

ものづくりDX推進 プラットフォーム

お客様起点で
組織の壁を越えた業務改革



目次

1. 社会変化による新たな課題

- 1-1: 課題① 変化するお客様ニーズへの対応
- 1-2: 課題② 働き方改革への対応)

2. DXによる問題解決

3. 製造業の課題をDXで解決する 「ものづくりDX」 3つのポイント

- ポイント1: 社内で「見つかる」ナレッジ共有
- ポイント2: 「かんばん方式」によるチーム単位でのタスク管理
- ポイント3: アジャイルな組織への変革

4. ものづくりDXを推進するITプラットフォーム 「SolutionDesk」

1. 社会変化による新たな課題

1-1: 課題① 変化するお客様ニーズへの対応

多様化するお客様ニーズへの対応は、言うまでもなく製造業の多くの企業にとって重要なテーマではないでしょうか。

インターネットの普及とデジタル技術の高度化によって、得られる情報は桁違いに増え、変化の起こるスピードも加速度的に速くなり、お客様のニーズも多様化しています。

一人ひとりが自分に合ったものを好む傾向が強くなり、たとえばスマートフォン一つを例にとっても、デザイン性、カメラの解像度、画質の良さ、防水性や耐久性など、人によって重要視するポイントは様々です。

流行り廃りが移り変わるスピードも加速し、新たなニーズがますます増える中、企業はすばやい対応を求められています。

多様化するお客様ニーズへ対応するには、それに伴う膨大な情報を管理し、活用していくことが重要となります。

1-2: 課題② 働き方改革への対応

二つ目の課題は、働き方改革への対応です。

長時間労働の是正や柔軟な働き方への対応はもはや急務と言えます。しかしそこで大きな壁となっているのが、業務の属人化です。

製造業では「専門的な知識や経験が必要なこと」そして「生産を止めないことが重要視されること」から、業務が属人化しやすい傾向にあります。

その結果特定の担当者に業務が集中し、その大量の業務をこなすために長時間労働が常態化していきます。この属人化の問題を解決しなければ、新しい働き方は定着しません。

属人化した大量の業務



定時内に業務が終わらない
→長時間労働

自分がいないと仕事が回らない
→柔軟な働き方×

働き方改革には属人化の解消が必須

2. DXによる問題解決

このような課題を解決する有効な手段として注目されているのがDX（デジタルトランスフォーメーション）です。

DXとは？

データとデジタル技術を活用して、

- ・ **顧客や社会のニーズ**をもとに、製品やサービス、**ビジネスモデル**を変革
- ・ **従来の業務プロセス**を見直し**業務効率向上**、**競争上の優位性を確立**

