

「新しい仕事の進め方」「新規ビジネス創出」の実現に向けて  
**「プロジェクト参謀」**



アックスデザインリンク株式会社

# 2018～2019 主なプロジェクトパターン（業務フロー見直し）

アックスデザインリンク株式会社

## ◇ 営業拡大の見直し

- ☞ 営業生産性向上プロジェクト（案件リード→情報共有→提案フローの見直し）
- ☞ 販路拡大プロジェクト（ターゲット顧客に対する商談創出フローのプロトタイピング）

## ◇ 顧客接点フローの見直し

- ☞ 顧客関係性強化プロジェクト（顧客工場見学時における接点フローの見直し：製造業）
- ☞ 顧客関係性強化プロジェクト（来店顧客との接点フロー・接遇の見直し、ほか：流通業）

## ◇ 事業拡大のプロトタイピング

- ☞ アライアンス先創出プロジェクト（提携先の開拓フロー・提携フローのプロトタイピング）
- ☞ 新規ビジネス創出プロジェクト  
（ビジネス着想・発案→プロトタイピング→小規模スタート→ブラッシュアップ→CAPDほか）

- ◇ 働き方改革「残業抑制Project」
  - ☞ ①仕事の進め方の(再)定義
  - ②小規模活動でのモデル構築
  - ③全社・グループ会社への水平展開

