



F-RevoCRMで「働き方改革」!?

～ビジネスをもっとスマートに～



ThinkingReed

Smart Business

はじめに

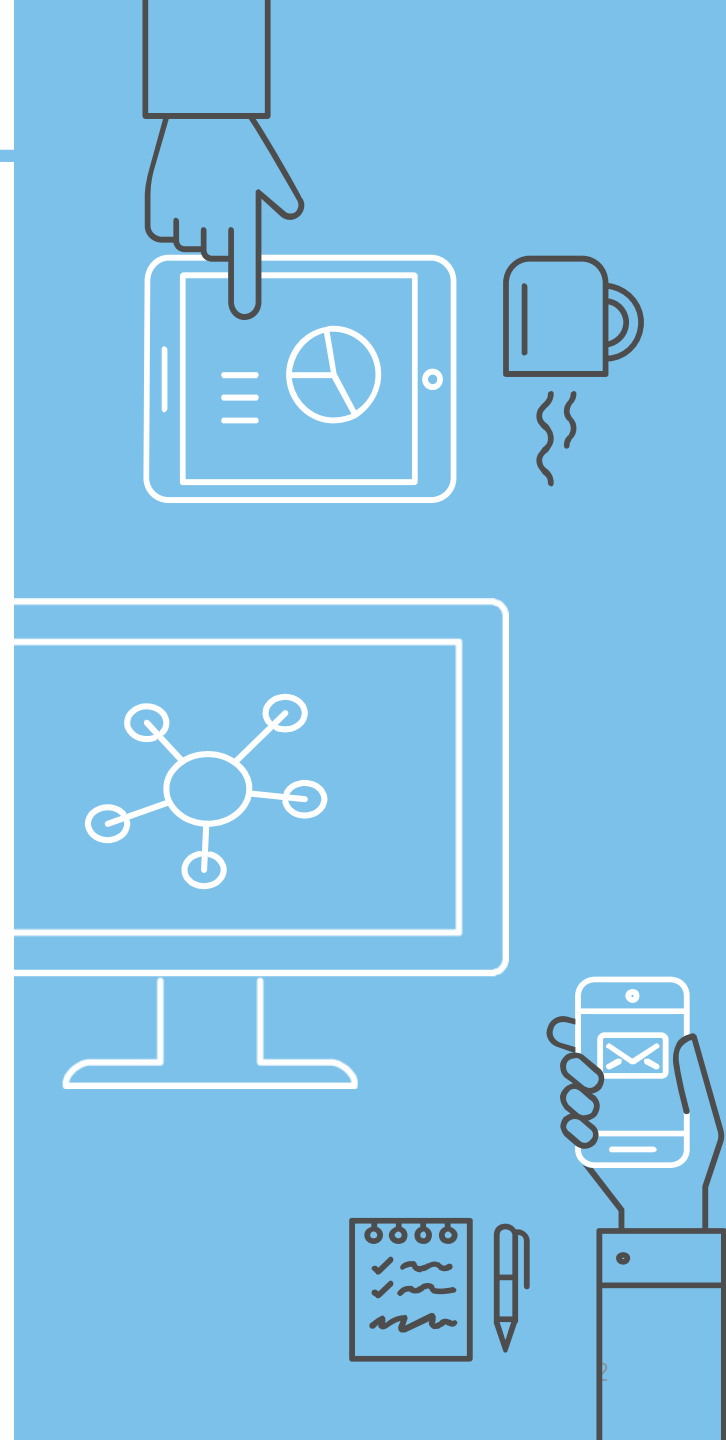
ITの進化は、私たちの社会に大きな変化をもたらしました。
またそれは企業を取り巻く環境にも大きな変化をもたらしています。

しかしながら企業の中を見渡せば、仕事のやり方自体は旧態依然として、無駄な仕事に追われ、低い生産性に留まっていることが多く見られます。

そこで政府は日本経済の再生に向けて「働き方改革」の取り組みを提唱し、企業も様々な取り組みを行い始めました。
しかし、どこから着手すれば良いのかわからず困ったり、いざ取り組み始めても、裏目に出てトラブルの原因になってしまったりすることがあるのが現状です。

シンキングリードでは企業がそういった新しい環境に適合するための組織・制度改革やシステム化といった一般的な生産性向上の取り組みだけに留まらず、働く人々のやりがい、満足の視点も加えた「スマートビジネス」実現のため日本企業に貢献しています。

