

株式会社オートプロニーズちくご(小売業) : DX推進の為の社内コミュニケーション改善

パターン①: デジタル化の可能性検討

参加者

企業



社名	株式会社オートプロニーズちくご
業種	小売業
事業概要	福岡県南部に位置する自動車新車中古車の販売及び車検整備、钣金塗装、保険代理業を営む企業

所在地 (都道府県) 福岡県 筑後市



参加した受講生の概要



チーム名	博多デジタルサムライ
チーム人数	6人
スキル・PR	DXで九州を元気にしたい！地域の企業のお役に立ちたい！一緒にDXのマナビを深め、飛躍につながる一步を踏み出して九州からリードしましょう！
進める中で工夫したこと	企業訪問での対面ミーティングと、全社を巻き込んだアンケート実施による課題の整理

実施概要

課題内容

DX化を推進するために『コミュニケーション改善に取り組む』

- 課題整理の議論において、社内のコミュニケーション、共感、信頼を強化することが重要であるという気づきがあった。



実施した検討内容

アンケート結果に基づき、社内情報伝達の満足度について改善策を検討する事とした

- 現在の社内コミュニケーション、情報共有に関する現状を簡易的に把握し、課題設定の根拠とすると共に、DX化のベースとなる情報共有によるデータ共有・活用の必要性に対する意識醸成を図るため、社内アンケートを実施。
- その結果、「経営方針の共有」「部内風通し」「社内情報伝達の満足度」の3点に課題感があることが分かった。社内で優先度を議論していただき、まずは「社内情報伝達の満足度」から着手する事とした。



検討の成果

導入にあたっての制約事項や要求仕様を明確にしたうえで、社内コミュニケーションツール導入の提案を行った。

- 要求仕様や導入にあたっての制限事項の洗い出し
- 特長、ユースケース（想定利用例）や導入コストを含めた導入提案

株式会社オートプロニーズちくご(小売業) : DX推進の為の社内コミュニケーション改善

パターン①: デジタル化の可能性検討

実施内容の詳細

社内各部門の問題認識の整理から伴走

● ゴールを設定するために改めて課題の洗い出しと絞り込みを実施

- 本取り組みの最重要課題を設定
- フォーマットを用いた課題整理
- 各事業部門社員の意見をヒアリング
- 課題取り組みの優先度を定量化

部門	課題	重要度	発生頻度	解決の難しさ	優先度
営業	A.1 販路拡大のための新規顧客開拓	高	頻	高	高
	A.2 既存顧客の継続的な関係構築	中	頻	中	中
	A.3 競合他社との差別化戦略	高	頻	高	高
	A.4 新規商品・サービスの開発	高	頻	高	高
	A.5 顧客満足度の向上	高	頻	高	高
	A.6 売上向上のための施策	高	頻	高	高
	A.7 顧客からの問い合わせ対応	中	頻	中	中
	A.8 顧客からのクレーム対応	中	頻	中	中
	A.9 顧客からの提案・要望への対応	中	頻	中	中
	A.10 顧客からの問い合わせ対応	中	頻	中	中
開発	B.1 新商品の開発	高	頻	高	高
	B.2 既存商品の改良	中	頻	中	中
	B.3 競合他社との差別化戦略	高	頻	高	高
	B.4 新規技術の研究開発	高	頻	高	高
	B.5 顧客満足度の向上	中	頻	中	中
	B.6 売上向上のための施策	中	頻	中	中
	B.7 顧客からの問い合わせ対応	中	頻	中	中
	B.8 顧客からのクレーム対応	中	頻	中	中
	B.9 顧客からの提案・要望への対応	中	頻	中	中
	B.10 顧客からの問い合わせ対応	中	頻	中	中

- 課題整理の議論において、社内のコミュニケーション、共感、信頼を強化することが重要であるという気づきがあった。

成果

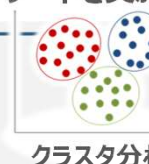
全社員を巻き込んだアンケートの実施から課題を抽出し、コミュニケーションの改善策を提案

- 現在の社内コミュニケーション、情報共有に関する現状を簡易的に把握し、課題設定の根拠とすると共に、DX化のベースとなる情報共有によるデータ共有・活用の必要性に対する意識醸成を図るため、社内アンケートを実施。

アンケート結果



分析



コミュニケーション
が情報共有によるデータ共有・活用
の必要性に対する意識醸成を図るため、社内アンケートを実施。



- 結果、「経営方針の共有」「部内風通し」「社内情報伝達の満足度」の3点に課題感があることが分かった。社内で優先度を議論していただき、まずは「社内情報伝達の満足度」から着手する事とした。

- 導入にあたっての制約事項や要求仕様を明確にしたうえで、想定使用例を含めた社内コミュニケーションツール導入の提案を行った。

- LINE WORKS
- Chatwork

- 従業員満足度（エンゲージメント）の向上

チャット一覧

- [OP] 全社員
- [OP] 本社大阪支店
- 株式会社OOChatWork
- 株式会社OOChatWork
- [R] 報告報告チャット
- [R] 日報チャット
- [PJ] 5周年イベント企画
- [PJ] 新卒教育

報告業務

- 日報
- 勤務報告
- 売上報告
- 週次報告など

顧客対応

- 問い合わせ対応
- クレーム対応など

プロジェクトA

- チャットを使ったスピーディなやりとり
- ビデオ通話を活用した打ち合わせ
- プロジェクトのタスク管理
- やりとりした資料の管理