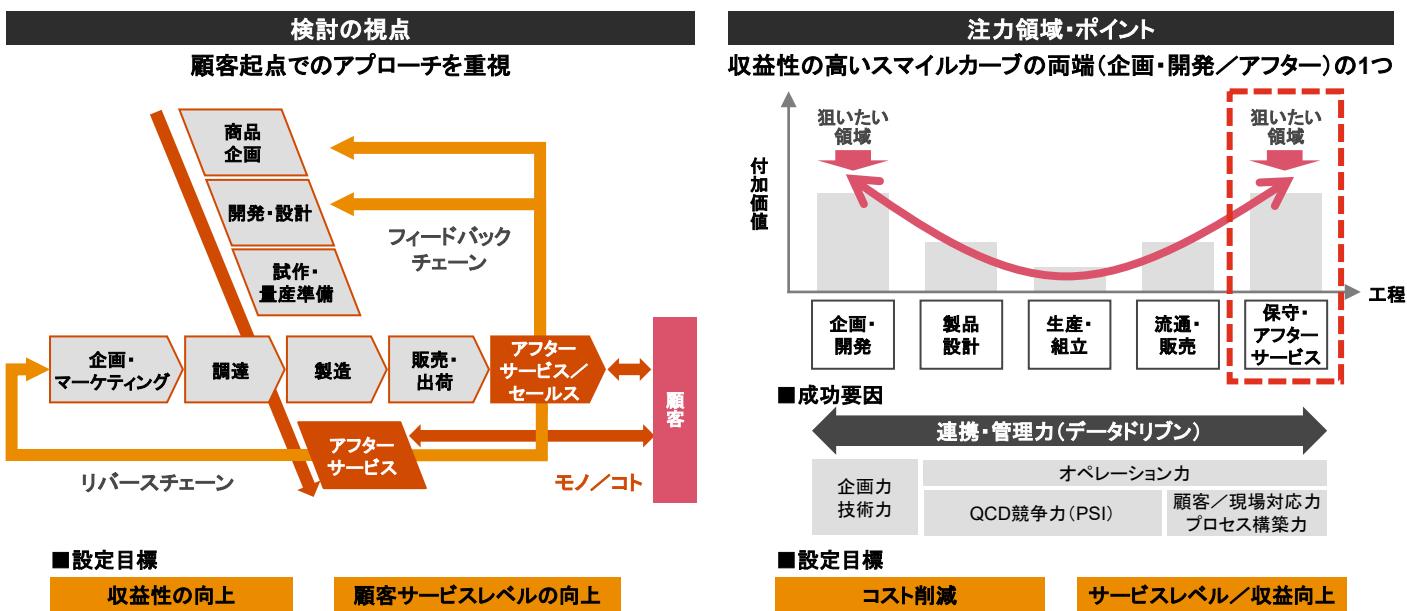


収益向上のためのアフターサービス／セールス領域の重要性

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。

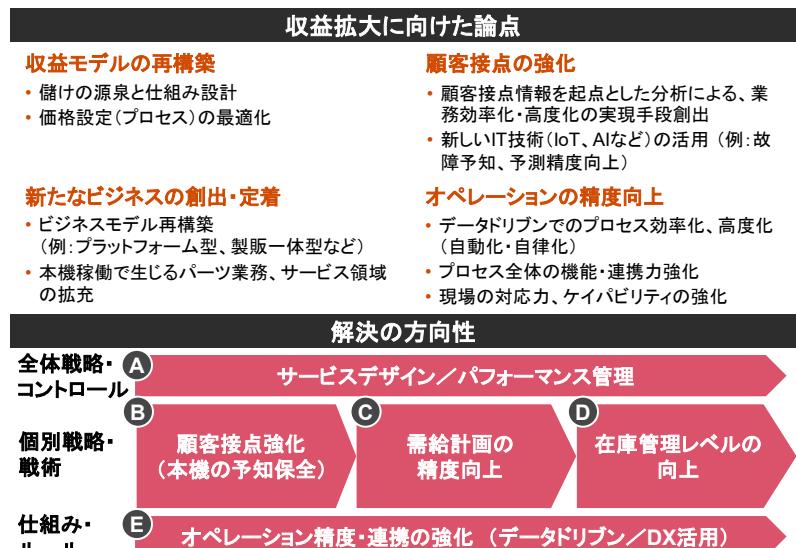
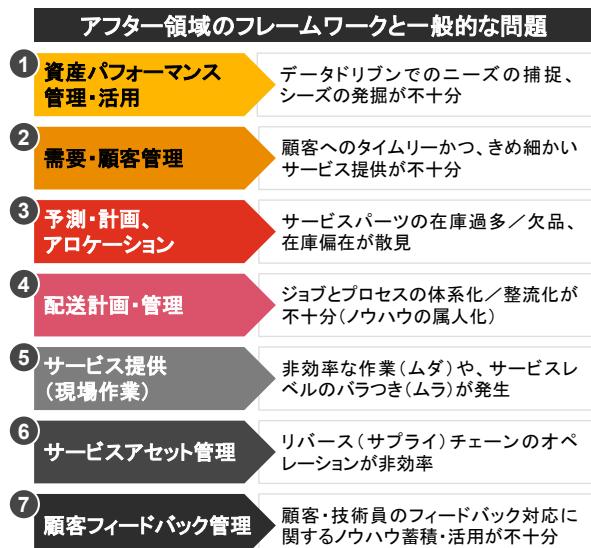
検討視点、注力領域・ポイントとは？