本書が「働き方改革」に取り組む企業へのヒントになれば幸いです。



目次

第1章 「働き方改革」の本質

第2章 生産性向上を目指して

第3章 「働き方改革」とCRM

第4章 F-RevoCRMのご紹介

お問合せ



第1章 「働き方改革」の本質



「働き方改革」の本質は

「働き方改革」と聞いてすぐに思いつくものは何でしょうか。

「長時間労働の抑制」？

「残業を減らすこと」？

「テレワーク」？

「人事制度の変更」？

確かにこれらの取り組みも重要ではありますが、実際の業務量が減らないと、見かけ上は残業を減らし家でも仕事をするといった本末転倒な話となってしまう、トラブルになるケースも少なくありません。そもそも「働き方改革」が提唱された背景には、将来日本の総人口、労働力人口が減少し、このままでは労働力低下・生産性の低下は避けられないといったことから対策として打ち出されたものです。

つまり、「働き方改革」で1番重要なのは働く場所や時間ばかりではなく、仕事の中身を変えて業務効率を上げること = **生産性の向上を目指す** ことなのです。

では生産性の向上を目指して業務効率を上げるためにはどうしたらよいのでしょうか。

ビジネスモデルの変化

生産性向上を考える前提条件として、近年のビジネスモデルの変化を知る必要があります。

今までのビジネスモデルといえば、企業の事業はモノ作り・モノ売り型が主流で、生産性向上、業務効率化の取り組みといえば生産設備や在庫販売管理、物流などの改革・改善が主流でした。

しかし近年は、IoTの浸透に代表される通り、モノをインターネットに接続する事でモノ作り・モノ売り型からサービス（提供）型へと変化しているだけでなく、モノ自体をサービスとして販売するサブスクリプション、モノを共有するシェアリングエコノミーサーなどのサービスのよう新しいビジネスモデルが多く見られるようになってきました。

つまりこれからは**サービス（提供）の生産性を高めることが重要**になってきたのです。

自動車業界を例に見ていきましょう。

<生産性の公式>

$$\text{生産性} = \frac{\text{産出 (Output)}}{\text{投入 (Input)}}$$

より少ない労働で売上をあげる

自動車のサブスクリプションの例

今海外を始めとした多くの自動車メーカーがサブスクリプションサービスを取り入れはじめており、日本でも徐々に知られつつあります。

サブスクリプションとは、利用者はモノを買い取り所有するのではなく、モノの利用期間に応じて料金を支払う方式のことです。自動車のサブスクリプションの場合（メーカーなどによって異なりますが）、車両・自動車保険・メンテナンス・各種サービス・税金などの費用が含まれた定額料金を毎月支払って自動車を利用するサービスのことをいいます。

従来の自動車の利用方法といえば、「購入する」もしくは、カーリース、レンタカーのように「借りる」というのが普通でした。

今後サブスクリプションのような新しいサービスが拡大してきた場合、企業はどのようにビジネスを変えるのか、サービス利用者を軸にどのような仕事のやり方をするのかを検討しなければいけません。モノを売るだけの場合、基本的には販売実績を管理すれば良く、お客様を知ることは営業マンなどの個人の努力などに依存していても問題はありませんでしたが、サブスクリプションの様なモデルが普及すれば、お客様の利用実態を把握したうえでのサポートや課金、さらなる付加価値の提供、顧客側から見てストレスの無いコミュニケーションを提供する必要性が出てきます。そしてサービスの効率化を図り、生産性向上を目指す必要が出てくるでしょう。

