

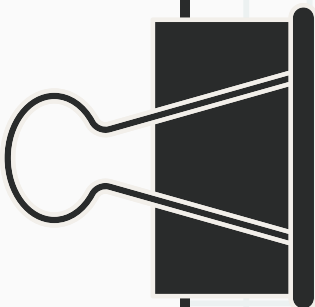

OUCHI DE CLASS

月例 改善提案会議 [12月期]

業務改善提案

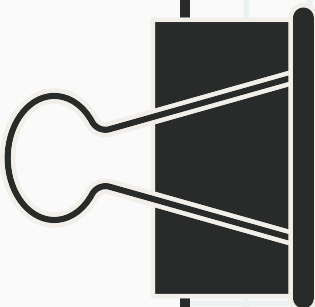
2030年1月15日

マーケティング部 佐々木 里桜



目次

01	背景と目的	05	見込まれる効果
02	課題の特定	06	リスクと課題
03	改善提案	07	予算とリソース
04	提案の実施計画	08	質疑応答



01

背景と目的

背景

現在、弊社の営業部では多くの課題に直面しております。

営業プロセスの効率性が低下し、顧客満足度も向上していません。

顧客からの苦情が増加し、競合他社における市場シェアの減少も懸念されています。

また、従業員のモチベーション低下や離職率の上昇といった人材管理の課題も浮き彫りになっています。

目的と重要性

この業務改善プロジェクトの目的は、営業部の業績向上と顧客満足度の向上を実現することです。

より効率的な営業プロセスを確立し、顧客との信頼関係を強化することで、競合他社に対する競争力を高め、市場シェアの拡大を図ります。

さらに、従業員のモチベーション向上と離職率の低減を実現し、組織全体の持続的な成長を実現します。

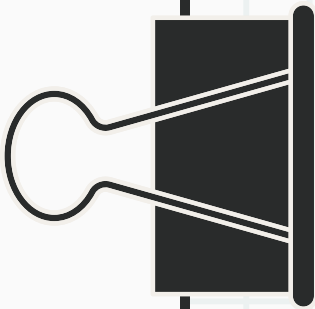


02

課題の特定

現行業務の課題や問題点

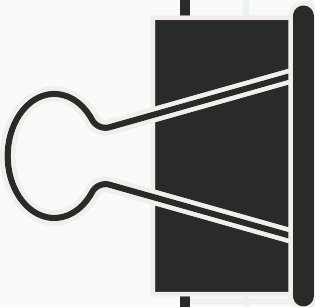
- **業務プロセスの煩雑さ**
複数のシステムやツールの使用により、情報の断片化とデータの不整合が生じている。
- **コミュニケーション不足**
営業メンバー間および他部署とのコミュニケーションが不十分であり、情報共有と連携が不足している。
- **マーケット情報の不足**
競合情報や市場動向の不確定性により、戦略の策定とリアクションが遅れている。
- **的確な提案の欠如**
顧客データを十分に収集・分析できておらず、顧客の真ニーズを把握できていない。