先に挙げた2つの課題を解決し、ビジネスを成長させていくにはDXが不可欠と言えます。ただ、DXは、新しいシステムを導入すればよい、ということではありません。

ものづくりの現場には、今までに培ってきたノウハウやコツといったナレッジがたくさん蓄積されています。

ものづくりによるDXの推進には、これら蓄積されたナレッジを共有・活用する仕組みナレッジベースが必要不可欠となります。



3. 製造業の課題をDXで解決する 「ものづくりDX」 3つのポイント

ポイント1 社内で「見つかる」ナレッジ共有

「ものづくりDX」3つのポイント、まず1つ目は、社内での「見つかる」ナレッジ共有です。

営業やカスタマーサポートがお客様とのやりとりの中で得た顧客データ、購買情報、お問合せ履歴等は、お客様のニーズ把握に役立つ情報です。

ここで得た情報を活用することでニーズの変化を迅速にキャッチし、サービスにいち早く反映することが可能になります。



お客様ニーズを迅速にサービスに反映

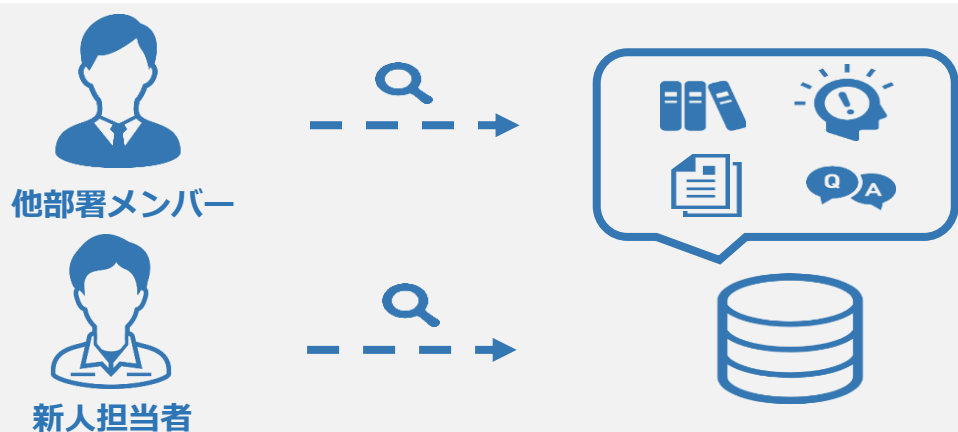
設計・開発・製造・保守メンテナンス業務の現場では作業の手順書やFAQ、過去のトラブル情報、ベテラン社員のカン・コツなど、業務で得たあらゆる情報がナレッジのもとになります。こうした情報は、ベテラン社員の記憶にしかない、紙の資料として一拠点に保管されている、データ化されていても様々なファイルサーバに散在している、といったケースが多いので

はないでしょうか。社員の知見はたくさんあっても、活用できなければ宝の持ちぐされとなってしまいます。経験・知見を活かせるような仕組みを作ること、全社の強みになります。



ナレッジベースの活用で、必要な時に必要な情報を確認

さらに、ナレッジを蓄積しても探せなければ意味がありません。他部署のメンバーや経験の浅い新人担当者でも、誰もが必要なナレッジを簡単に見つけられるよう、全文検索やタグ検索など検索機能が充実したシステムを活用して、すぐに「見つかる」状態にしておくことが、ナレッジ共有では重要となります。



