



ITを活用した経営戦略

中小企業診断協会 理論研修
補足資料
東京支部城北支会 岡田資司



講師紹介

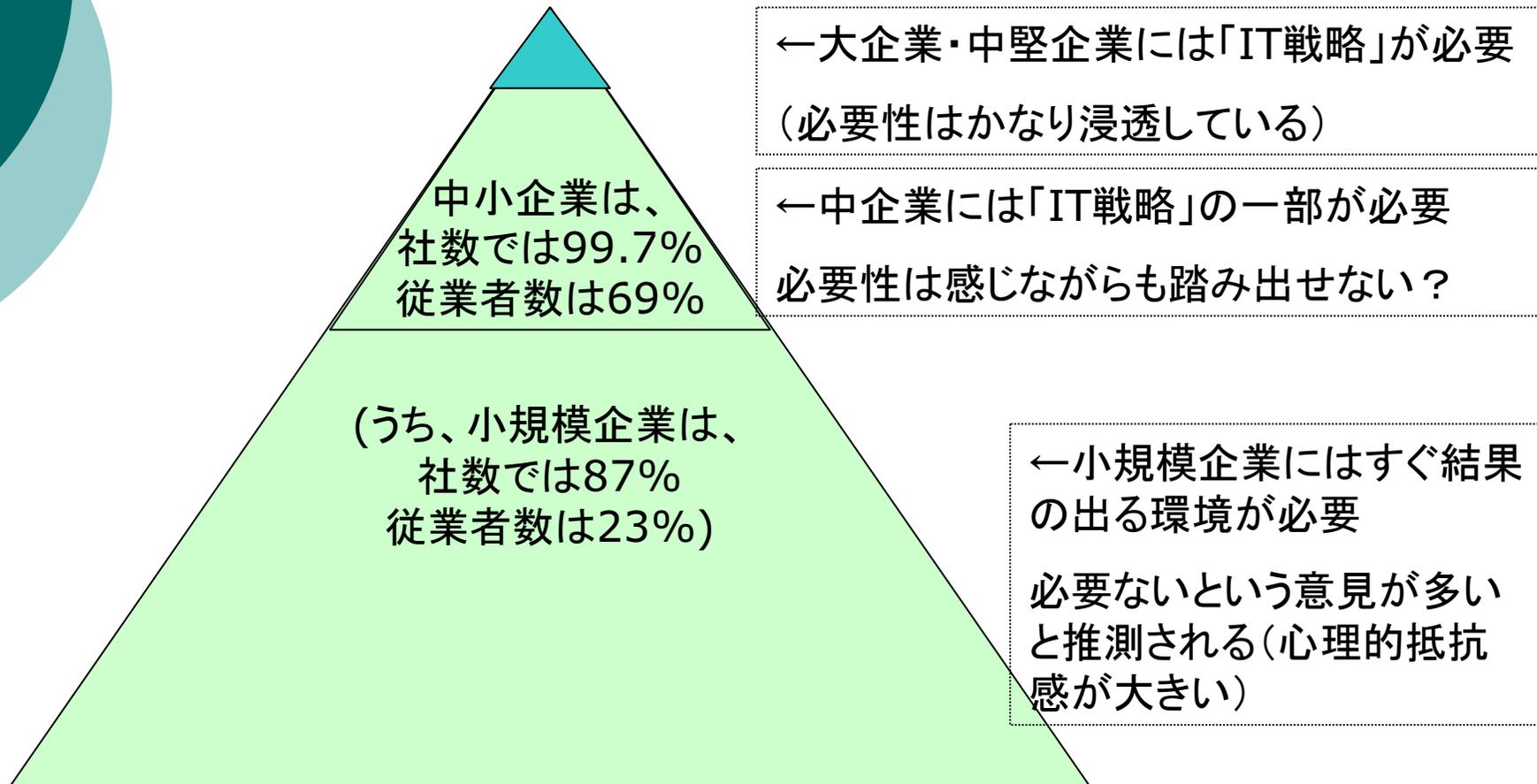
- 元、情報システム構築会社(一部上場)
 - 1986～2006
 - エンジニア(SE)、プロジェクトマネジャー
 - 業務システム構築に携わっていた
- 中小企業診断士として活動
 - ITコーディネータ、特定社会保険労務士
 - 元PMP(Project Management Professional)
 - 東京支部城北支会所属
 - 板橋区中小企業診断士会所属
 - 経営相談員(東京都板橋区・北区)など