02

課題の特定

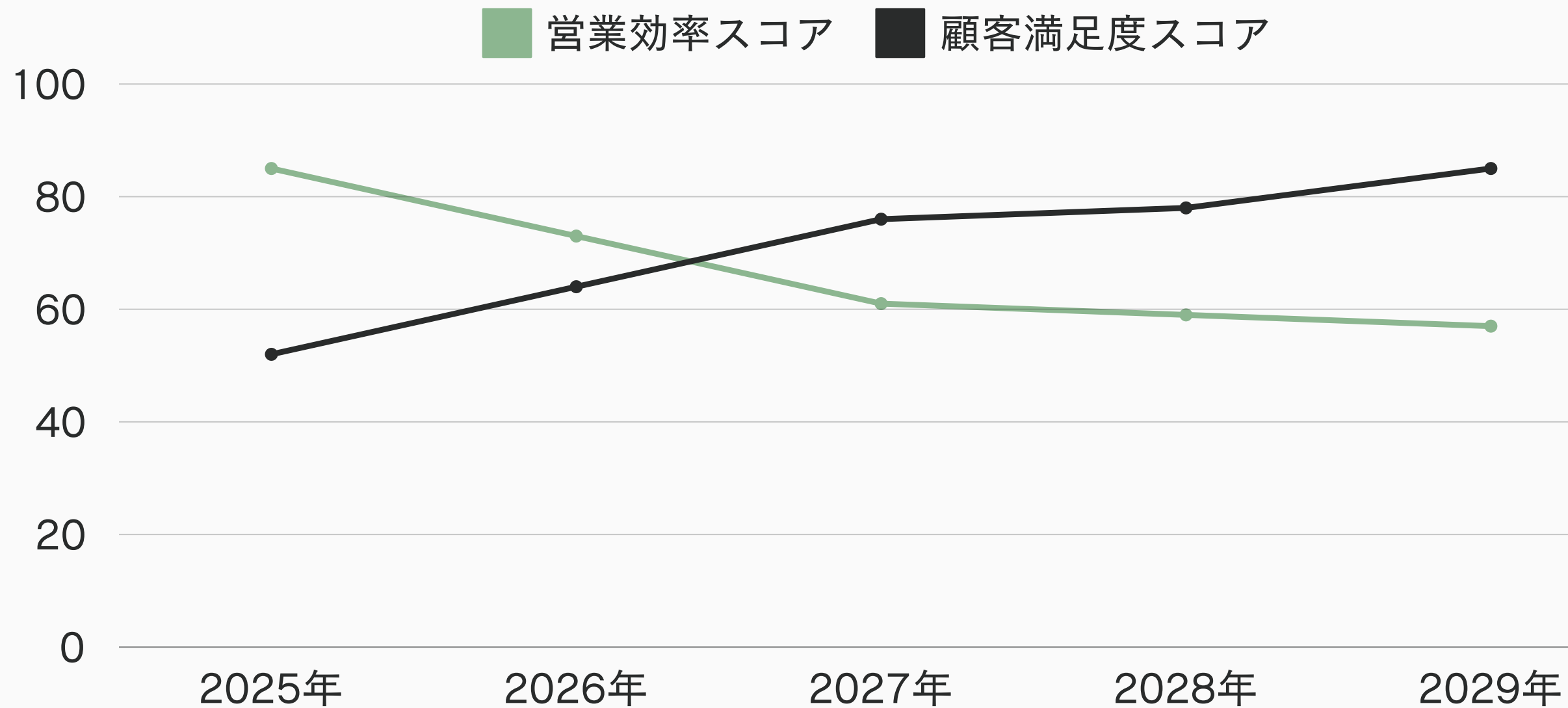
課題/問題点	詳細
業務手順の複雑さ	営業プロセスが複雑で理解が難しい
マニュアルの不備	営業マニュアルが不完全で、業務遂行に支障がある
顧客情報の不統一性	顧客情報の管理が乱れており、情報の整合性が欠如している
営業データの分散	営業データが複数のシステムやファイルに分散している
チームコミュニケーション	営業チーム内のコミュニケーションが不十分で情報共有が滞っている



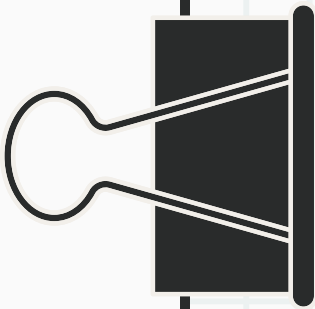
02

課題の特定

営業効率の低下と顧客満足度の向上に関する背景の変化の推移



この表は、各年度における営業効率と顧客満足度のスコアを示しています。

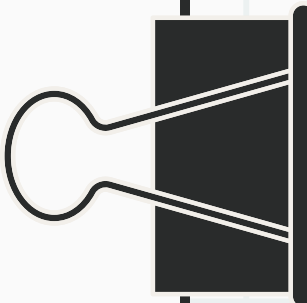


03

改善提案

提案される業務改善策

提案	目的	効果
システム統合と自動化	業務の効率化と精度向上 顧客への迅速な対応	作業時間の短縮 (30%) データ管理による情報精度向上(90%) 顧客対応時間の短縮 (50%)
コミュニケーション プラットフォームの導入	チームコラボレーションの強化 情報共有の改善	コミュニケーションコスト削減 (20%) 意思決定の迅速化 (40%)
マーケットインテリジェンス システムの構築	市場環境の把握と競争力強化 戦略立案の支援	顧客満足度の向上 (10%), 売上増加 (5%) 利益増加 (3%)



