

DXは会社の運命を決める！

「社長から始める」DX事例

ライフマティックス株式会社
代表取締役会長兼社長

寺地 知帆

URL <https://lifematics.co.jp>

TEL 03-6206-8412 (本社)

06-4708-8870 (西日本支社)

最終回

1年後の業績を予知する!?
情報をつなげ未来を作るDX

連載第1～3回で、社内情報にフォーカスし、以前より問題視されていた勤怠管理、経費精算の課題も含めて、工数管理システムと共にDX化を推進したことによって、無駄な工数が減り、効率的な業務ができる体制が整えられたことをお伝えしました。そして最終回、今期の利益は順調に推移していることもあり、T社長は久々に決算が待ち遠しく感じていたのですが…。そこへ突然、新型コロナウイルスのパンデミックが襲来了ました。

「登場人物の紹介」

- ・ T社長…同社を立ち上げて10年の元ITエンジニア。ソフトウェアの受託開発をメインに業績を伸ばしてきた
- ・ K経理担当…新卒入社2年目の社員。先輩の寿退社で、いきなり一人で経理を担当する
- ・ D開発部長…技術に対する誇りと部下への面倒見がよい反面、経営には全く興味なし
- ・ N営業部長…ITエンジニア上がりで、営業経験が乏しく悪戦苦闘している

DXは在宅勤務を支えるツールになるのか

T社長…これで、今期は売上予測も利益予測もバッチリだな。

K経理担当…社長、この海外ニュースを見てください。中国で発見された未知のウイルス（後の新型コロナウイルス＝COVID-19）で、中国でパンデミックが起きていると問題になっています。

日本でも横浜港に入港したクルーズ船に対し、その乗員乗客の下船を許可していません。

杞憂かもしれませんが、もしかすると日本国内、いや世界中で外

出禁止令が発動されるかもしれないね。

今後の政府の対応としては、1ヶ月以内に外出自粛を要請するよううで、影響がどこまでになるか予想もつきません…。

T社長は、この突然の事態に何から手をつけていいのかわからず、まずは情報収集を行い、後日、主要な関係者を招集し緊急対策を練ることにしました。

T社長…忙しい中、集まってくれてありがとう。既に皆も知っているとと思うが、もし外出禁止令が発動されたなら出勤ができなくなる。まずは、影響を最小限にするための準備に何が必要か各部門で洗い出して欲しい。

D開発部長…開発部は、PCがあれば自宅でも仕事ができるので影響は少ないですが、セキュリティが課題です。ひとまず、顧客情報の取り扱いには営業部のやり方に合わせれば問題ないと思います。

テレワークを導入するのであれば、電話やネット回線費用、部屋の電気代などを会社で負担する必要性について、導入準備の影響によっては納期も気になります。

N営業部長…D開発部長が気にしている納期については、こちらでお客様に確認してみますが、現状ではお客様もそこどころではない可能性があります。そもそも、お客様と会話できなくなった場合、開発が続けられるでしょうか？

また、営業員のお客様訪問ができなくなったら、我々の営業手段は限られてしまいます。現在進行している営業案件の確度がこのままでいいのかも疑問です。最悪、全部キャンセルなったりしたら：会社は大丈夫でしょうか？

K経理担当…コロナウイルスが怖いので電車には乗りたくありませんが、出勤しないとお客様からの電話に出られませんし、請求書や支払い関係の郵便物も受け取れません。あと、それらを家に持ち帰

ってもいいでしょうか？ 私だけ毎日出勤というのは困ります。

T社長…皆の意見はわかった。取り急ぎ、営業部と開発部は、今回の対応についてお客様に確認してくれ。会社の方針は、早急に全社員テレワークに移行し、問題や課題があれば順次対応しよう。

●開発部の対応策

セキュリティの懸念からPCを自宅に持ち帰るのは諦めて、新たにノートPCを手配したものの接続調整などに時間を要してしまいました。また、外出自粛前に納品できそうな案件であっても、顧客に説明し期日を延期してもらおうとで了承していただきました。

●営業部の対応策

営業部員は普段から外出が多く事務所を空けがちであり、テレワーク移行の影響は最小限におさえられました。これも案件管理システムや見積もりシステム、分析のためのシステムをクラウド化して