しかし、**目に見えないモノサービスの生産性の向上はどのようにしたら良いか具体的なイメージをすることは困難**です。



第2章 生産性向上を目指して



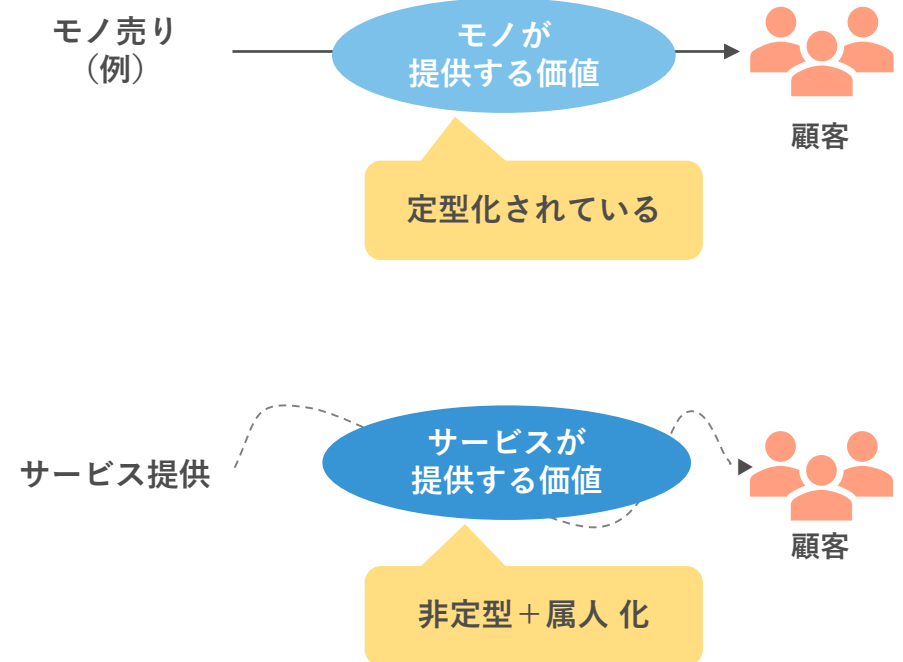
サービスの生産性向上の“鍵”

そもそもサービスとは、人や構造物が発揮する機能で、お客様の事前期待に適合する価値があるものをいいます。

モノがお客様に提供する価値というのは定型されています。一方サービスが提供する価値は、非定型で属人化しやすい傾向があります。お客様の要望、お客様のためと言いながら、属人化した業務を個人の努力・スキルでカバーし、非効率的な間違った努力をしている企業が多いのです。属人化こそ生産性を悪化させている大きな要因といえるでしょう。

つまりサービスの生産性向上の鍵となるのは、今まで人がしてきたことやサービス自体を**属人化しないように仕組み化し、お客様を軸に考えて**自社の業務プロセスと問題点を整理することなのです。

<顧客へ提供する価値>



重要なキーワード

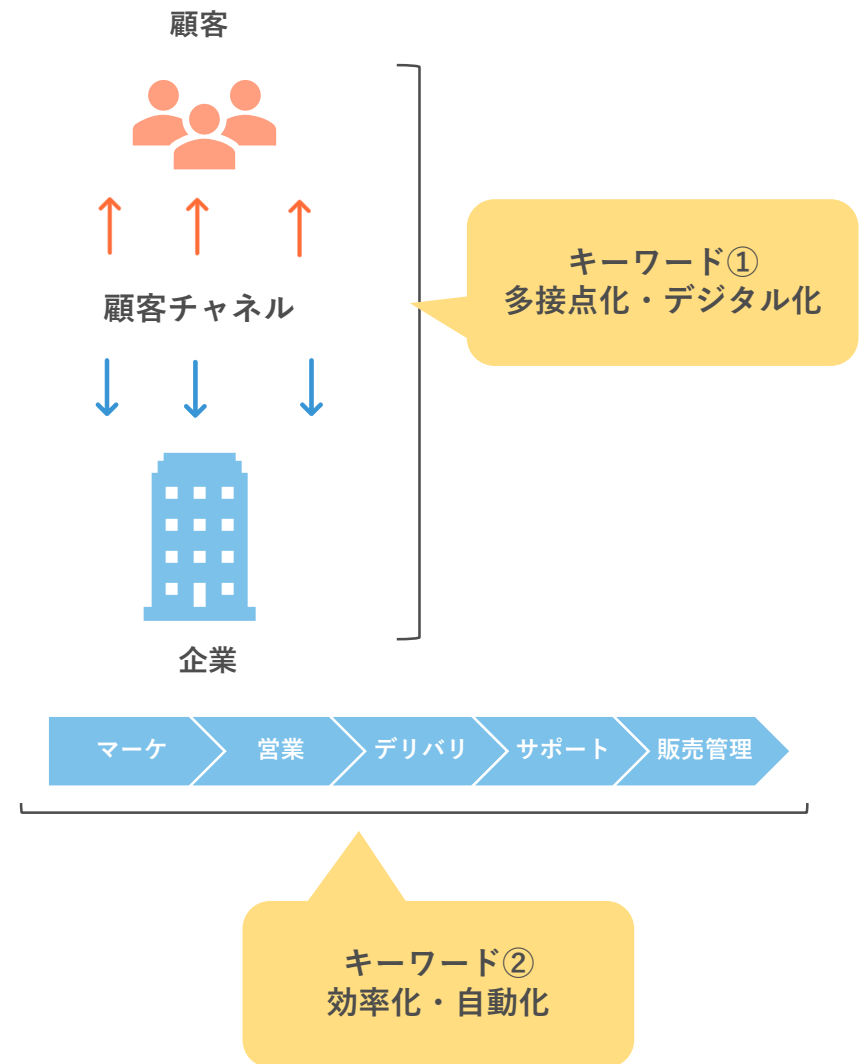
サービスの仕組み化を考えるうえで重要となるのは「**多接点化・デジタル化**」、「**効率化・自動化**」の2つのキーワードです。