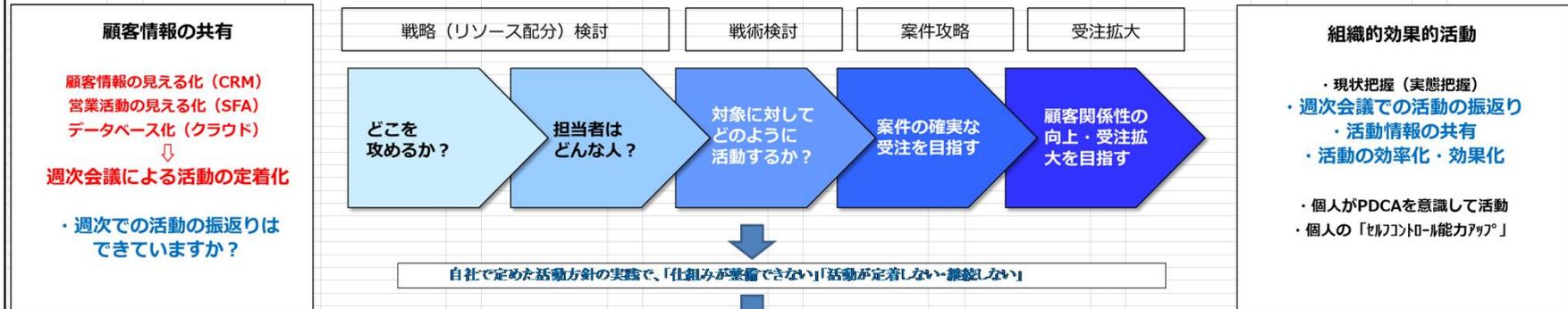
## ◇ 組織を機能させる枠組みづくりのシーケンス

- ☞ ①活動の整理
- ②現状把握（活動別時間・スキルランク）
- ③認識の確認（経営層・管理層・従業員）
  
- ④仕事の進め方の(再)定義のサポート
- ⑤1Pや小さな活動（プラン：CADO・PDCA・SAPS）
- ⑥合意・承認の仕組み（会議体・1on1）
  
- ⑦次期マネジメント層の早期選抜の仕組みづくり
- ⑧小規模活動でのモデル構築のサポート
  
- ⑨データベース化・クラウドの活用
- ⑩職務分掌の見直し➡機能する組織づくり
  
- ⑪RPA（ソフトウェア型自動化）
  
- ⑫組織的効果的営業活動の実践・セルフコントロール能力アップ
- ⑬全社・グループ会社への水平展開の実施サポート

# 組織的効果的営業活動の実践と、セルフコントロール能力をアップ

アックスデザインリンク株式会社

## 「組織的な顧客との関係性強化（顧客満足度アップ）」による「売上アップ」事例



kintone



「ターゲティング（顧客理解）」  
「ニーズ探索（ヒアリング）」  
「フォロー営業（提案型）」の強化  
↓  
顧客関係性強化（顧客満足度アップ）

## 経営企画部門・企画開発部門・販売促進部門と、営業部門との情報共有で、「組織的に営業活動を推進」

	戦略（リソース配分）検討	戦術検討	日々の営業活動						
営業プロセス	販売促進商品（サービス）検討	ターゲティング	社内合意や進め方の検討	営業活動（関係性の構築）	営業活動（ニーズ探求）	プレゼン・提案準備	プレゼン・提案実施～見直し 受注促進フォロー～受注	結果（成約・失注）の振り返り	フォロー営業
どの部署が？	経営企画部門 企画開発部門	営業MGR、リーダー	担当営業・リーダー・MGR承認	担当営業 必要に応じて、上位者（役員を含む）	担当営業・リーダー	担当営業・リーダー＋販売促進部門	担当営業・リーダー＋販売促進部門 必要に応じて、上位者（役員を含む）	関わったチームメンバー全員	担当営業 必要に応じて、上位者（役員を含む）
プロセスの 決定説明	売上目標を決める	活動期間の前後相手として、自社にとってふさわしいか検討する期間	定められたターゲット企業をどのように攻略するか検討する期間	自社サービスと顧客ニーズをマッチングさせるために心がけるよう関係性を創る期間	提供できるサービスがあるかどうかを探る期間	確認できる顧客課題ニーズに対してどうアプローチするかを考える期間	提案の実施から、提案内容をブラッシュアップし、受注するまでの期間	東上実績への反映と、結果に至った原因を探る期間	サービス開始してから、契約終了までの期間
決定基準	商品別の日稼働を、社内合意した時、	攻める対象企業を、上司と部下と合意した時、	活動期間中のターゲット企業に対する活動テーマが決まった時	ニーズ探索を行える関係性ができるとき ターゲット企業にニーズが確認でき、提案の合意が得られたとき	顧客の課題に対する持ち手（提案）が決定した時	顧客の課題に対する持ち手（提案）が決定した時	顧客の課題に対する持ち手（提案）が決定した時	提案の解決が完了できた時	サービス終了（契約が終了/途中終了）した時
活動項目 （共有とコミットメント）		<input type="checkbox"/> 顧客ニーズの想像 <input type="checkbox"/> 提供可能なサービスの理解 <input type="checkbox"/> 顧客との関係性の把握（キーマン） <input type="checkbox"/> 上司と部下で、ターゲット先を合意	<input type="checkbox"/> 顧客理解 <input type="checkbox"/> 進め方検討 <input type="checkbox"/> 上司と部下の合意	<input type="checkbox"/> 紹介を依頼する <input type="checkbox"/> 接点を持つ <input type="checkbox"/> 情報提供をする <input type="checkbox"/> 接触頻度を高める <input type="checkbox"/> 敬意面（礼儀）を広げる	<input type="checkbox"/> 自社サービスを伝える <input type="checkbox"/> 顧客の状況・ニーズを確認する	<input type="checkbox"/> オナー・ヒアリング <input type="checkbox"/> 提案内容の検討 <input type="checkbox"/> 優先ルートの検討	<input type="checkbox"/> 提案内容の相互確認 <input type="checkbox"/> 契約に向けたすり合わせ <input type="checkbox"/> 業務開始前準備	<input type="checkbox"/> 半期振り返り <input type="checkbox"/> 月次振り返り <input type="checkbox"/> 週次振り返り <input type="checkbox"/> 日次振り返り	<input type="checkbox"/> 共有情報確認 <input type="checkbox"/> トラブルシューティング
必要なノウハウ・活動 （外部からのサポート）	収支分析・予算化	「ターゲティング」ノウハウ ・市場ニーズ	顧客別営業シナリオ ・営業体制の検討	自社の「売り・サービス」アピール ・アプローチブック	「ヒアリング」ノウハウ ・ヒアリングシート	提案作成ノウハウ ・戦略的コミュニケーション	プレゼンノウハウ ・提案作成のノウハウ ・案件交渉ノウハウ	全社的情報共有	顧客関係性向上 ・次ステップアップ ・拡大（継続）営業

# プロトタイピング・デザインアプローチ サポート内容

アックスデザインリンク株式会社

「新規ビジネス」や「新しい仕事の進め方」を模索する企業さまに対して、企業さま内でのプロジェクト発足から、プロジェクトコーディネーターとしてサポート。テーマに沿って、モデル作り（「実現性・有用性の検討」「観察・分析・綜合作業」）→小規模スタート→ブラッシュアップ→効果検証→全社展開までお手伝いします。