いたことに加えて、普段から社内ミーティングをMicrosoft Teamsで実施していたことが、ここで役に立ちました。また、ファイルもクラウド上で共有していたので、業務フローを変えることなく約1週間でスムーズに移行できました。

●経理部の対応策

K経理担当の対応は、電話転送サービスを使用して、郵便物は一時的に自宅扱いを可にしました。また、その他の郵便物の扱いは、F営業担当とT社長が定期的に出社することで調整し、約2週間テレワークに移行できました。

前述の通り、バックオフィス業務（見積もり・請求・勤怠・経費精算・案件管理・会計など）をクラウド化していたことが功を奏しました。今後は、クラウドPBX（構内交換機）を導入し、会社宛の電話を全社員が自宅で受け取れる体制の構築が望まれます。

●外出自粛発令

その後、政府から緊急事態宣言

が発令され、予想通り日本全国で外出自粛が行われて、同社でも業務のほとんどが止まることとなりましたが、テレワーク化の取り組みが早かったため大きな騒動には至りませんでした。

顧客が真似したい
DXモデル企業になる

●外出自粛明け後の苦境と好機

3ヶ月後、なんとか外出自粛期間を切り抜けたものの、同社はコロナ禍で疲弊していました。T社長が営業部に檄を飛ばしても売上が全く上がらないのです。

T社長は悩み「あんなにDX改革を行ったのに、結局、急激な社会情勢の変化には対応できないのか」と頭を抱えていたその時、営業部のエース、F営業担当の口から意外な言葉が出ました。

F営業担当…コロナ禍の自粛中に色々考えました。私たちは顧客に嫌われるために営業になったわけではありません。役立つシステ

ムを提案して、それを使っていた
いただいた喜びが活力なのです。

いつも目先のインセンティブに
惑わされていましたが、今は心の
底から「お客様の役に立つ仕事が
したい」と思います。社長！もう
無理やり、お客様に売りつけるよ
うな営業はやめにしませんか。

（T社長…私は何をしていたのだ
ろうか、会社が危機に陥ったら、
お客様のことを忘れて自己保身
に走り、無理な営業を行っていた
ることに今さらながら気付いた。
それでは、いけないものを強引
に売りつけるようなものだ）

T社長…すまなかった。私の指示
が間違っていた。会社のミッショ
ン・ビジョンに立ち戻って、この
コロナ禍で、社会やお客様にどう
貢献するのか原点に立ち戻って考
えてみることにしよう。

これまでの私の指示は一旦、す
べて白紙に戻す。営業部も開発部
も無理に仕事を取りに行くのを止
めてくれ。

D開発部長…それでは、社長は会
社を諦めるというのですか？

T社長…いや、繰り返し言うが
会社の原点であるミッション・ビ
ジョンに立ち戻るんだよ。

当社のミッションは「テクノロ
ジの進化を社会に届ける」こと
であり、パンデミックでテクノロ
ジの進化の恩恵を受けられず困
っているお客様がいるはずだ。

また、当社はテクノロジーの進
化の恩恵をお客様に届けていく義
務があり、そのためにはビジョン
である「顧客が真似したいDXモ
デル企業になる」を、実現してい
く必要がある。

DXモデル企業になるためには
新しいテクノロジーを常に実証・
実験し、顧客に有益なテクノロジー
の使い方を、自らが会得した姿
を見せる必要がある。

この会社のミッション・ビジョ
ンに立ち戻る対応が、思いもよら
ない結果をもたらしました。

今まで、電話営業をしても無下

に断られることが多かったのです
が、パンデミックの対応に困って
いるお客様に対してのヒアリング
や、お客様が知りたい他社の成功
事例の情報を提供することで、お
客様とのコミュニケーションが
徐々に復活してきたのです。