このキーワードがなぜ重要になるのか。まず顧客と企業の関係性の現状を考慮しなければいけません。

例えば商品・サービスの申し込みを行う際、昔は営業マンが直接お客様と直接やりとりをして受け付けることが多かったのが、今は人だけでなくAIやロボットも対応することが増え、申し込みもWEBで行えるようになりました。

ITの進化により顧客チャネルが増え、顧客と企業の接点が多様化し、デジタル化が進んできたためです。顧客との接点が増えたことで、企業側の業務プロセスも増加します。

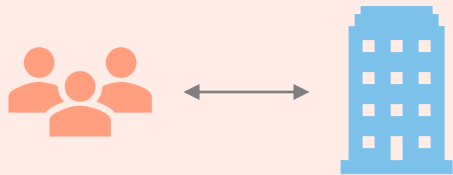
例えばある契約の申し込みを受け付けた後、書類の審査、作成、送付、などを行いますが、すべて人が手作業で行おうとすると手間も時間も掛かり非常に効率が悪くなります。申し込みを受け付け早く契約をするためには、業務を自動化し効率をあげることが重要なのです。



もしも仕組み化されていないと…

仕組み化されていない場合このような問題が起きてしまいます。既に頭を抱えている企業もいることでしょう。

顧客と企業間での問題



- 顧客接点の重要な窓口である営業活動がブラックボックス
- 新規販売後の顧客とのつながりが途切れがち
- 顧客に対して、誰がどのような対応をしたのか把握できない
- 対応する人によって提供するサービスの質が大きく変わってしまう
- 顧客接点のデジタル化が遅れており、ストレスを与えている

企業内での問題



- 諸手続きに手間がかかる、煩雑、ミスも多い
- 情報が各所に点在しており、情報のメンテナンスに時間がかかる
- 部署間でサービス提供のプロセスが分断されている

「働き方改革」のポイント

働き方改革

本質的には生産性向上を図らなければならない



しかし今までの様な生産性向上の取り組みは通用しない
なぜならすべての企業がサービス業になりつつあるから



とはいってもサービスの生産性向上は解りづらい



顧客を中心とした「仕組み」作りが必須



「仕組み」を作る際は
「多接点・デジタル化」「効率化・自動化」がキーワードとなる



第3章 「働き方改革」とCRM



システムとしてのCRMを再定義する

顧客サービスはお客様が中心です。お客様を軸にどう業務を動かしていくか、どうサービスを提供するかを検討した時に必要になるのが、お客様や企業などの様々な情報を一元管理できる仕組みである**CRM**です。仮にCRM無しにサービスの効率化を図ろうとすると、情報がばらばらに散在してしまいます。

しかしサービスの生産性が向上することは、顧客側から見ても質の高いサービスを楽しむことにはなりません。今までのCRMのように、効率よく受注を取るための営業プロセスを管理する仕組み、効率よくサポートをこなす仕組み、などといった様々な仕組みがばらばらに点在しているだけでは、仕組み化された効率的なサービスを提供できているとは言えません。