03

改善提案

各提案の具体的な内容と目的

システム統合と自動化

データ統合と自動化により、業務プロセスを効率化します。情報の一元化により、意思決定の迅速化や人的エラーの削減が期待されます。

目的

業務の効率化と精度向上
顧客への迅速な対応

プラットフォームの導入

チーム間のコラボレーションを強化し、情報共有を容易にします。リアルタイムなコミュニケーションとタスク管理が可能になります。

目的

チームコラボレーションの強化
情報共有の改善

マーケットシステムの構築

市場動向や顧客のニーズに関する情報収集と分析を強化。リアルタイムで戦略的な意思決定を支援します。競争力の維持・向上に貢献します。

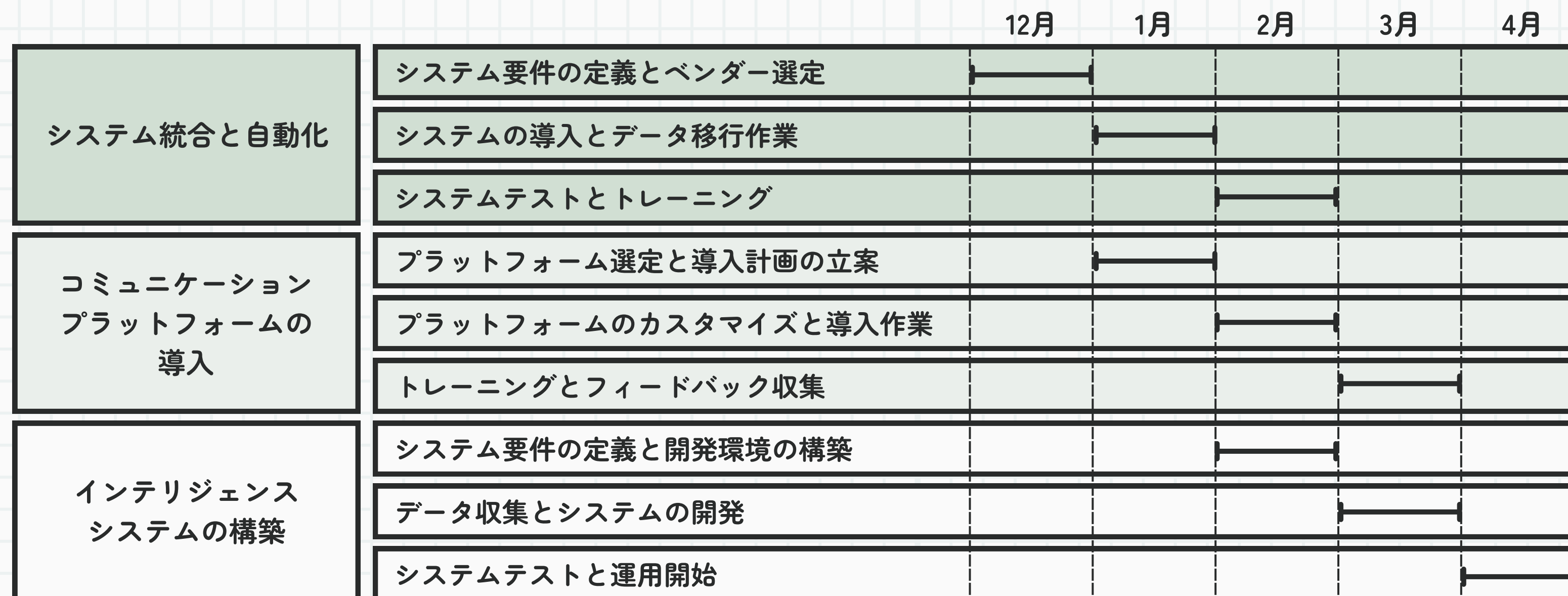
目的

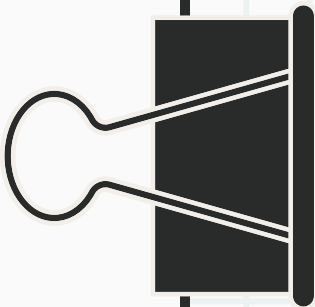
市場環境の把握と競争力強化
戦略立案の支援

04

提案の実施計画

改善提案の導入時期とスケジュール





05

見込まれる効果

業務改善提案の導入による効果やメリット

営業効率の向上

新しいシステムやプロセスの導入により、業務の効率が向上します。自動化や効率化された業務フローにより、作業時間の削減や生産性の向上が期待されます。

顧客満足度の向上

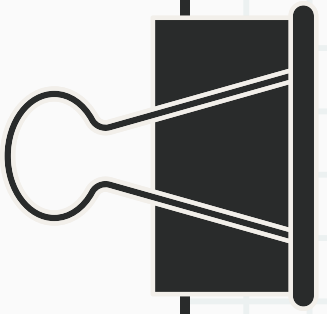
新しいコミュニケーションプラットフォームやシステムの導入により、顧客とのコミュニケーションが改善されます。迅速な対応やより質の高いサービス提供により、顧客満足度が向上します。

情報の可視化と分析

マーケットインテリジェンスシステムの構築により、営業部門は市場動向や顧客行動に関するデータをリアルタイムで把握し、より戦略的な意思決定が可能になる見込みです。

チームコラボレーションの強化

コミュニケーションプラットフォームの導入により、チーム間のコラボレーションが強化されます。情報共有やタスク管理が効率的に行われることで、チーム全体の連携が促進されます。



06

リスクと課題

業務改善提案導入に伴うリスクや障害と対策の優先順位を示すマトリックス表

リスク/障害	影響度	発生確率	対策の有効性	対策のコスト	優先順位
システム導入の遅れ	高	中	高	中	<u>高</u>
スタッフのトレーニング不足	中	高	中	低	<u>高</u>
システムの互換性の問題	高	中	中	高	中