必要なナレッジをすぐ見つけれられる検索機能が重要

3. 製造業の課題をDXで解決する 「ものづくりDX」 3つのポイント

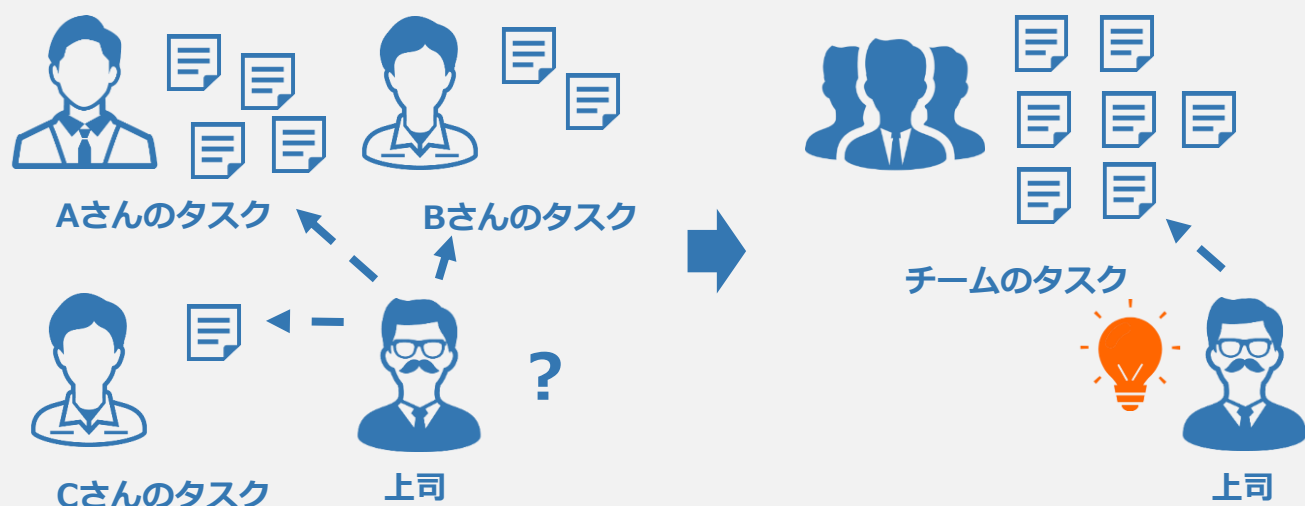
ポイント2

「かんばん方式」によるチーム単位での タスク管理

「ものづくりDX」のポイント、2つ目は「かんばん方式」によるチーム単位でのタスク管理です。

働き方改革への対応には属人化の解消が不可欠です。

まず、現在チーム内にどれだけのタスクがあり、誰がどのタスクを持っているかを見える化し、把握することが重要です。

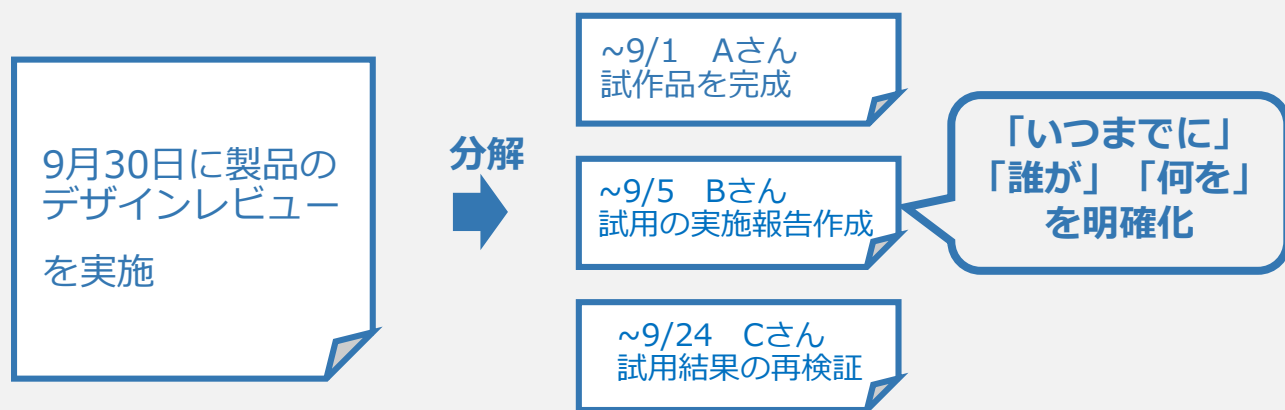


チーム単位でのタスク管理→業務の平準化

このタスクの見える化の手法としておすすめなのが「かんばん方式」という生産管理手法を応用したタスク管理です。

「かんばん方式」では、まずはタスクを「いつまでに」「誰が」「何を」行うのかを軸にして詳細なタスクに分割します。

■ 「かんばん方式」 STEP1 : タスクの分解

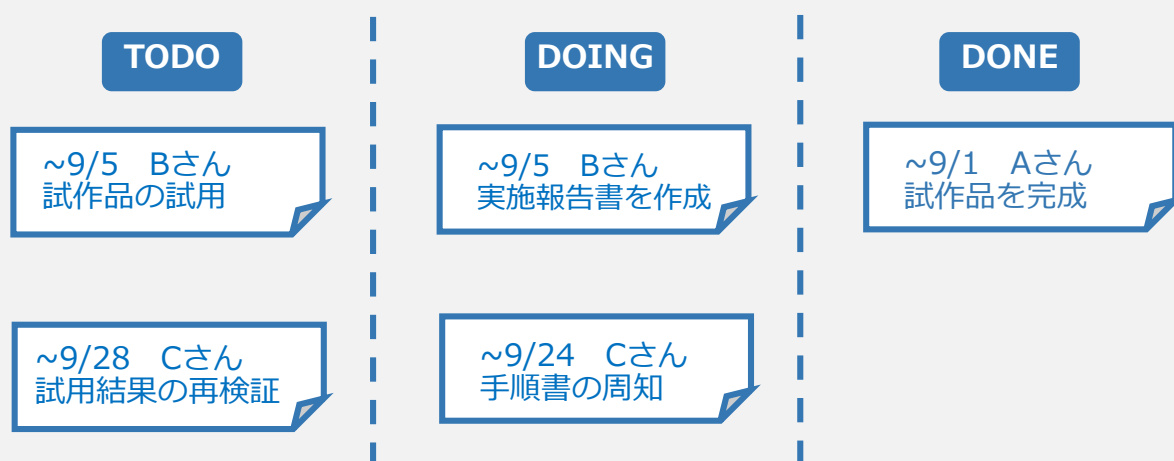


大きな仕事を具体的なタスクに分けて明確化