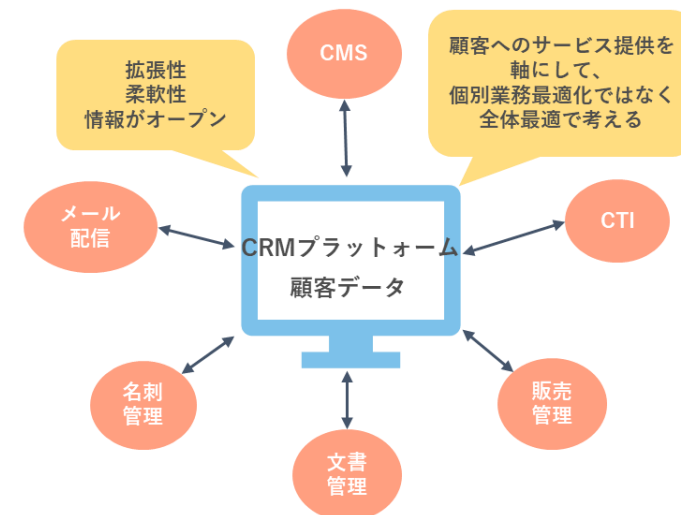
今後ますますサービス業が拡大し、サービスの生産性向上を目指す際には、前提として顧客を軸にすべての情報が統合的に管理されるようなCRMの重要性が高まってくるでしょう。

とはいえ前頁のように、これだけ顧客接点が多様化し複雑化してくると、パッケージ型のCRMだと、機能的な充足度を測っても、結局は機能が足りなかったり、使わない機能が出てきてしまいます。柔軟性もないため、利活用するには不十分です。

CRMはもっと柔軟性を持ち、顧客へのサービス提供を軸にして個別業務最適ではなく全体最適で考えられるものを業務プラットフォームとして検討する必要があります。

そしてその**業務プラットフォームも拡張性や柔軟性があるものを選ぶこと、つまりオープンソースのCRMを選ぶことが、今後ますますサービス型へと変化していく企業にとって重要**といえます。

<業務プラットフォーム×機能特化型ツールを組み合わせる>



「働き方改革」の実現に向けて

「働き方改革」といっても、残業削減だとかテレワークを取り入れるだとか、場所や時間の問題ばかり議論されがちですが、

「働き方改革」の本質は生産性の向上です。

ただしモノづくりを始めとしたあらゆる業種・業態がサービス業へと変化している現代の事情に合わせた業務効率化を目指さなければなりません。

業務効率化に重要なのは顧客を軸に業務プロセスを最適化、サービスを仕組み化することです。仕組みを作るにあたっては多接点・デジタル化・効率化・自動化を関連して考えていくことが必須です。

そのうえで重要なCRMというのは、今までのようにパッケージ型のシステムや業務に特化したシステムを導入するのではなく、お客様を中心に考えられる業務プラットフォームとして検討することが必要です。

