

# IT企業向け『組織総合力サーベイ』ご提案

問題・課題の所在に斬り込み、見える化して初めて組織は動きます。

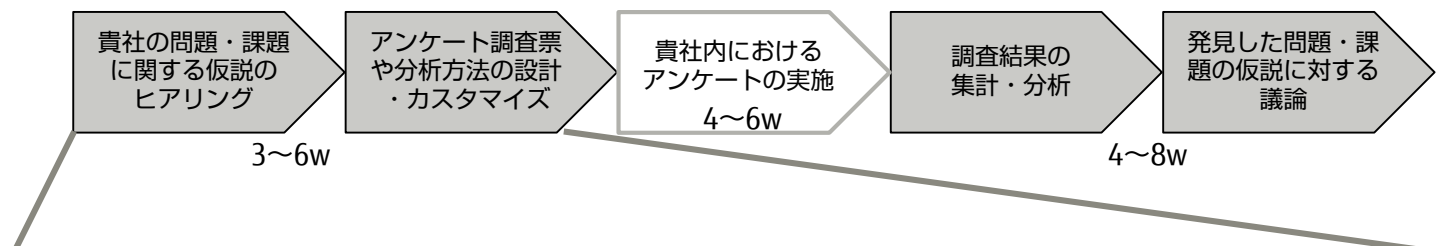
貴社の組織の問題・課題を捉える方法として、費用対効果が最も高い「第一歩」を本サーベイがご提供いたします。

**組織の改革に着手すべき！ わかっているけどできないのは、組織の課題や改善のポイントがわからないから**

組織の課題や改善のポイントが明確にわからない中で組織の改革に取り組む方法として、経営理念やミッション、事業目標などからブレークダウンして事業方針や要員の活動計画に落とし込むアプローチがあります。しかし、組織の様々な階層の要員に多大な時間や手間をかけるのが難点です。加えて、このようにして作成した方針はあくまで「仮説」であるため、検証のサイクルを回し、現実的な改善効果を得るまでにはさらに時間を要します。いずれ実行すべきとわかっているけど躊躇う心情は妥当であると富士通総研も考えます。

**貴社の問題・課題を概観！ 全社的な組織の改革も本サーベイでスモールスタート！**

本サーベイではアンケート調査やデータ活用技術を援用し、組織の課題や改善のポイントに関する仮説を発見することで、改善に着手するまでの方針策定を効率化します。これにより、実行可能で実践的な業務改革・改善につなげ、今までより高い効果が期待できます。今後モニタリングすべき観点や評価・ベンチマークすべき指標を明確化でき、継続的な業務改善サイクルを実現することも期待できます。



BSC※ 4つの視点	評価指標 (例)
財務・経営	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>収益向上</p> <p>↑</p> <p>営業利益</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>業務コスト削減</p> <p>↑</p> <p>営業利益</p> </div> </div>
顧客	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>IT投資額・運用費</p> <p>↑</p> <p>顧客満足度</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>顧客満足度</p> <p>↑</p> <p>業務コスト削減</p> </div> </div>
業務プロセス	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>IT企画数・採択率</p> <p>↑</p> <p>顧客満足度</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>QCD指標の順守率</p> <p>↑</p> <p>業務コスト削減</p> </div> </div>
学習と成長	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>要員のスキル</p> <p>↑</p> <p>顧客満足度</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>社内教育・評価制度</p> <p>↑</p> <p>QCD指標の順守率</p> </div> </div>

組織の問題・課題を捉える「財務分析」は有効ですが、例えば収益性や投資対効果に問題があるとわかって、その真因の特定や改善策の立案まではできません。

要員のスキル不足

貴社要員のモチベーション低下

.....

顧客満足度が低くリピートがない

複数の真因が絡み合った思いもよらない事態

↓

- 「財務・経営」以外の観点に着目、貴社の問題・課題を幅広く概観するサーベイをご提案します。

4つの視点	調査対象 (詳細は裏面)
顧客	顧客満足度 (CS)
業務プロセス	貴社要員の満足度 (ES)
学習と成長	貴社要員のITスキル

- 複数の調査結果を関連づけて分析し、さらなる知見の抽出へ。

※) balanced score card (BSC) のこと。企業活動を網羅的に捉える観点として採用

組織総合力サーベイの概要

以下(1)~(3)を個別にご提供したり、別の調査と組み合わせることも可能です。  
サーベイ全体で約3ヶ月程度ですが、詳細のスケジュールや作業項目、費用などは、貴社の状況に合わせて個別にお見積り致します。

(1) ITスキル診断：「学習と成長」の視点

- お客様にITシステム／サービスを提供するために必要なITスキルの保有状況を、学習と成長の視点から調査
- 富士通ラーニングメディア「SkillCompass」を活用

