

オペレーションズ： Sales after起点のデータドリブン・プロセス改革

循環型・リカリング型へのビジネスプロセス再構築



Sales after(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/セールス領域の重要性はさらに高まっています。モノ売りからコト売り(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IoT、AIの活用による外部や顧客との接点を軸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。

検討の視点、注力領域・ポイント

Sales after領域を起点にバリューチェーン全体視野で保有資産を有効活用しつつ、自社ならではの「型」でビジネスモデル/プロセスを再構築することが、持続的な収益性向上を目指すためには有効です。その際に次の3テーマが主に鍵となります。

I. 循環型経済への転換促進、II. 機能の一体化~フィードバックチェーンの高度化、III. データドリブンでのE2Eプロセス改革

I. 循環型経済(サーキュラーエコノミー)への転換促進 ※赤字記載: Sales after起点での検討テーマ

循環型モデルへの取り組みが及ぼす作用・効果

革新誘発	コスト削減	収益拡大	リスク軽減
短期~中期 新たな領域・市場の獲得 ・ PaaS*(リース、シェア、サブスク) ・ メーカー再生品(リファーマービッシュ) ・ リパースサービスロジスティクス ・ リパースエンジニアリングサービス 顧客接点の強化 製品保証(ワランティ)・材料費リスク削減 顧客維持、ロイヤリティ獲得	中期~長期 革新的な製品設計(構成パーツ) 資源の再利用を前提とした設計、原料調達 競争力を高めるビジネス/オペレーションのモデル見直し 購買先との多面的アライアンス強化 ブランド・評判の強化 持続可能性へのインパクト強化	長期 メガトレンドが及ぼす戦略的リスクへの対応 製品/部品の価格変動へのリスクヘッジ 業務プロセス高度化 ・ データドリブンでの効率化 ・ IoT、AI活用による自動化	注記: * Product as a Service: 製品のサービス化

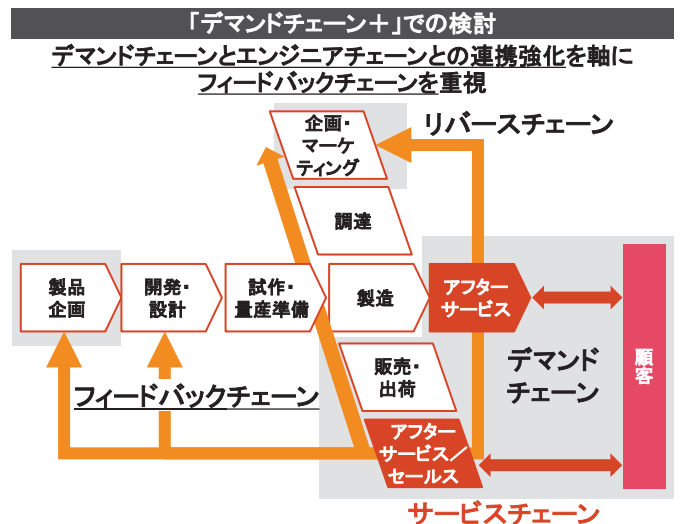
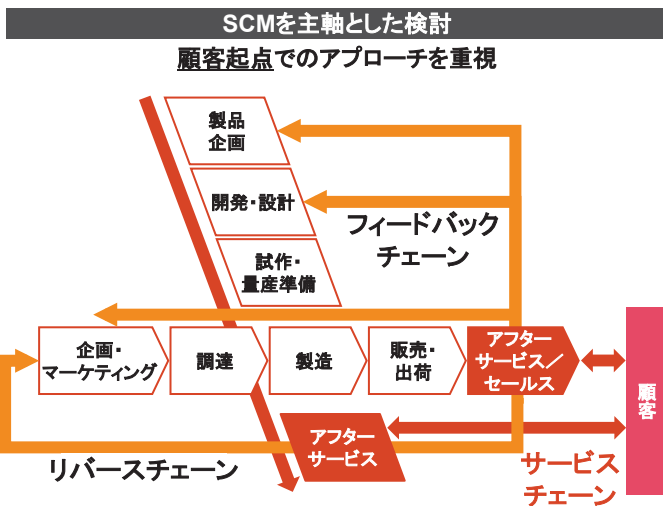
保有する「価値の漏洩」を防ぐことで新たな収益獲得へ