目次

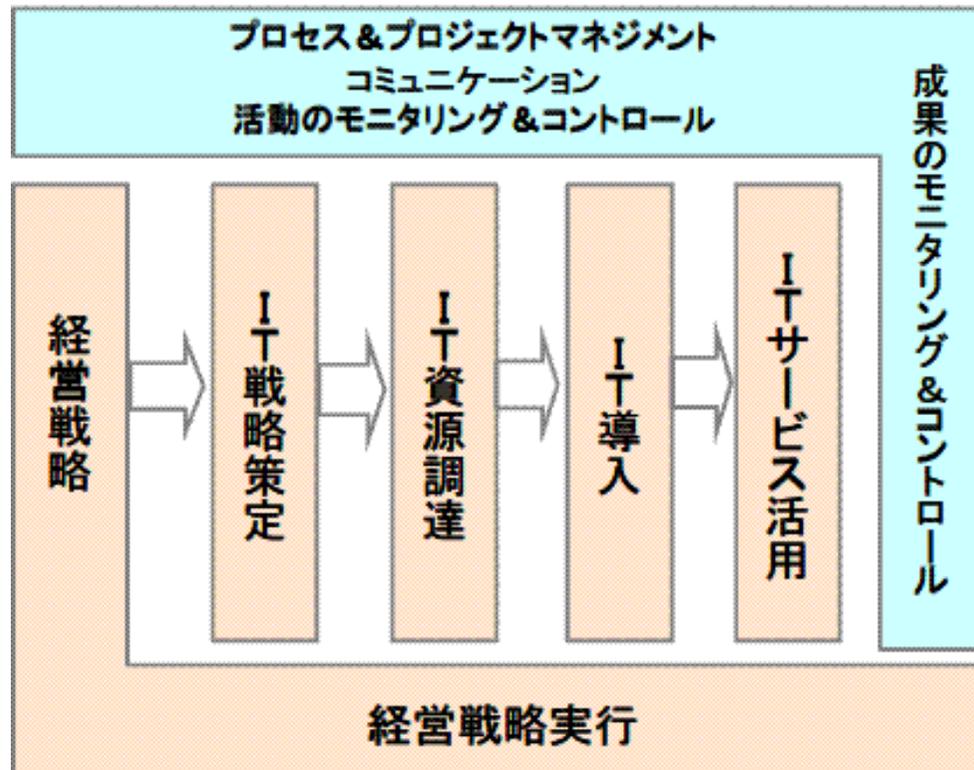
- 1. 世界的なIT (ICT) の動き
- 2. 中小企業のIT活用の必要性
- 3. IT活用の仕方
- 4. IT導入ステップ
- 5. 導入・成功事例
- 6. 中小企業診断士の役割