**SkillCompass ITproの特徴**

**ITSSに準拠**

「スキル熟速度」「達成度指標」(自己評価)に「テスト」(客観評価)を加え、レベルの判定を行います。

**ASPサービス**

インターネットを利用したASPサービスで安価かつ手軽にご利用いただけます。

**同業他社とのベンチマーク**

スキル保有状況を他社(※)と比較し、企業競争力を分析します。(オプション: スキルパワー分析)

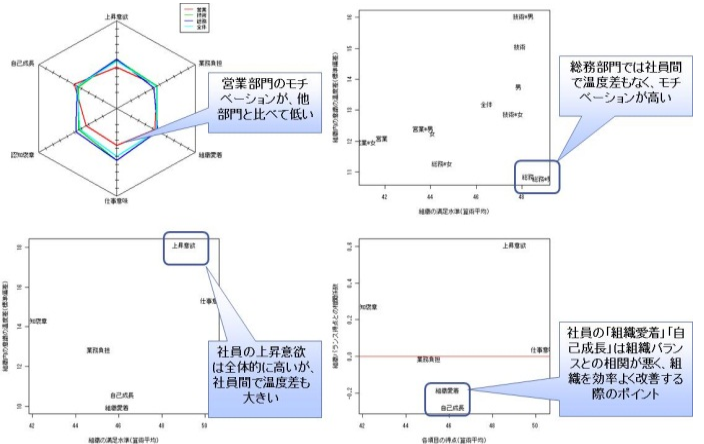
※延べ約460社、22.4万人のベンチマークデータ

**個人向け診断レポート(WEB画面例)**

**企業(部門)向け分析結果(例)**

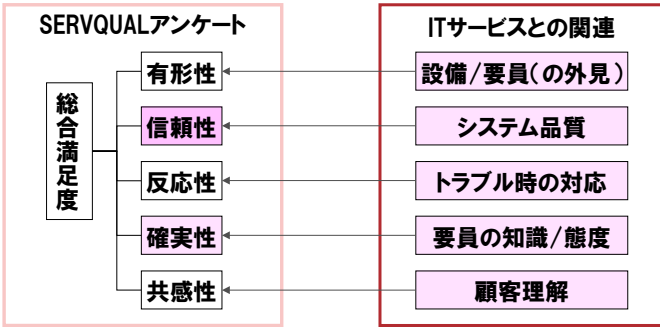
(2) 従業員満足度(ES)調査：「業務プロセス」の視点

- 従業員が保有するITスキルを発揮できる職場環境であるか、業務プロセスの視点から調査
- FRIが開発した組織診断ツール「E\*SCOPE」を活用し、企業の体質を幅広く診断する、いわば企業の「レントゲン写真」



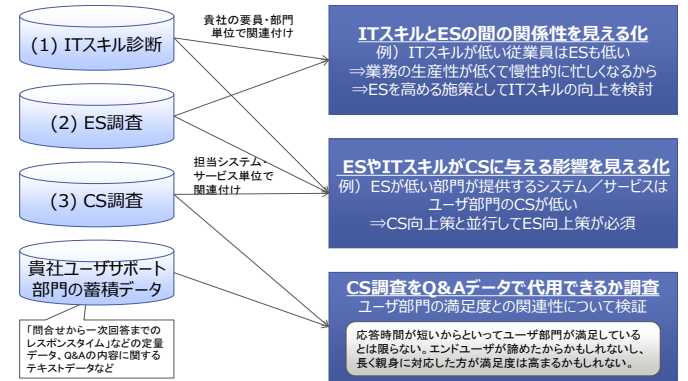
(3) 顧客満足度(CS)調査：「顧客」の視点

- ITシステム／サービスを心地よく使ってもらっているか、顧客の視点から調査
- ITサービスの可視化で活用実績のあるSERVQUALを、サービスの品質を測定する尺度として採用



(4) 複数データ間を関連づけた分析

- (1)~(3) 個別の調査では得られない知見を収集できたデータから、さらに抽出できるか試行



業務の深耕

本サーベイで明確になったモニタリングすべき観点や評価・ベンチマークすべき指標を、さらに業務や財務のKPI、お客様とのSLAなどと関連づけて分析することで、業務管理の高度化につながれます。

例えば、貴社施策の費用対効果の分析、PJごとの損益やリソースの定量的管理、KGI/KPI体系化、事業性評価などが挙げられます。

このカタログに掲載されている内容については、予告なしに変更することがありますのでご了承ください。

見える化の仕組み高度化

貴社の成長を見る化するには、本サーベイを貴社経営のPDCAサイクルに定着させ、経年変化を捉えることが不可欠です。そのためには、現場に負荷がかからない仕組みの構築が不可欠となります。

貴社の業務やシステムで日常的に収集しているデータの利活用による現場の負荷軽減に関する調査も併せて提供可能です。

2014年5月

お問い合わせ先

株式会社富士通総研

コンサルティング本部 ビジネスサイエンスグループ

〒105-0022 東京都港区海岸1丁目16番1号 ニューピア竹芝サウスタワー TEL:03-5401-8394