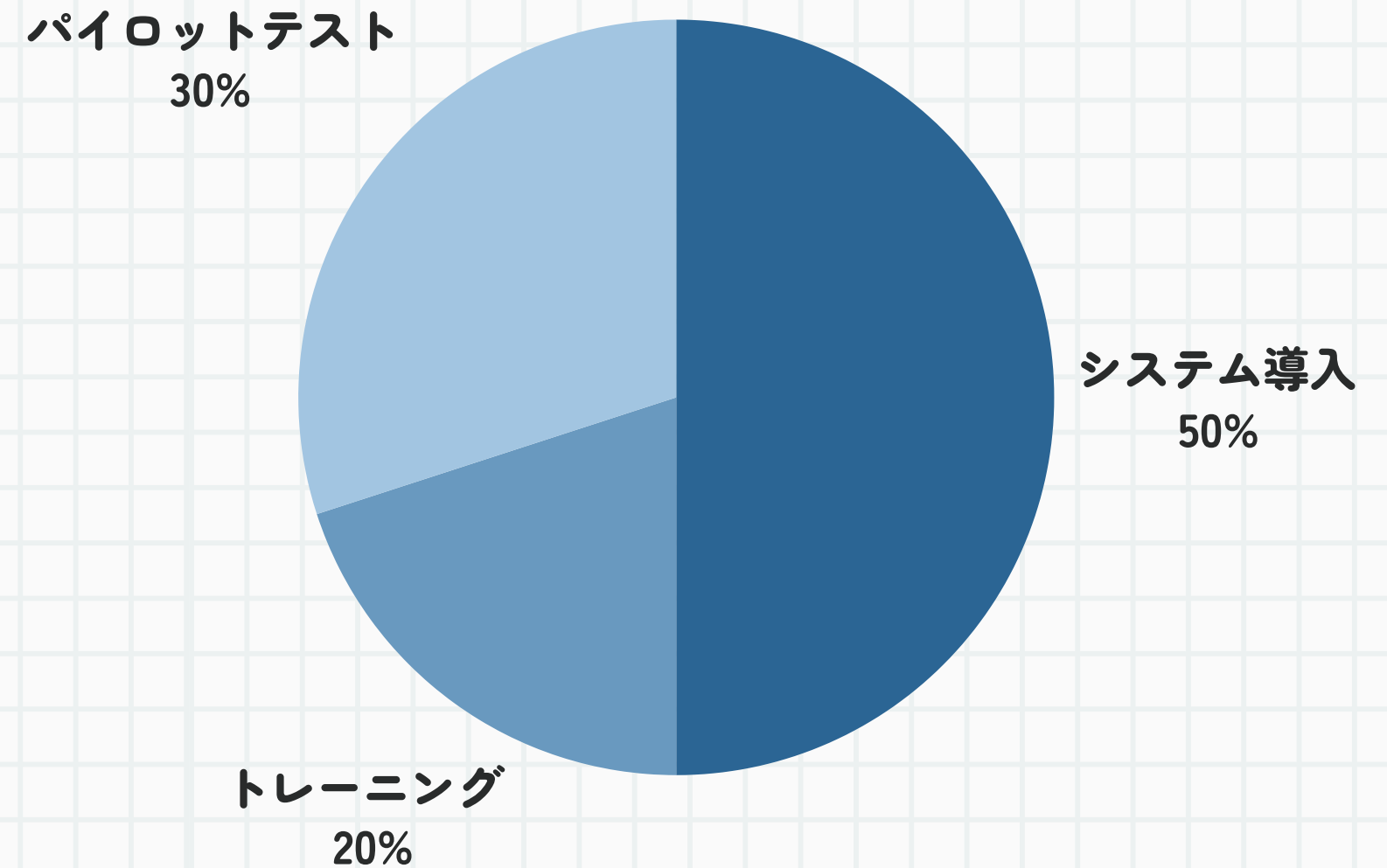
07

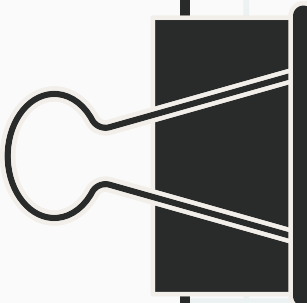
予算とリソース

改善プロジェクトの予算見積もり

- **システム導入コスト**
開発費用、ライセンス料、カスタマイズ費用などが含まれます。見積もり額は、500万円です。
- **トレーニングコスト**
プログラムの開発費用、トレーナーの費用、教材の購入費用などです。見積もり額は、200万円です。
- **パイロットテストコスト**
テスト環境の構築費用、テストスタッフの費用、テスト結果の分析費用などです。見積もり額は、300万円です。

予算構成





08

質疑応答

Q

提案された改善策の実施にはどのくらいの時間がかかると予想されますか？

A

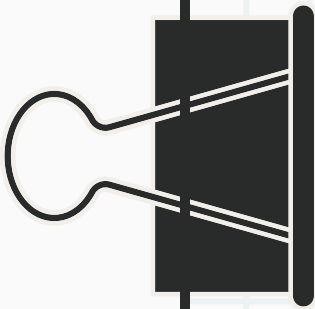
提案された改善策の実施期間は約6ヶ月から1年を見込んでいます。ただし、実際のスケジュールはプロジェクトの複雑さやリソースの可用性によって変動する可能性があります。

改善プロジェクトの予算はどのように決定されましたか？

予算は、関連部署との協議や過去の類似プロジェクトの予算見積もりをもとに決定されました。各提案に必要なリソースや作業の見積もりを考慮し、総合的な予算を設定しました。

提案された改善策の実施に必要なトレーニングや教育プログラムはありますか？

提案された改善策の一部には、スタッフへのトレーニングや教育プログラムの実施が含まれます。新しいシステムやプロセスの導入に備えて、適切なトレーニングを計画しています。



ご静聴ありがとうございました！

このプレゼンテーションのご視聴ありがとうございました。
皆様のお時間を割いていただき、心から感謝申し上げます。

今回の業務改善提案は、私たちの組織にとって大きな前進となることを信じています。
新しい取り組みを通じてより効率的で生産的な業務環境を実現し
より良い成果を生み出すことができると確信しています。

皆様のご協力とサポートがあれば、このプロジェクトは成功へと進むことができます。
引き続きのご支援をお願い申し上げます。

どうぞよろしくお願いいたします。