詳細化されたタスクをカードに書き、TODO、DOING、DONEのレーンが用意されたタスクボード上に配置します。

誰がどのタスクに取り組んでいるのか、ひと目で把握できるようになり、負荷が偏っているメンバーの業務を他のメンバーへ割り振ったり、時間が想定よりかかっているタスクを把握しフォローに入ることできるので、属人化の解消につながります。

■ 「かんばん方式」 STEP2 : タスクボードで進捗管理



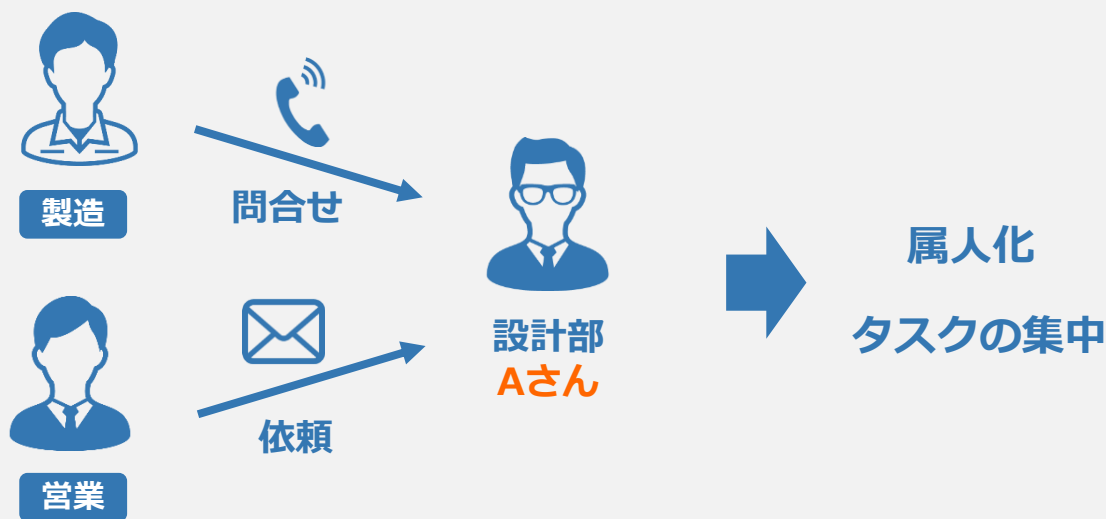
タスクボードで進捗、担当タスクの見える化

3. 製造業の課題をDXで解決する 「ものづくりDX」 3つのポイント

ポイント3 部門間に“窓”を付ける 連絡窓口の設置

「ものづくりDX」のポイント、3つ目は部門間に“窓”を付ける 連絡窓口の設置です。

業務上、他部門との調整や依頼、確認が必要になる場面は頻繁にあります。しかし、「ベテラン社員に直接問合せが行ってしまい業務の負担が偏る」「誰に聞けばよいかわからない、部門間の壁を感じる」という課題をお持ちの企業は多いのではないでしょうか。個人が業務依頼の窓口になることが、属人化やタスクの偏りの大きな原因になっているのです。