中小企業にITは必要か？



IT戦略？

プロセスガイドラインの概念図



大企業が大規模システムを構築するには正しい戦略に基づき正しいプロセスを経ないと失敗する

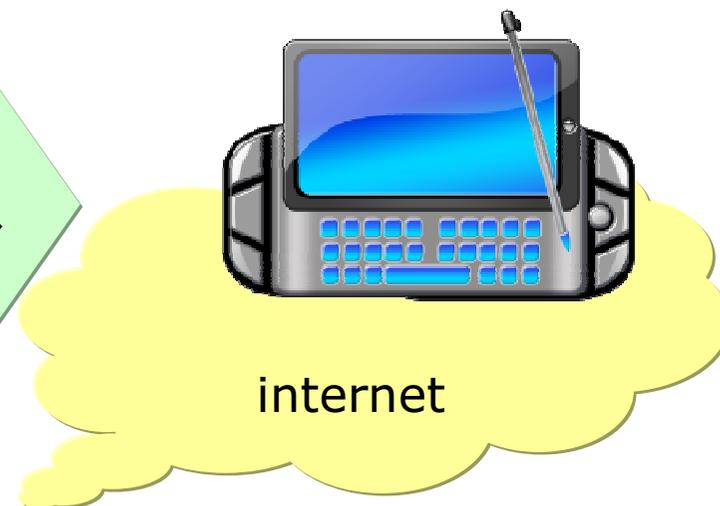
中小企業には？
体制も体力も弱いため
難しく抵抗感も強い

ITCA(ITコーディネータ協会)の「ITCプロセスガイドラインより引用

1. 世界的なIT(ICT)の動き



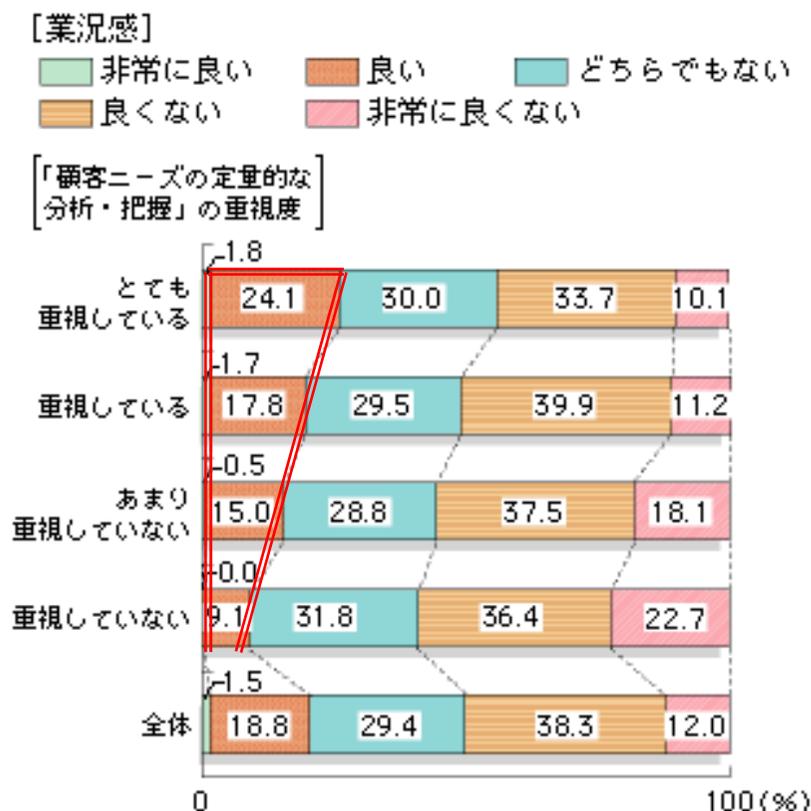
巨大コンピュータから
誰でもいつでもどこでも、
高機能&インフラ整備



経営者として
便利なツールは
使わないと損！

Written by 岡田資司(城北支会ビジネス
創研)

白書2008:顧客重視度と業況



資料：(株)野村総合研究所「商品・サービス品質向上の取組に関するアンケート調査」(2007年11月)

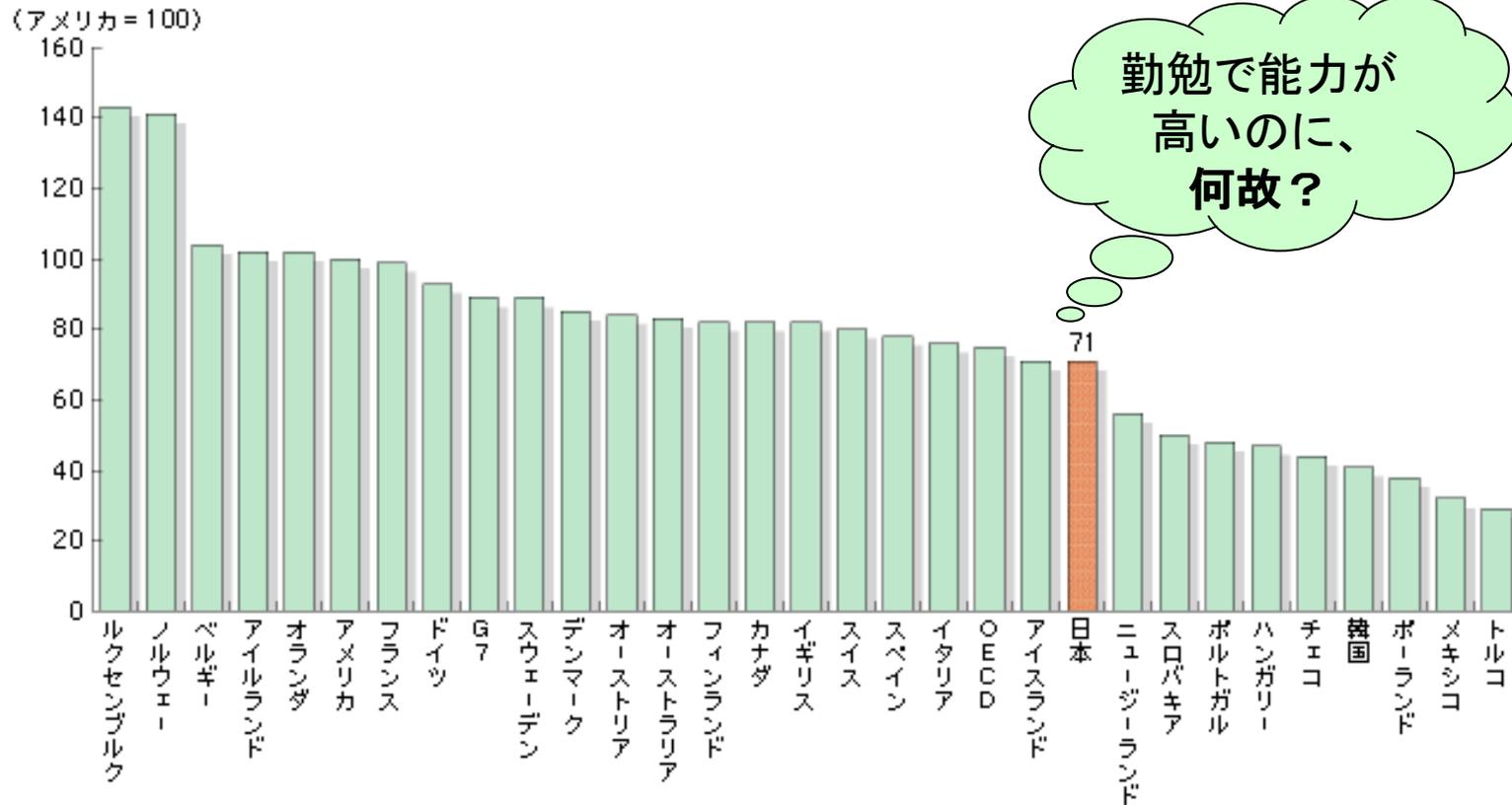
(注) 全体には、「顧客ニーズの定量的な分析・把握」の重視度について、無回答であった企業を含む。

