

オペレーションズ： サービスパーツ需要予測精度向上

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

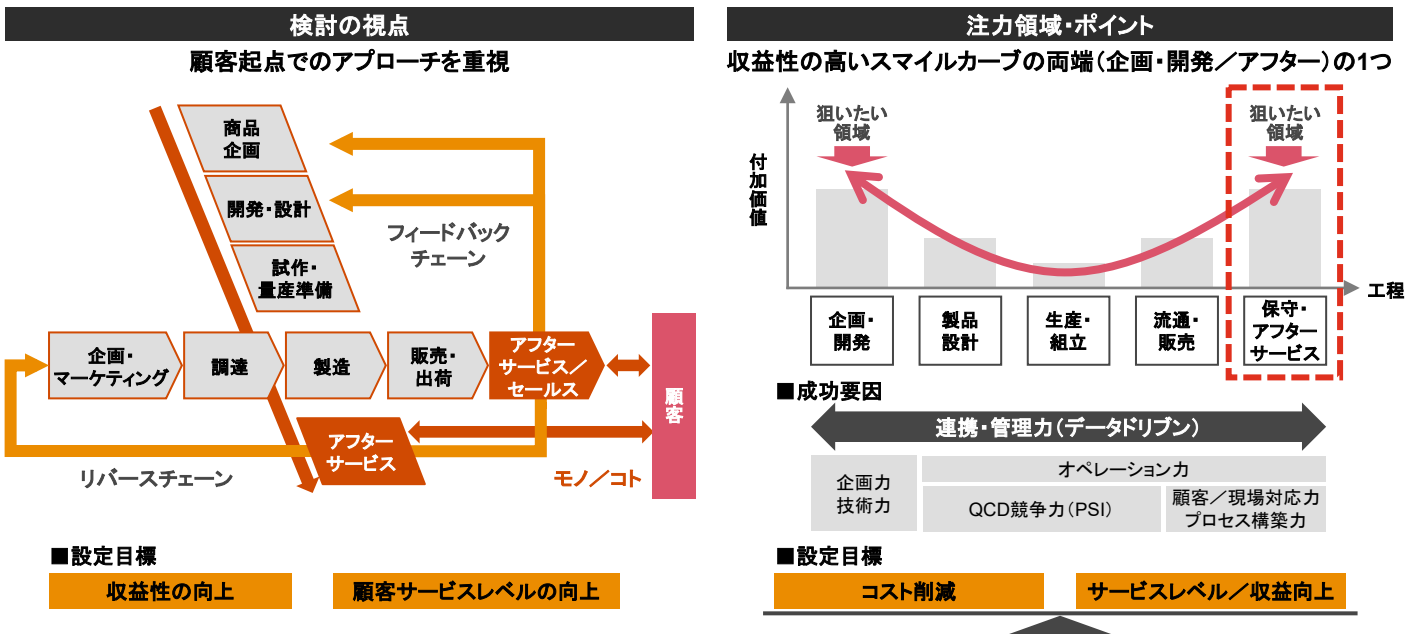


収益向上のためのアフターサービス／セールス領域の重要性

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。

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／整理化が不十分（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）

サービスパーツ需要予測における施策と効果

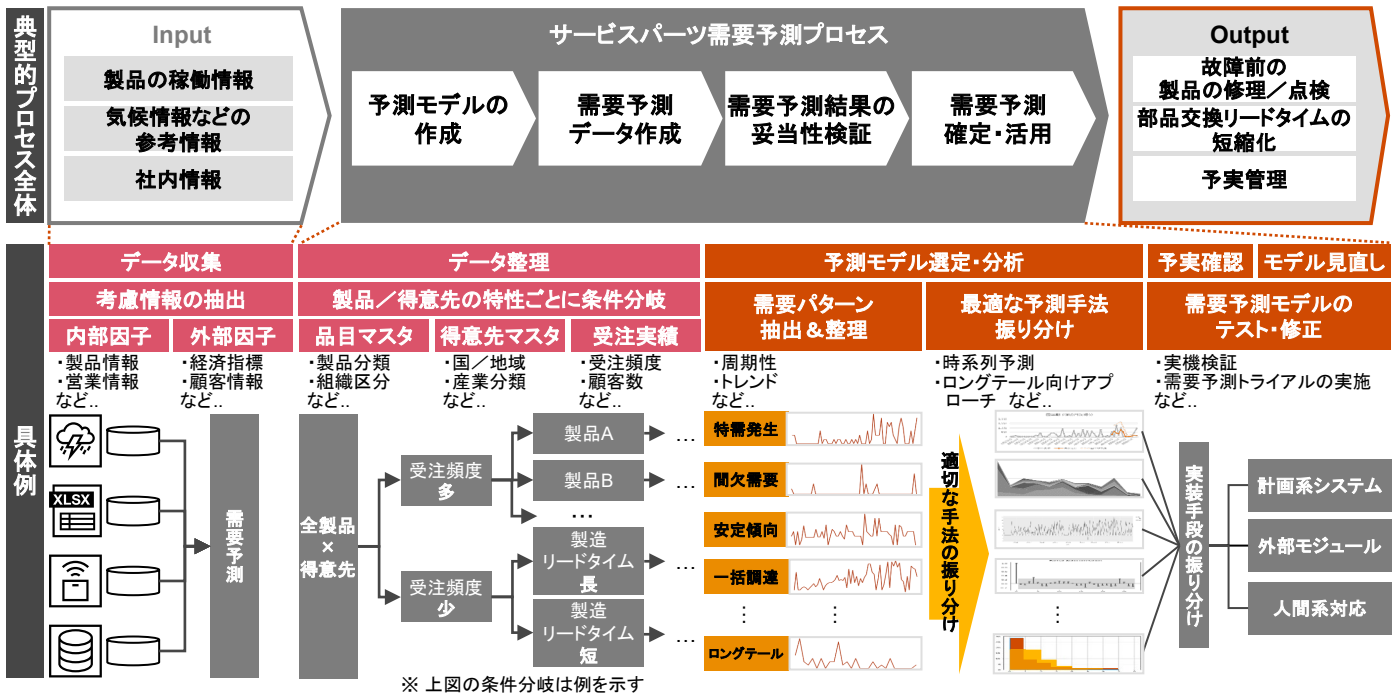
需要予測における典型的な問題点に対し、PwCコンサルティング合同会社では施策実施を支援し、需要予測作成にかかるオペレーションコストの削減や需要予測・計画の精度向上による在庫削減や収益向上に貢献します。

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	【プロセス全体】 ・需給計画の精度向上 ・在庫最適化(余剰在庫削減、欠品の解消) ・需要予測作成におけるオペレーティングコスト削減 ・営業機会損失の解消(顧客ロイヤリティの向上)、収益向上 【データ収集・分析】 ・予測に必要なデータの迅速/容易な取得 ・需要計画策定の迅速化 ・データ収集・蓄積に関するシステム保守コスト削減
煩雑な社内情報	ERP ・社内システムの共通化/標準化(マスタ統合・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	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	
需要予測と実績の比較実施不足		
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

サービスパーツ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可能です。



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