## ◆サービスイメージ

実施スケジュール（案）			
Phase 1	WS1	4 H	事務局 進め方の打合せ ・キックオフの進め方 ・目的/ゴール/スケジュールの再認識 ・ヒアリングシートの合意 ・ネガティブな反応への対処方法について ・役割変更対象者（案）について
	Kick Off	2 H	キックオフ 進め方の説明 プロトタイプチームへの調査依頼
	提出		プロトタイプチーム 事前依頼事項の提出期限
	WS2	8 H	事務局 現状業務棚卸結果と新役割定義（案）の確認
	WS3	3 H	事務局 新役割定義（案）と役割分担（案）の提示/確認
Phase 2	MTG1	8 H	個別ミーティング 1時間×8名（課題抽出）
	WS4	3 H	事務局 課題整理検討
	MTG2	2 H	チームミーティング 業務フローと業務内容の整理
	WS5	2 H	事務局 業務フローの確認、残課題の討議
	MTG3	2 H	全体ミーティング 実施の進め方合意
	WS6	2 H	事務局 最終の役割定義の確認・修正 / 最終報告
	REVIEW	2 H	実施前 最終報告会

世界規模でのニーズの変化、消費者ニーズの変化、人手不足・技術者の高齢化などに対応するため、各企業は、新規ビジネスの開発や、新しい仕事の進め方、働き方の見直しを行う必要性が増しております。

私どもは「新規ビジネス」や「新しい仕事の進め方」を模索する企業さまに対して、次の活動を行っております。

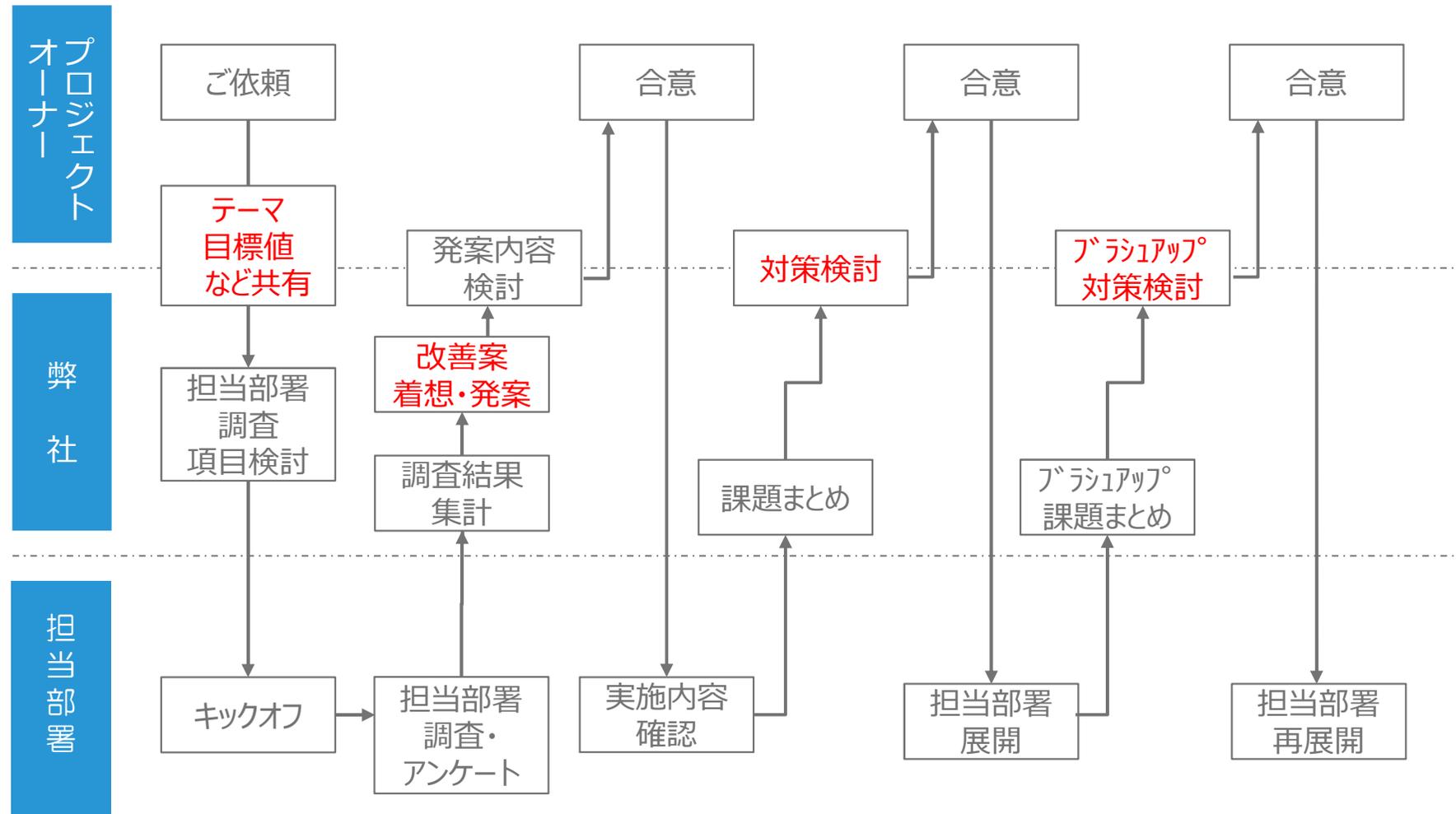
- ①仕事の進め方の(再)定義
- ②小規模活動でのモデル構築
- ③全社・グループ会社への水平展開