またそれをベースにしっかりとしたサービスを構築することが、企業にとって本質的な「働き方改革」を成功させる秘訣となるでしょう。





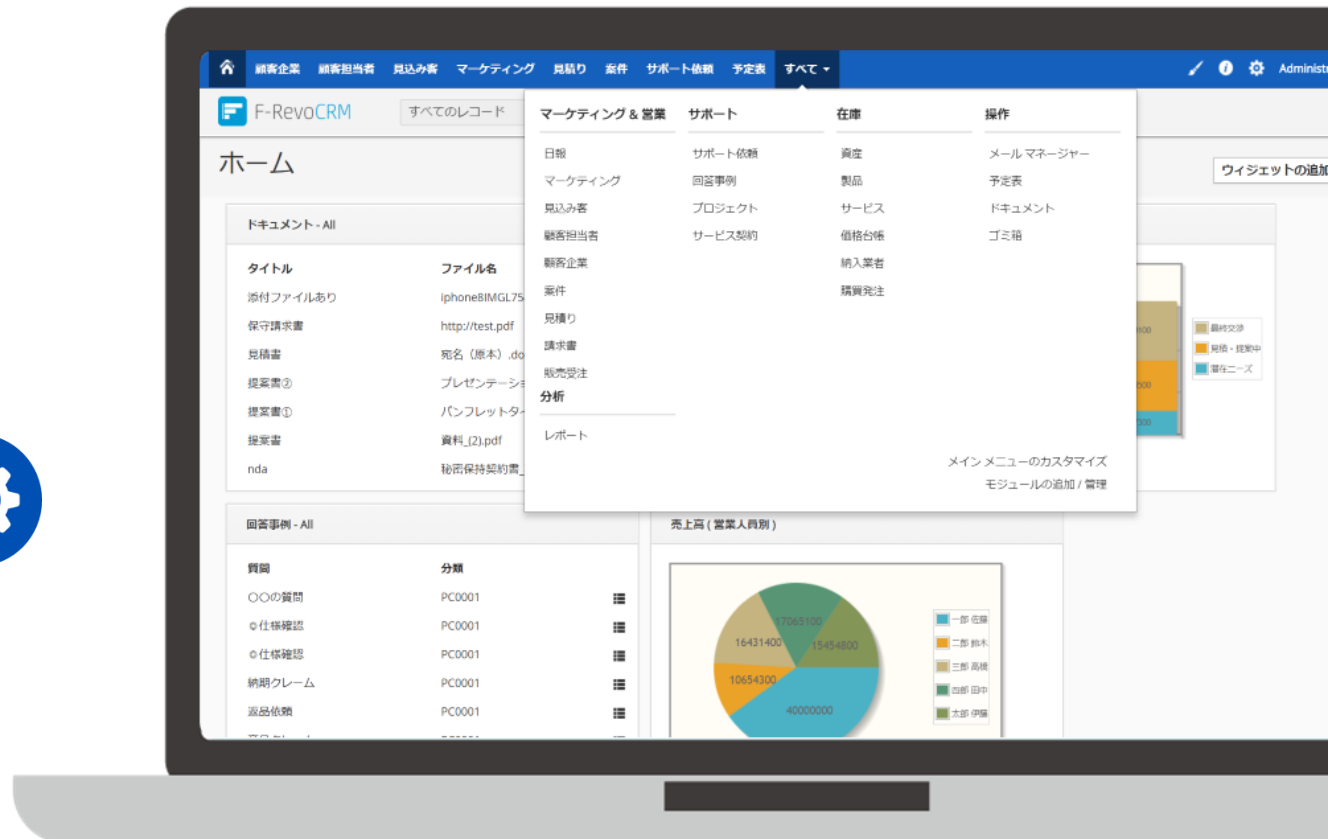
第4章 F-RevoCRMのご紹介



F-RevoCRMのご紹介

F-RevoCRMは営業管理・マーケティング管理・サポートサービス管理・顧客管理といった幅広い領域をカバーするビジネス管理スイートです。

見積り、請求書の発行等の販売管理、在庫管理など、**企業の顧客接点業務に関わる仕組みづくりに欠かせない機能を備えたCRM／SFAアプリケーション**として人気があります。