**エレン・マコーサー基礎循環経済システム概念を基に作成

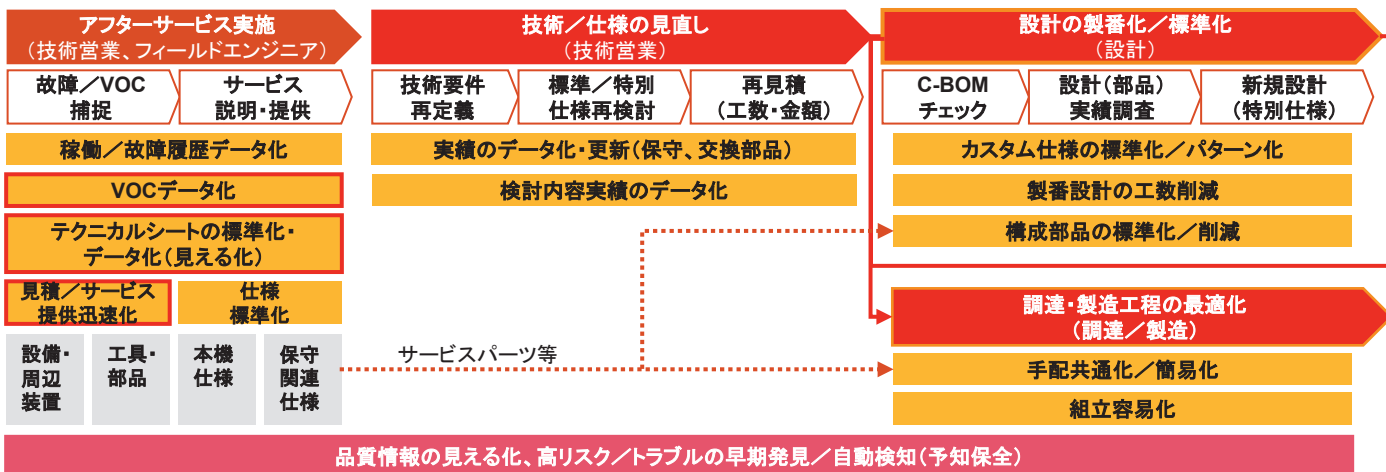
II. 機能の一体化 ~フィードバックチェーンの強化

サプライチェーンでの顧客ニーズ捕捉と価値提供に加え、バリューチェーン全体での顧客接点を重視したデマンドチェーンとエンジニアチェーンとの連携強化を軸とした、Sales after起点の「フィードバックチェーンの強化」も改革の鍵となります。



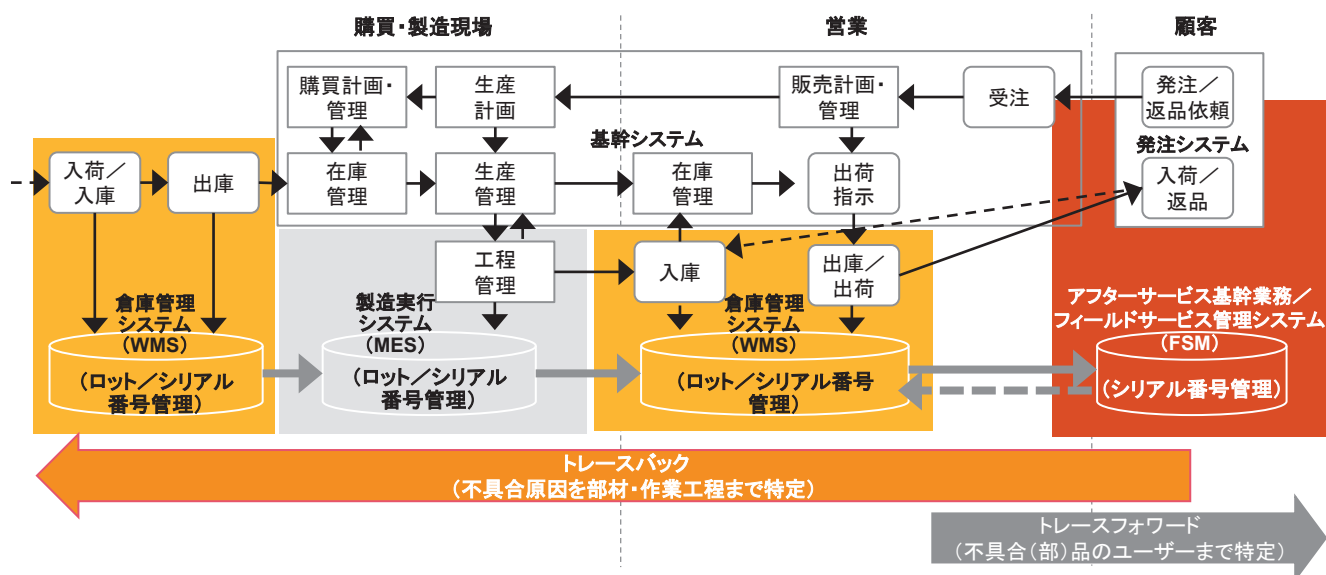
II. 機能の一体化 ～フィードバックチェーンの高度化:課題解決アプローチ

「Sales after起点のフィードバックチェーン高度化」による課題解決アプローチとして、例えば、以下のように高度化されたアフターサービスを実施するために、各機能と連携して段階的に「取り組むべき施策」を検討・実現することが肝要です。



III. データドリブンでのE2Eプロセス改革 ～トレーサビリティ向上の仕組み

品質不良の原因特定や未然防止のために製造工程および製造ロット番号と構成部品/部材のシリアル番号を紐付けるデータ連携/統合基盤を構築することが、トレースバックとトレースフォワードを容易にするとともに、機能一体化を促進するデータドリブンなプロセス構築の基盤となります。



III. データドリブンでのE2Eプロセス改革 ～アフターサービス顧客接点強化

(別フライヤー「アフターサービス顧客接点強化」裏面の「顧客接点における業務効率化/高度化の手段」「顧客接点情報を用いた予知保全の実現」を参照)

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。

© 2024 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.