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。



サービスパース需要予測における施策と効果

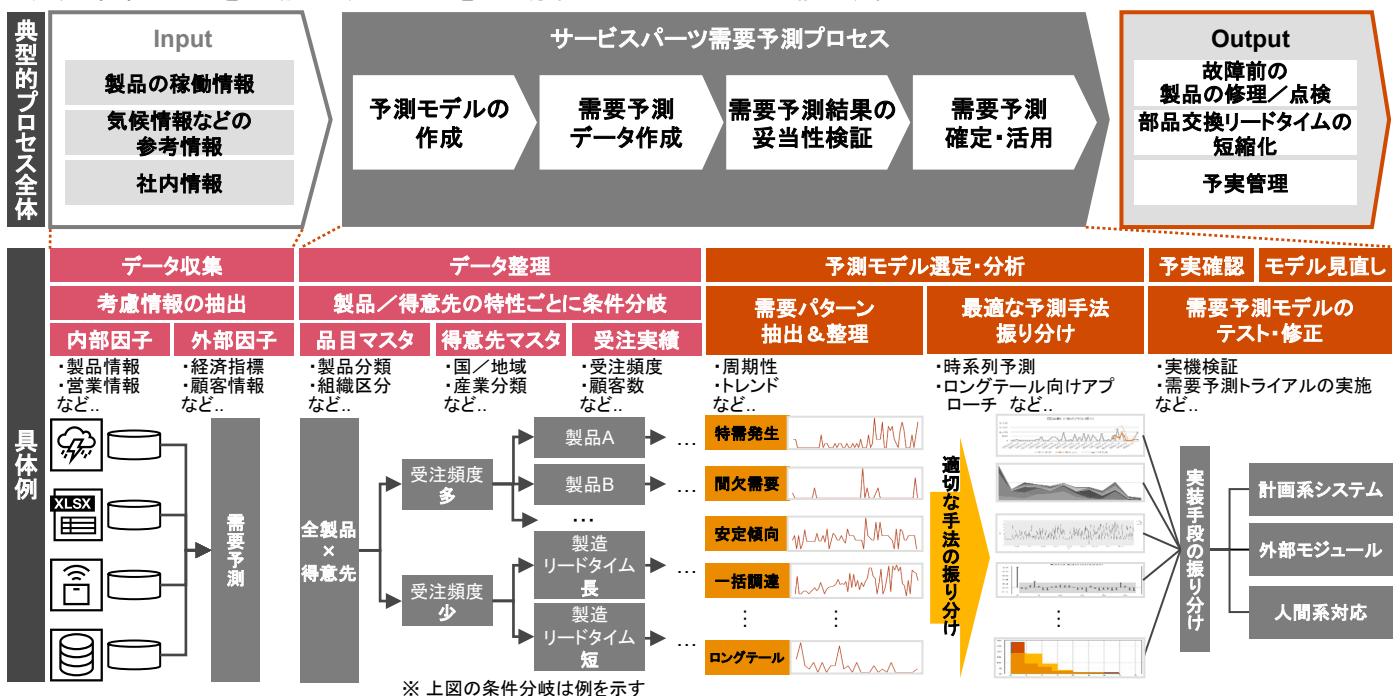
需要予測における典型的な問題点に対し、PwCコンサルティング合同会社では施策実施を支援し、需要予測作成にかかるオペレーションコストの削減や需要予測・計画の精度向上による在庫削減や収益向上に貢献します。

陥りがちな問題点	施策例	期待効果
顧客が保持する製品の稼働情報取得不可	IT技術 IoT	・リアルタイムの稼働情報取得
煩雑な社内情報	ERP	・社内システムの共通化／標準化(マスター統合・データ統合) ・各ITシステムとの親和性向上 ・機能／データ連携手法の型化、プロセスの改善
社外情報の未活用		
需要予測を手作業・経験に基づき作成		
需要予測と実績の比較実施不足	AI	・複数予測モデルを組み合わせ、品目特性に適した予測モデルを提案 ・予測のアルゴリズム(手順や計算方法。RNN ^{※1} など)を見直し、予測モデルのパラメータ・チューニングを自動化
予測モデルの修正未実施		

※1 Recurrent Neural Networkの略: 時系列データから、次に得られるであろうデータを予測する方法

サービスパース需要予測に対するソリューション例

PwCコンサルティング合同会社のソリューションにより、例えば、需要予測プロセスにおけるデータ収集・整理や、予測モデルの選定・見直しなどを自動化し、プロセスをより効率的に進めることができます。



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 for further details.

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

01942204