作れば売れた時代は終わった。
 仕入れれば売れた時代は過去。
 グローバル化の波にさらされ、
 株価低迷とデフレ経済に震災。
 企業を取り巻く環境は厳しい。
 そんな中、業績を上げているの
 は顧客ニーズを把握している企
 業であり、顧客から支持されて
 いる企業である。
 そんな企業になるには、どうす
 ればよいのか？

ビジネス

創研)

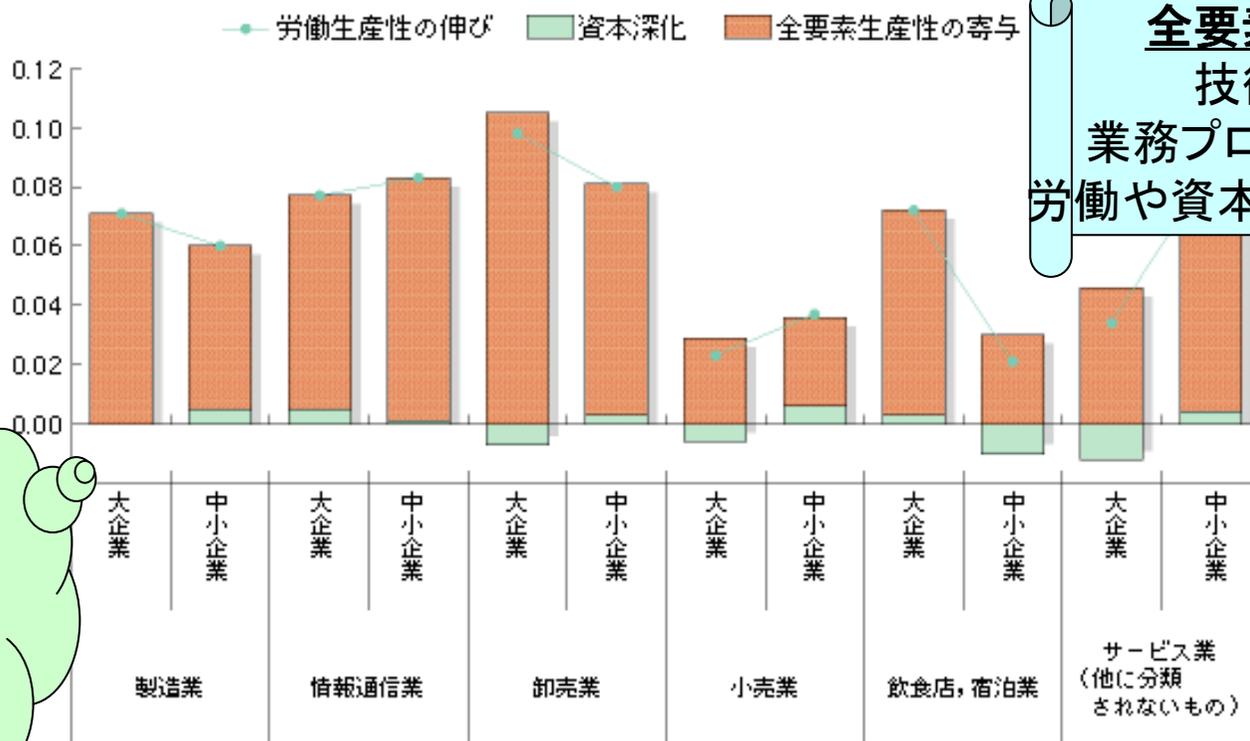
白書2008:国別労働生産性



資料：OECD「Productivity Database」より中小企業庁作成

Written by 岡田資司(城北支会ビジネス
創研)