DXをフル活用して パンデミックを乗り切れ

●見過ごしていた機能の再発見

そんな中、D開発部長からある
相談を持ちかけられました。

D開発部長…N営業部長と顧客満
足度調査で収集した顧客の相談内
容を分析してみました。

これまでは、大した機能ではな
いと思っていた、未来予測のため
の「A分析機能」の満足度が高く
相談内容の一部は、A分析機能が
あれば解決するものでした。

また、それ以外の相談内容もA
分析機能をベースにした、別の分
析機能を作れば解決する見込みが
立ちました。今はまだビジネスが

完全に回復していない状況なの
で、これを「B分析機能」として
余剰人員をその開発にあててもよ
いででしょうか？

T社長は感激しました。

これまで、会話するのもままな
らない開発部と営業部の部長同士
が一緒になり、現状を分析して提
案するまでに至るとはつい数年前
までは思いもありませんでした。コ
ロナ禍で苦しい状況ですが、進め
てきたDX改革が間違っていないか
ったことを確信した瞬間でした。

T社長…提案ありがとう。是非進
めてくれ。N部長にも直接言うが
無理な売り込みは避けてくれ。顧
客の悩みや課題を解決して、判断
を仰ぐための情報と位置付けて顧
客に届けてほしい。

それから1年後、同社はコロナ
禍直後の決算で創業以来初の赤字
を計上しましたが、政府の金融支
援と補助金のおかげでなんとか乗
り越えることができました。

DX改革で、意識改善と変化への対応力が備わる

●グーグル広告との連動

その後、現場側が見つけ出したA分析とB分析の2つ機能を、グーグル広告と連動させてランディングページへと誘導し、どのような価値があるのかを届けるWebサイトを作り、興味のあるお客様にはメルマガ登録していただき、より具体的な活用事例や効果をお届けする仕組みを構築しました。

グーグル広告にいくらか投資したらリターンがどの時期までに回収でき、平均的にどの程度の利益が1年以内に確保できるかという情報が蓄積できました。つまり、最初に広告予算が明確に確保できたら、1年後の利益が予知できるところまで到達したのです。

また、営業プロセスを7つに分割し、途中で問題が発生しても柔軟に対応できる仕組みも構築しました。

これらの活動により、社員たちは、新しい顧客の悩みや課題を常

に収集し分析していく習慣を身に付けたのです

今後数々の問題が発生すると思われませんが、このDX改革によって得た社員の意識改善と変化への対応力があれば、必ず乗り越えて行けるはずです。

まとめ

全4回にわたって、自社でのDX化で実際に発生した課題などを事例として紹介しましたが、弊社はDX化を目標として進めたのではなく、業務上の課題を解決するためにDXを取り入れることになったのです。

日頃の課題をDXで解決するという手法に興味を持たれている経営者の方は、多いのではないかと思われます。

正直、悪戦苦闘した数年間でしたが、業務改善やDX化というのは、手法がすべてではなく「社員の意識改善」と「変化を恐れずに柔軟に対応していく考え方」が

なければ遂行していくことは困難です。DXとは、単に業務をデジタル化するだけで終わるものではありません。

- ① デジタル化
- ② 業務の効率化
- ③ 業務改革

このステップには社員の理解と協力が不可欠であり、周知のとおり会社成長のベースなのです。

弊社の経験は、必ず貴社の課題

解決のお役に立つものと考えています。状況に応じたDXのサポートも可能です。

今回、先着3社に限り、優先度の高い業務のデジタル化を無料提供させていただきます（無料提供には条件があります。詳細はライフマティクス株式会社宛にお尋ねください）。

ほかにもDXの取り組みでお困りでしたら、何でもお気軽にお問い合わせください。

無料でDX推進しませんか?

DXのステップ

業務整理

↓

デジタル化

↓

業務効率化

↓

業務改革

業務A

業務B

業務Z

無料

優先度の高い業務を無料で開発します

この部分からは、有償での正式開発となります。
サービスに満足できなかった場合は、無料部分のみで終了してOK!

有料

有料

途中でやめても大丈夫なら不安を限り減らしてから正式開発を始めて安心!

*あらゆる産業において、これらの新たなデジタル技術を活用してこれまでにないビジネスモデルを展開する新規参入者が登場し、デジタル・ディスラプションと呼ばれるゲームチェンジが起きている。
このような環境において、各企業は、競争力維持・強化のために、DXをスピーディーに進めていくことが死活問題となっている。"

あなたの会社は **大丈夫** ですか?

先着3社に限り、無料でDX化・ご提供!

* 開発する業務/範囲/納期は別途協議のうえ決定します
* 最低限の機能を有した最大100万円相当の業務使用できるプロトタイプ