働き方改革「残業抑制Project」のイメージ図

# 業務フローの(再)定義 進め方(例)

アックスデザインリンク株式会社

## 仕事の進め方を見直したケース (例)



モデル構築のため小規模（例：1チーム）で新しい仕事の進め方を試験的に  
行い、発生する課題を都度解決していきます。



- ① モデルチームのメンバーは、プロジェクトコーディネーターと定期的なコーチングセッションを行います。
- ② 新しいチャレンジのため、対象者にはプロジェクトコーディネーターからメール&電話による不定期なフォローをさせていただきます。

## 【コーチングの内容】

「目指す活動の定義・確認」「ファーストプライオリティ項目の振り返り」

- ☞ 課題確認→対策検討、今週のファーストプライオリティを明確にし、時間の配分を考える
- ☞ チームとしての効果的なサポート体制づくり

**運営方針** 視点や会話の内容は、「具体的、現実的、実際の」に進めます。



# 「組織を機能させる枠組みづくり」 事例：「現状把握」から

アックスデザインリンク株式会社

多くの企業ができていない：「現状把握(実態把握)」「週次での活動の振り返り」「組織的効果的活動」

まずは、できる範囲で「現状把握」⇒情報の共有⇒見えてきた課題の「効率化・効果化の向上」に寄与する項目から優先着手

着目ポイントは、「人の活動」⇒個人がPDS (PDCA)を意識して活動⇒個人のセルフコントロール能力を上げる

	注力課題	関連要件	一般的な「現状把握」レベル	「データベース化」項目	活動項目	
全社的な課題	価値観の共有	経営戦略(企業理念)	△		経営会議 → 部門会議	
	提供する商品・サービス	事業戦略(企画開発)	△		事業戦略会議 → 部門会議	
	効率化・効果化	事業戦略(経営企画)	△	ファーストプライオリティー 次週活動の「1P」の設定	週次会議	
	組織活動能力の向上		組織的効果的な営業活動推進	✕	SFA	週次会議
			MBO(重点施策)	✕	SFA	週次会議
			スケジュール管理	△		上司からのアドバイス
	組織文化の変革 社員教育		事業変化への適応	✕		事業戦略会議 → 部門会議
新人教育			△		採用と連動した活動	
専門知識の取得			○		講習会参加	
教育計画			✕		人的要因対策	
ICT 管理 情報の共有(見える化)		次期マネジメント層への教育	✕		プロジェクト ワークアウト	
		セキュリティ対策	△			
管理部門の課題	収支管理 財務・経理管理 総務・労務管理	データベース化(クラウド)	✕			
		※各社課題別	○	収支管理		
		※各社課題別	○	ワークフロー		
	法務・契約管理	※各社課題別	○	勤怠管理 ESアンケート	キャリアサーベイ	
営業部門の課題	CS CRM 活動管理 予実管理(収支管理)	※各社課題別	△			
		提案営業	✕	CSアンケート	週次会議	
		顧客ターゲットイング	✕	SFA	週次会議	
			✕	SFA	週次会議	
事業部門の課題	プロセス管理 生産性管理 品質管理	工程管理	○	工程管理	部門会議	
		工数管理	○	工数管理	部門会議	
		※各社専門分野	○		部門会議	
仕入・調達部門の課題	仕入先・協力会社管理	データベース化(クラウド)	○	発注管理	部門会議	
			△	工程管理		