白書2008:労働生産性業種&規模



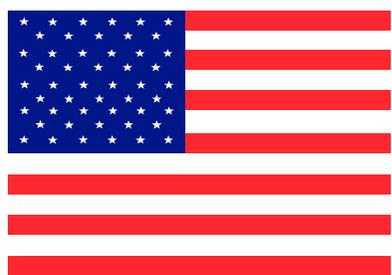
全要素生産性
技術革新
業務プロセスの改善
労働や資本の質の向上等

資本深化
(設備増強等)影響は少ない

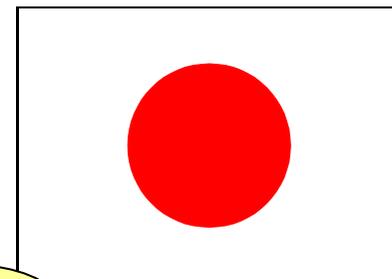
- 資料: 経済産業省「企業活動基本調査」、中小企業庁「中小企業実態基本調査」、厚生労働省「毎月勤労統計調査」再編加工
- (注) 1. 2003年度から2005年度にかけての労働生産性の伸び率(2005年度の労働生産性/2003年度の労働生産性)を対数表示している。
2. 各産業の労働生産性の伸び率は、各企業の労働生産性の伸び率を対数にて算出し、これを企業数で算術平均して求めている。
なお、労働生産性の伸び率の算出については、付注2-1-6参照。

Written by 岡田資可(城北文会ヒンズ
創研)

