

① 経営戦略とIT編

# 山積する経営課題をいかに整理し共有するか 「簡易診断」で次のアクションを浮き彫りにする！

NEC  
NECネクサソリューションズ

経営環境の変化によって、様々な経営課題が持ち上がってくる。その課題を解決するために、経営者は従業員とどのように危機感を共有し、具体的な改善に結びつけていけばよいのか。また山積する課題のどこから手をつけるべきか、悩みは尽きないだろう。

従業員側も現場ならではの問題意識を持っているはず。これらを共有し、経営課題として整理し、優先順位をつけられると良い。

## 客観的な診断で課題を「見える化」

そのきつかけづくりとして役立つのが、会社の抱える課題を客観的に「見える化」することである。「ITソリューションのナビゲータ」として企業のIT活用をサポートするNECネクサソリューションズが「IT簡易診断シリーズ」である。

シヨンプズでは、中堅中小企業のこうした現状をサポートすべく簡易診断サービスを実施している。経営課題には、運用や人で解決できる事項もあれば、ITの活用で解決できる事項もある。診断サービスではこれらを整理し、次のアクションを浮き彫りにしていく。

例えば顧客との関係作りにおける課題を考えてみよう。似たような電話問い合わせが頻繁に寄せられるのに、そのままにしていけないだろうか。よくある質問をWebサイトにQ&Aコンテンツとして掲載すれば、顧客はわざわざ電話をかけなくても問題を解決できる。利便性が高まるはずだ。

また、Webサイトでは訪問者の閲覧履歴（足跡）が取れるが、その情報がWeb担当者に留まっ



ていたらもつたない。営業担当者とも共有すれば、顧客への説明方法を工夫し、商談成立の確度を上げることにつながられるはずだ。Web活用一つをとって見て

も、情報の扱い方やITツールの活用方法、会社の組織対応などによって、効果に差が出てくる。現状に満足することなく、課題をしっかりと「見える化」して、よ

り良い方法を見出し出したい。この「見える化」をサポートするのがNECネクサソリューションズである。

## 第三者の指標を用いた確かなアクションをおこなす

同サービスは左図の8つの領域で提供中だ。経営者、現場（ITの利用者）、情報システム部門などにアンケートを行い、診断結果をフィードバックする。

先に挙げたケースでは「顧客接点業務簡易診断」を実施すると良いだろう。

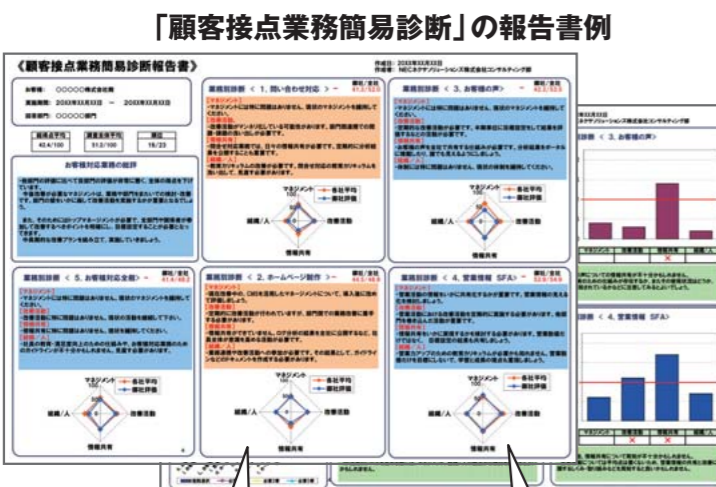
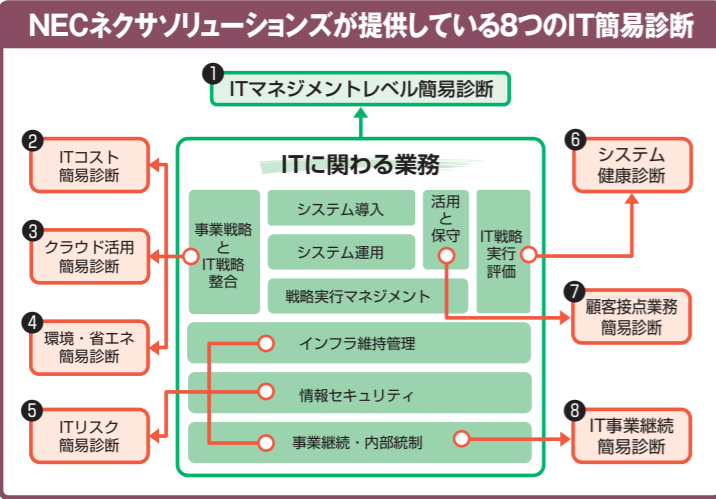
「顧客接点業務簡易診断」では、「問い合わせ対応業務」「ホームページを活用したマーケティング業務」「お客様の声・顧客満足度」など4つの分野において、それぞれ「マネジメント」「改善活動」「情報共有」「組織/人」の観点から質問項目を設定。ITツールがシームレスにつながり営業活動に

有効に使われているかどうか、適切な組織体制ができていないかどうかなどを診断する。

診断結果は左に例示したような報告書にまとめられ、自社の状況や課題となる部分が目につかめる。また、他社平均値との比較もできるので、自社がどのくらいのレベルにあるのか目安にできる。

「IT簡易診断シリーズ」は、NECネクサソリューションズが単なるITサービスの提供ではなく、ITを使った経営課題の解決をサポートしてきた実績により開発されたものである。こうした企業を「IT経営」のパートナーとして、よりよい経営を目指したいものである。

※ 当社診断実績に基づく



他社平均と比較できる

マネジメント、改善活動、情報共有、組織/人の4つのカテゴリで分析

現状がきちんと分析され課題の優先順位がわかれば、その後のアクションもスムーズになっていく。会社を一步前進させる入口として、第三者の視点をうまく活用しよう。

お問い合わせ先  
NECネクサソリューションズ  
お客様センター  
電話:0120-224-107  
URL: <http://www.nec-nexs.com/>  
東京都港区三田1-4-28 三田国際ビル

詳細は Webへ NECネクサソリューションズ 検索

IT簡易診断シリーズ  
コンサルティングサービス