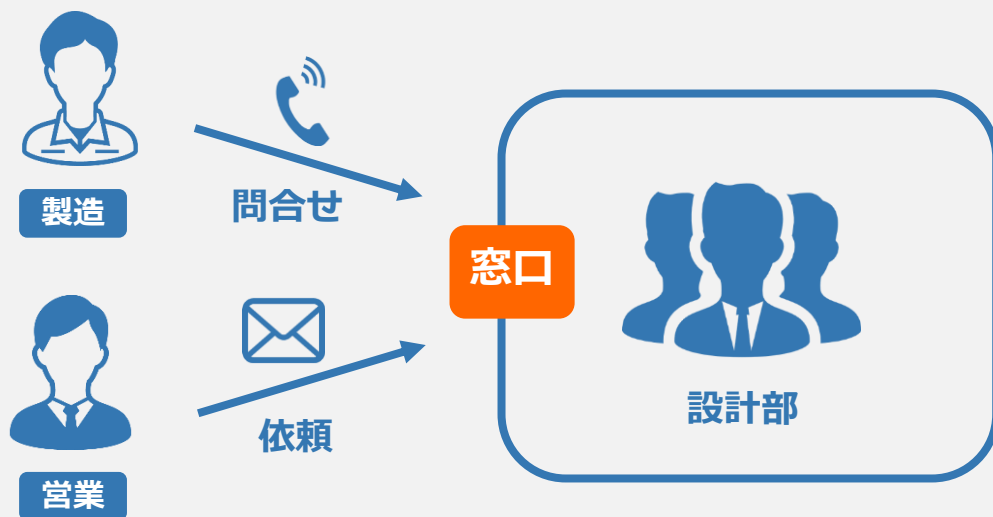


個人が業務依頼の窓口になることが、属人化の原因の一つ

これを解消するには、各部門に窓口を設け、依頼や問合せを部門単位で受ける体制を作ることが大切です。

3. 製造業の課題をDXで解決する 「ものづくりDX」 3つのポイント

各部門に窓口を設けることで、タスクが個人のものでなく部門のものとして扱えるようになります。その結果、特定の担当者にタスクが集中することがなくなり、属人化の解消につながります。



各部門に窓口を設けることで、属人化を解消

依頼する側にとっては、連絡窓口を設置することで、誰に問合せをするかを意識することなく、問合せできるようになります。



各部門に窓口を設けることで、業務を標準化

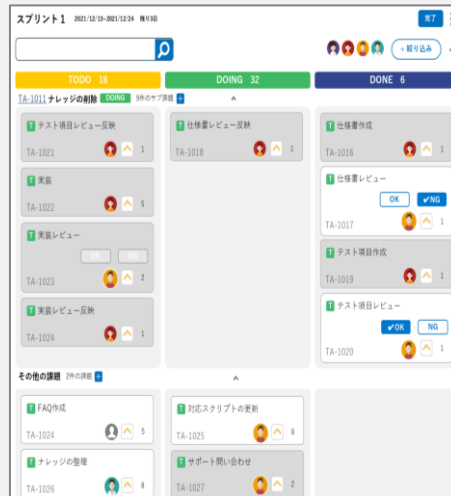
4.ものづくりDXを推進する ITプラットフォーム「SolutionDesk」

ここまでご紹介した3つのポイントをふまえてご紹介するのが、「Solutiondesk」です。

社内での「見つかる」 ナレッジ共有



チームのタスクを 見える化するタスク管理



部門間に“窓”を付ける 連絡窓口の設置



部門間に“窓”を付ける

SolutionDeskはこの「ものづくりDX」を実践する業務システムとして、ナレッジ活用ノウハウを投入したITプラットフォームです。

社内での「見つかる」ナレッジ共有、チームのタスクを見える化するタスク管理、さらに、部門間に“窓”を付ける連絡窓口の設置で、製造業の課題解決をサポートいたします。

部門間の壁を壊す、越える、ということ大変な印象がありますが、部門間に、窓をつける、こんな風に考えてみてはいかがでしょうか。

今後の進め方を相談したい

お気軽にご相談ください

電話、メール、オンライン会議など
ご希望の方法でご説明いたします。

デモを見たい
導入コストを知りたい
運用方法を知りたい… 等々
お気軽にご相談ください！

実際に試用したい

30日間の無料お試し実施中！

お試し環境をご用意します。
「超サービスデスク」をぜひご体験ください。



自分のペースで検討したい

各種セミナー開催

事例やデモをご紹介するオンラインセミナー、実際にSolutionDeskを体験いただくハンズオンセミナーなど、各種セミナーを開催しています。



デモ動画公開

SolutionDeskによる問題解決の流れを、
ご覧いただけるデモ動画を公開しています。





アクセラテクノロジー株式会社

〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿1-19-19 恵比寿ビジネスタワー13F

TEL : 03-5793-5411 E-mail : marketing@acceletech.com

<https://www.acceletech.com/>