労働生産性に影響する要因



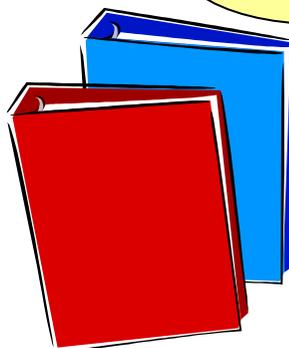
全要素生産性
技術革新
業務プロセスの改善
労働や資本の質の向上等



良い文化は残す
良い方法は取り入れる
→ **IT利活用**



情報システム
積極活用



マニュアル化
責任範囲明確化



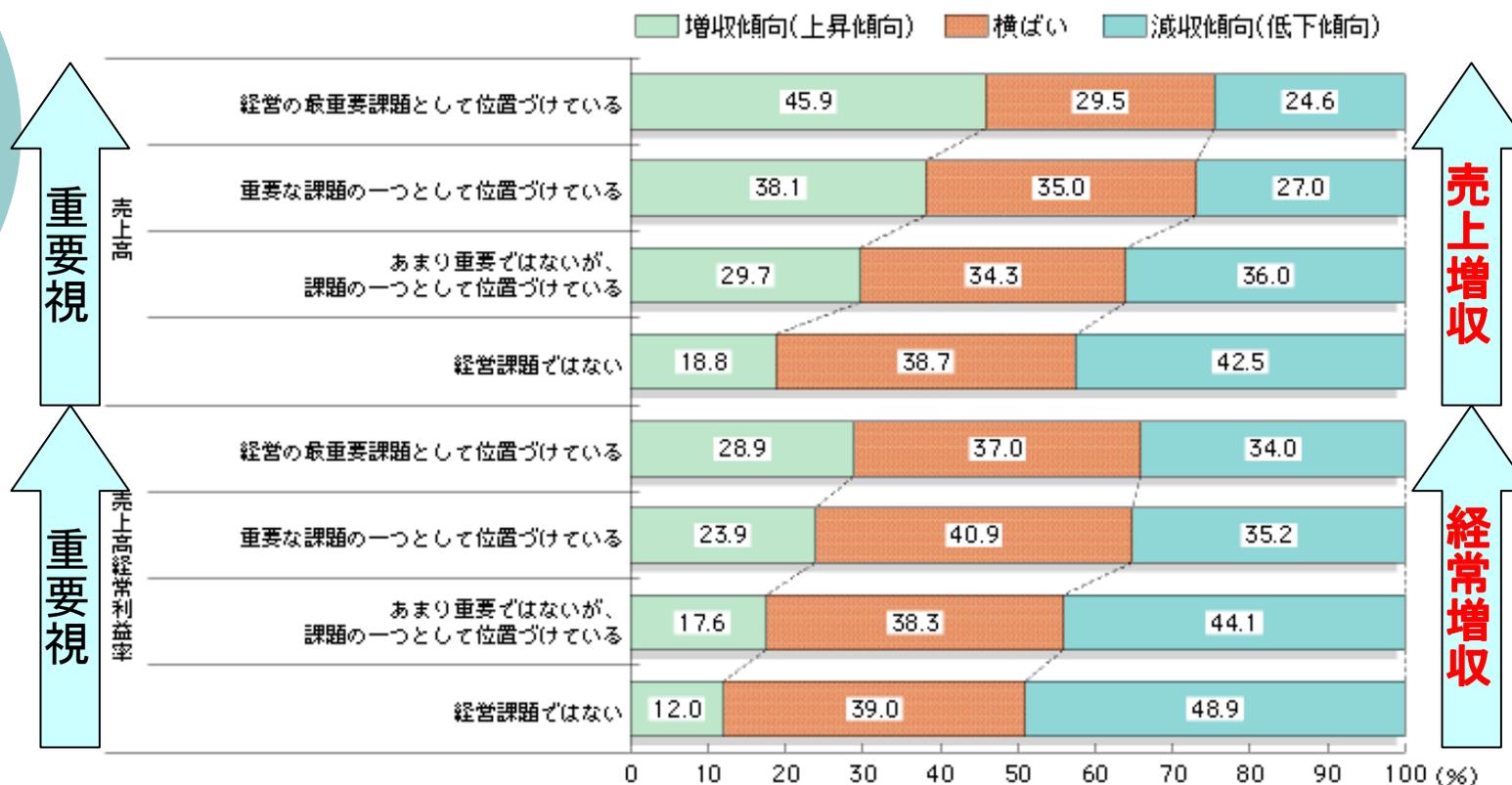