※赤字の部分を中心に「お客様企業に寄り添ったアドバイザー」として、効率が良く、コストが大幅にかからない「取組み方・進め方」で課題解決をサポートします。

# ① 事業拡大へのサポート

アックスデザインリンク株式会社

- 👉 新規・拡大ビジネスの戦略の合意・決定  
事業ビジョン・目標設定をし、プロジェクトの発足・計画策定・情報共有
- 👉 戦術・実行プロセスの機能化・ブラッシュアップ



## ② 営業拡大へのサポート

アックスデザインリンク株式会社

### ☞ ① 営業生産性向上プロジェクト

ターゲット顧客への、現状営業アプローチ活動から情報共有・案件リード  
アプローチ戦略の組織的共有による効率的営業活動への習慣化

### ☞ ② 販路拡大プロジェクト

ターゲット顧客別の「商品・サービス・ソリューション提案」

営業の生産性を向上する (SFA)

営業情報共有  
「見える化」

顧客・案件進捗  
の全体図把握



可視化・課題抽出

提案フローの  
見直し

組織的・効率的  
な営業活動推進



組織的な営業活動

販路拡大プロセスを実行する

ターゲット顧客  
商談創出の  
フロー構築

事業間顧客流入  
などのアライアンス



アライアンス  
チームビルディング

ターゲット顧客  
のニーズ探索

「商品・サービス・  
ソリューション  
提案」

YELL

機能するチーム  
ソリューション営業

### ③生産性向上へのサポート「職場環境ソリューション」

アックスデザインリンク株式会社

- 👉 モデルチームとして「プロトタイピングチーム」を選出
- 👉 Phase1で現状工数を把握した上で、最適な役割分担（機能）を定義
- 👉 Phase2で各部門と課題確認の上で、新役割の業務内容及び業務フローを定義し、チーム内で合意

#### Phase 1 最適な組織体制の定義

##### STEP1

現在、何にどの程度時間を使っているか、EXCEシートで工数調査を実施



現状工数調査

##### STEP2

現状工数調査の結果から最適な役割分担を定義し、必要な人数の割当を実施



最適な役割分担

##### STEP3

各メンバーとWSを実施「最適な役割分担」を適用した際に懸念される運用上の課題と、業務フローを確認



納得感醸成

##### STEP4

「最適な役割分担」の内容修正及び、業務フロー、簡易マニュアルを作成し、合意

YELL

合意形成

#### Phase 2 運用に向けて検討・合意

## ④ ICTサポート「データベース化」 (補助金・助成金の活用)

アックスデザインリンク株式会社

①②③実現へのICTによるサポートとして、属人的な情報管理ではなく、チーム・組織として情報共有・進捗管理ができ、より組織的・効率的な活動に繋げる事が可能になり、メンバーの組織エンゲージメントの向上に寄与する。



## ⑤ 能力開発サポート「1 on 1 ミーティング」

アックスデザインリンク株式会社

「部下に動いてもらう」ためには、下記のプロセスが重要です。  
対話を重ねて頂くための進め方を、コーチが支援いたします。



## ⑥ チームビルディングへのサポート「活躍人材ワークショップ」

アックスデザインリンク株式会社

「活躍する人材」が共通して保有する力としては、

- ① 自己管理の基礎となる「自己認識能力」
- ② 人間関係の基礎となる「共感能力」
- ③ より大きな目標の実現に向けた「システム思考の能力」

会社を理解する

どのような人材が  
自社で活躍する  
か、人材要件を  
明確にする



活躍人材像を定義

自社が本質的に大切  
にしている事を伝え、  
実際に活躍している  
社員を見せる事で、  
本質への理解や、  
企業イメージの向上



企業の本質への理  
解・イメージの向上

相手に理解される

チーム・組織がより良  
くなるためにチームメ  
ンバーそれぞれが「ど  
う活躍して目標を達  
成するのか」を考え、  
機能させる事を学ぶ



自己認識・共感

2日間の授業を行う  
ことは、自社の社員  
にとって大きなチャレ  
ンジであり、人に伝え  
ることそのものが、  
学びとなります。

YELL

登壇担当の教育

# 「新しい仕事の進め方」での アックスデザインリンクの役割

## ご提案の骨子

採用し、戦力になったところに離職してしまう中途採用者（社員及びアルバイト）が増加しています。本ご提案は、会社へのエンゲージメントを高めることで離職を阻止する施策となります。