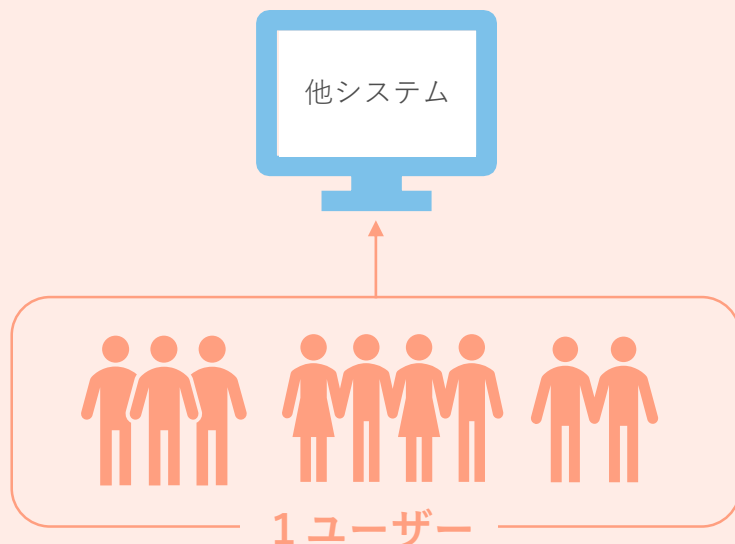


F-RevoCRMが選ばれる理由

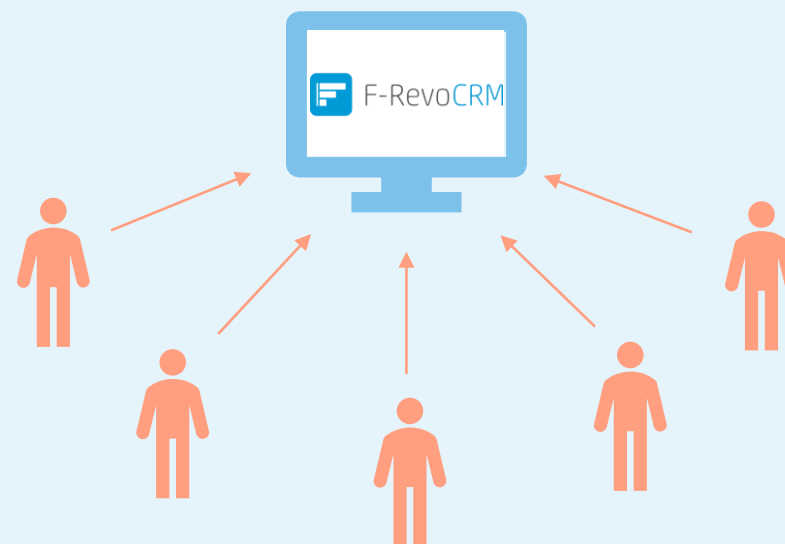
★ ユーザー数に縛られない

F-RevoCRMはオープンソースシステムです。オープンソースはライセンスフリーなので、ユーザー数に縛られずシステムを利用できます。従来のパッケージ型やクラウド型システムと違い、ユーザー数が増えたことによるライセンスコストの増加がないため、利益への影響を防ぐことができます。また、ユーザー数節約のため1つのアカウントを複数人で利用するといったこともなくなるので、より情報共有がしやすくなり、業務効率改善にも繋がります。

ライセンスコスト節約のため
1つのアカウントを複数人で利用していた



ライセンスコスト増加がないため
1ユーザー 1 アカウントで利用可能



F-RevoCRMが選ばれる理由

★ 柔軟性・拡張性

数あるCRMの中でもF-RevoCRMをプラットフォームとして活用する大きなメリットとして「柔軟性・拡張性」があることがあげられます。

F-RevoCRMはオープンソースのCRMです。オープンソースは文字通りプログラムのソースコードが開示されており、自ら利用・修正・改変できるため、例えばパッケージ製品よりもはるかに柔軟性・拡張性があります。昨今のビジネスモデルの変化のような様々な業種・業態、課題にも柔軟に対応でき、CRMとしての機能の拡張も容易なため、業務プラットフォームとして最適といえます。

The screenshot displays the F-RevoCRM 'Settings' (設定) interface. The left sidebar lists various configuration categories: 'ユーザー & アクセス制御' (User & Access Control), 'スタジオ' (Studio), 'フィールドの編集' (Field Editing), 'モジュールマネージャ' (Module Manager), '定義リストエディタ' (Definition List Editor), '定義リスト依存関係の設定' (Definition List Dependency Settings), 'メニューエディター' (Menu Editor), 'テンプレート' (Template), '他の設定' (Other Settings), and '統合' (Integration). The main content area is titled 'フィールドとレイアウトのエディタ' (Field and Layout Editor) and is divided into three sections: 'カスタムブロックの追加' (Add Custom Block), '案件の詳細' (Case Details), and 'F-RevoCRM環境' (F-RevoCRM Environment). Each section contains a table of fields with checkboxes for selection and buttons for 'カスタムフィールドの追加' (Add Custom Field) and '操作' (Action). The '案件の詳細' section includes fields like '案件番号' (Case Number), '顧客企業名' (Customer Company Name), '営業ステージ' (Sales Stage), '保守サポート' (Maintenance Support), '開発リーダー' (Development Leader), '検収予定日' (Acceptance Scheduled Date), '更新日時' (Update Date/Time), and '見込み客から昇格' (Upgrade from Prospect). The 'F-RevoCRM環境' section includes 'サーバー契約者' (Server Provider) and 'サーバー事業者名' (Server Provider Name). The '契約・見積関連' (Contract/Bid Related) section includes '最終見積提出日' (Final Bid Submission Date), '個別契約締結日' (Individual Contract Conclusion Date), '注文書受領日' (Order Form Receipt Date), and '契約終了日' (Contract Termination Date).