全業種職人肌
過剰品質



すりあわせ文化
暗黙知

Written by 岡田資司(城北支会ビジネス
創研)

白書2008:IT重要視企業ほど好調



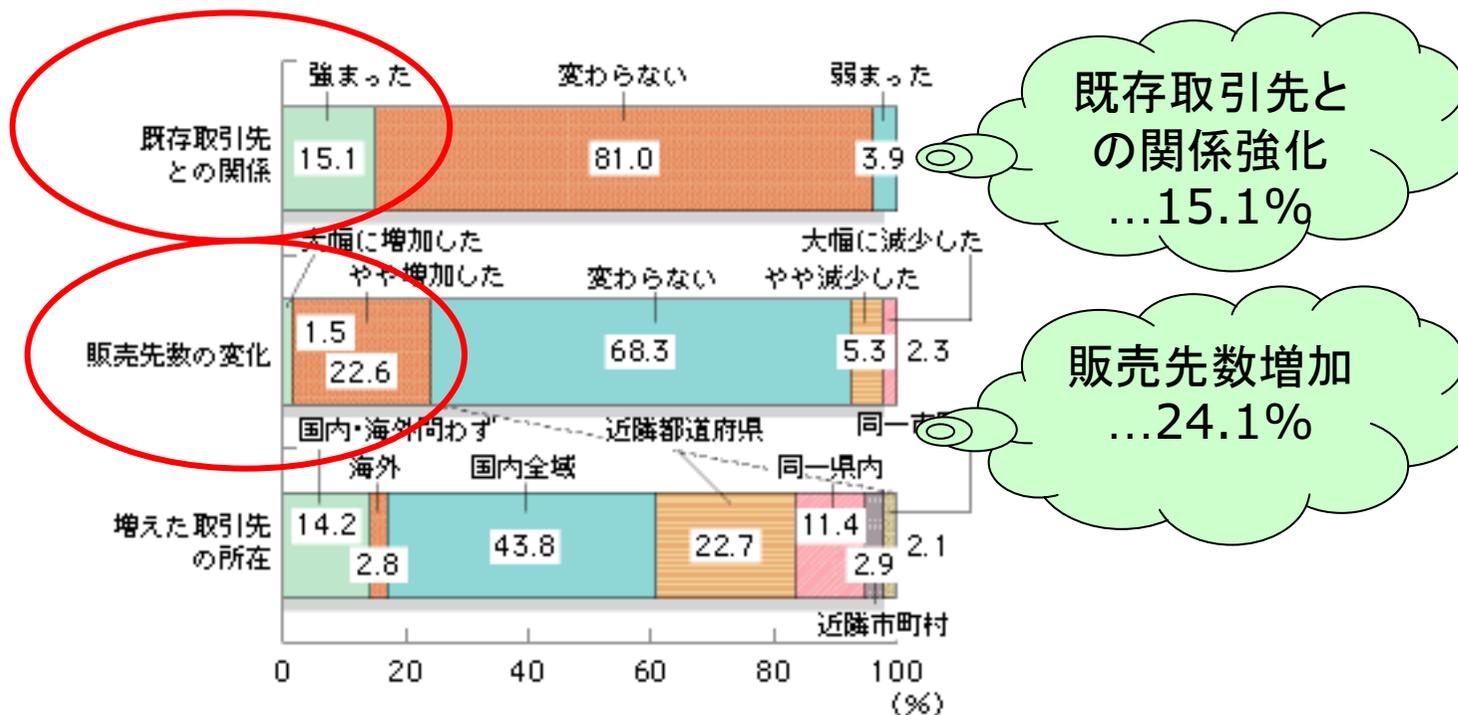
資料：三菱UFJリサーチ&コンサルティング(株)「ITの活用に関するアンケート調査」(2007年11月)