改善前



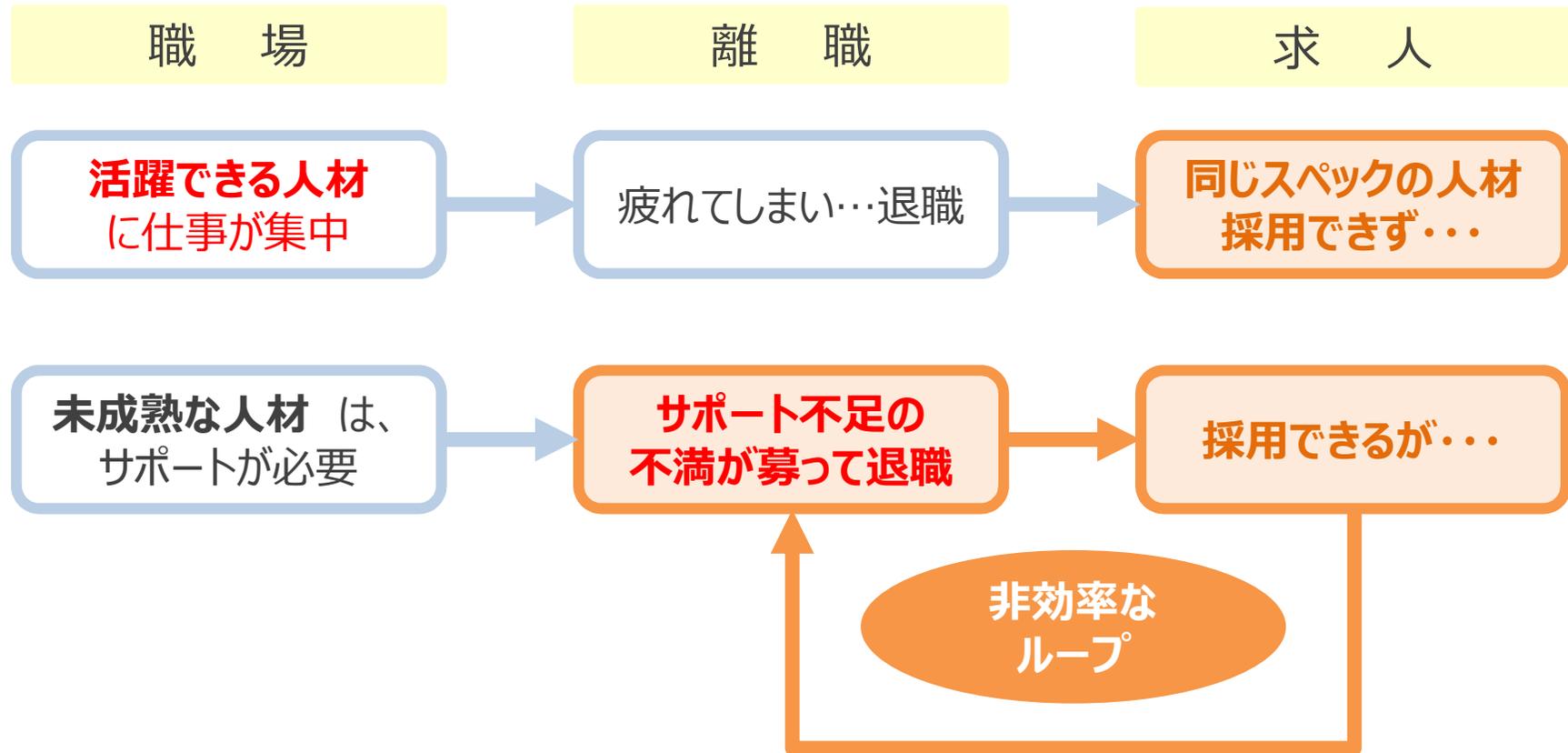
改善後



エンゲージメントUP

# 職場で発生している課題認識

多くの職場では、本来マネジメント層である人材が現場の仕事を行い、マネジメント活動が十分にできていないという課題がある。その結果、採用した未成熟な人材の教育ができず、活躍できるレベルになるまで時間を要し、現在活躍している人材への負荷を高め離職の一因となっている。



# マネジメントの大きな2つの課題・・・



現幹部（管理職）だけでは、  
解決できない大きな壁

現状のままの  
方針では社内  
のこれまでを  
変えられない



長年の接し方が  
邪魔して部下  
との関わり方が  
分からない



# 実現には大きな2つの課題・・・



社内だけでは、解決できない大きな壁

現状の業務付加  
や管理体制では  
社内だけでは  
変えられない



プロジェクトの進  
め方や進捗  
段階での  
部下との関わり方  
が分からない



# 社内を変える嫌な役回りを代行

利害関係のない第三者だからできること

社内の対立を



合意形成に導く