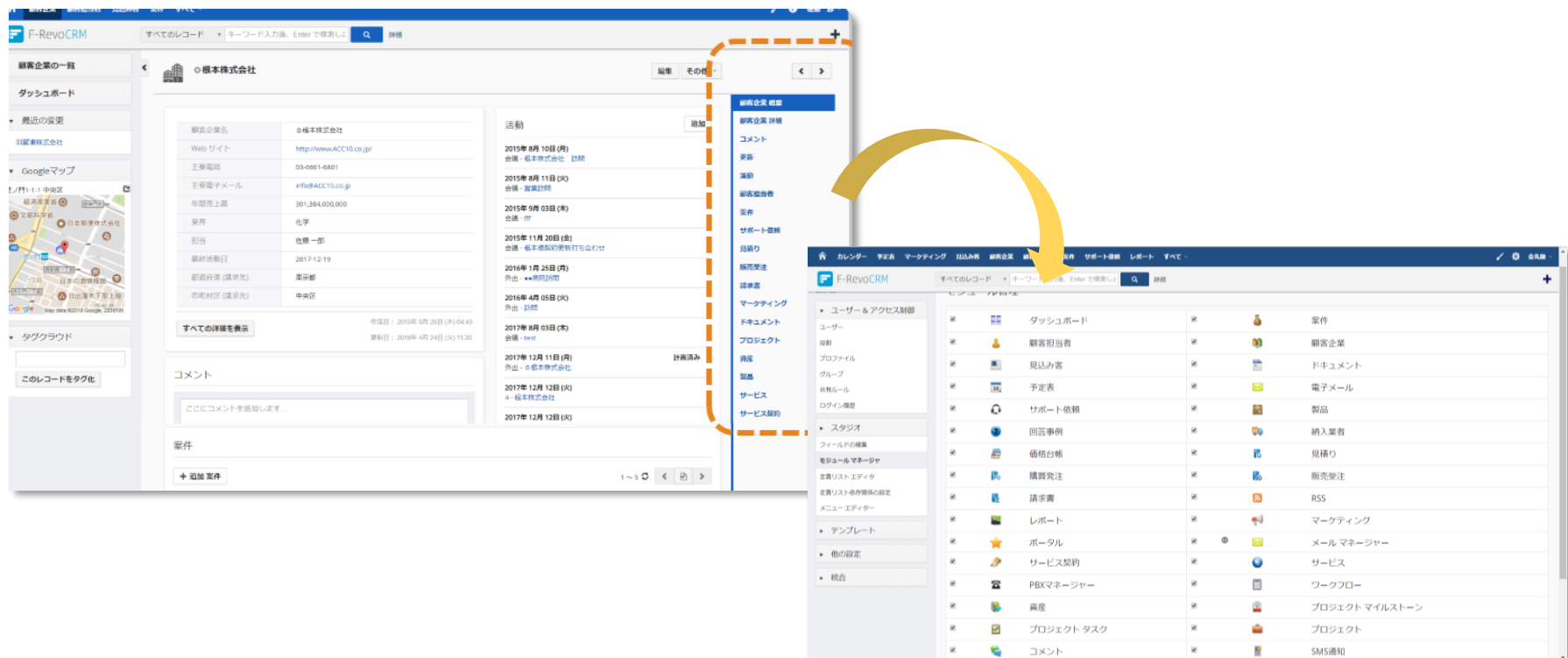
柔軟な設計、モジュール[※]や項目は全てUIから編集可能な為、様々な業種、業態、課題に適応できます。またオープンソースである為アドオン開発も容易です。

F-RevoCRMが選ばれる理由

★ 情報の統合

サービスの生産性向上、仕組み化には顧客を軸に考えることが最も重要です。F-RevoCRMは顧客情報を中心に、関連する情報をすべて管理でき、豊富な標準モジュールにより顧客接点を統合的にマネジメント可能になります。

また、F-RevoCRMと他システムとの連携も容易なのでプラットフォームとして有効です。顧客に最適なサービスを提供する為に情報、業務を分断させません。



F-RevoCRMが選ばれる理由

★ 環境を選ばない

CRMを業務プラットフォームとして活用する場合、事業内容または業務内容によっては基幹システムとの連携が必要になり、何よりセキュリティの対策や管理の強化が大切です。

F-RevoCRMは環境に依存しないため、クラウドだけでなくオンプレミスでも構築・運用する事ができます。



スマートフォンやタブレットでも利用可能です





ThinkingReed

シンキングリード株式会社

東京都中央区日本橋人形町1-11-2 川商ビル8F

Tel : 03-6661-6801 Fax : 03-6661-6803

URL : <https://www.thinkingreed.co.jp/>

E-Mail : info@thikingreed.co.jp

ビジネスをもっとスマートに！

～シンキングリードは常に、お客様の課題解決を心がけます。

モットーは「オープン！」「スピード！」「フラット！」