(注) 中小企業のみ集計している。

ここでの中小企業とは、従業員300人以下(卸売業、サービス業では100人以下、小売業では50人以下)の企業を指す。

Written by 岡田資司(城北支会ビジネス
創研)

白書2008:IT導入による対取引先



既存取引先との関係強化
...15.1%

販売先数増加
...24.1%

資料：三菱UFJリサーチ&コンサルティング(株)「ITの活用に関するアンケート調査」(2007年11月)

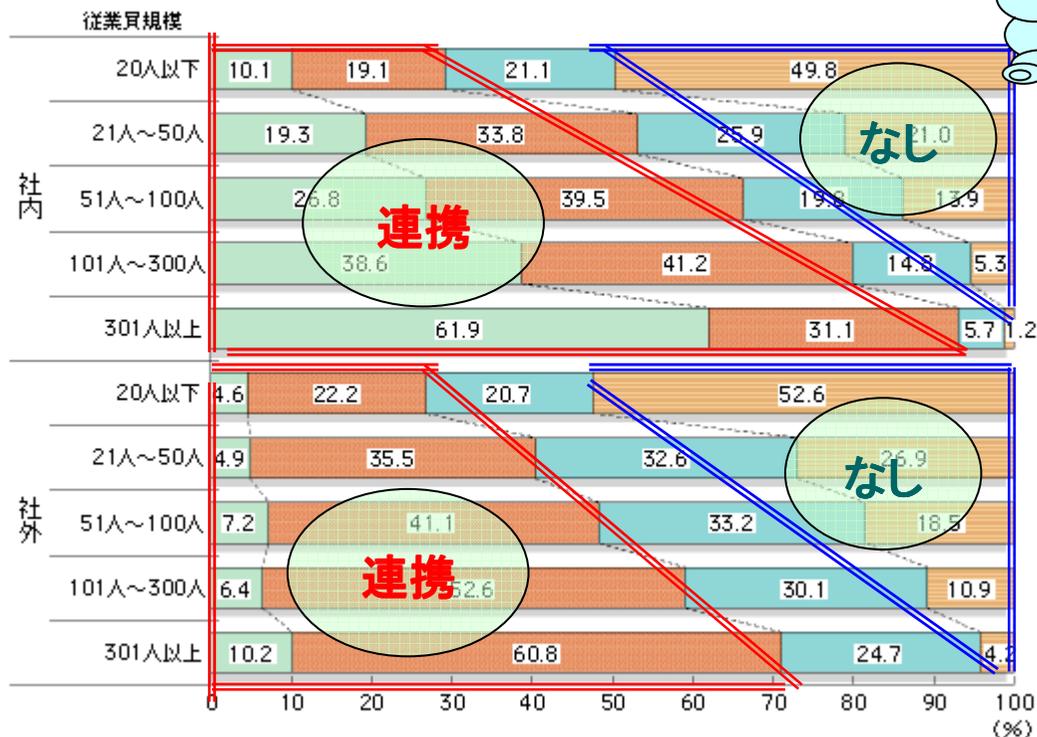
(注) 1. 中小企業のみ集計している。

ここでの中小企業とは、従業員300人以下(卸売業、サービス業では100人以下、小売業では50人以下)の企業を指す。

2. 増えた取引先の所在は、販売先数の変化において「大幅に増加した」、「やや増加した」と回答した企業に聞いている。

白書2008:情報システム連携

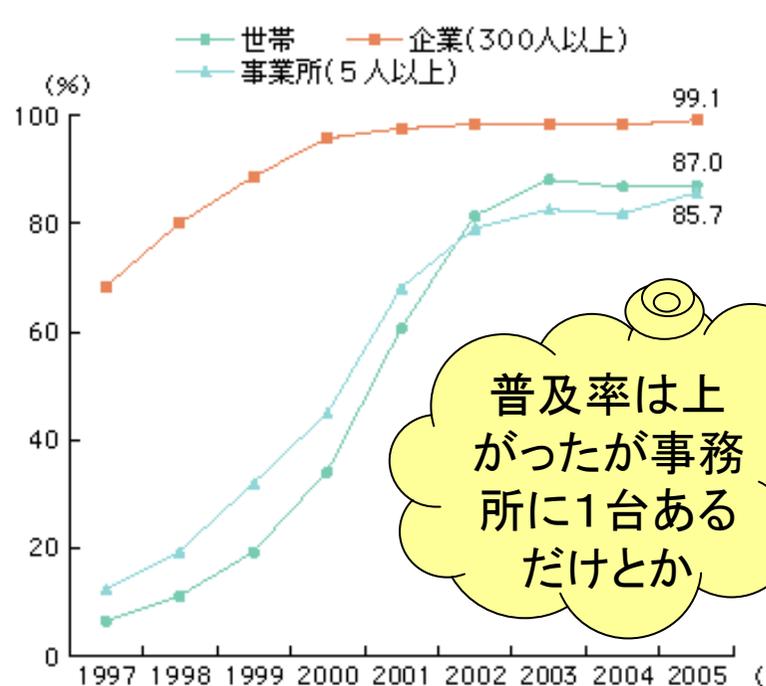
- 大部分の業務領域の情報システムが、通信ネットワークを通じて連携している(大部分の取引先と通信ネットワークを通じて連携している)
- 一部の業務領域の情報システムが、通信ネットワークを通じて連携している(一部の取引先と通信ネットワークを通じて連携している)
- 他の業務領域とは連携せず、独立している(社外の通信ネットワークとは連携していない)
- 情報システムは導入していない



導入なし
...49.8%

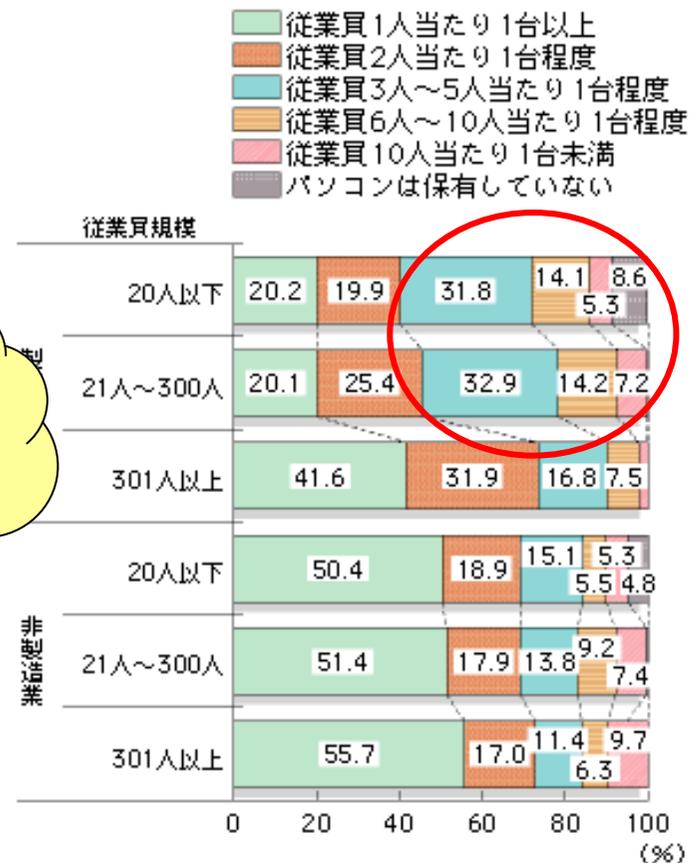
資料：三菱UFJリサーチ&コンサルティング(株)「ITの活用に関するアンケート調査」(2007年11月)
 (注) 1. 情報システムの連携とは、通信ネットワークを通じた、データの連携や情報の共有を指す。
 2. 「社内」は、社内の他の業務領域との連携状況を、「社外」は、社外取引先のシステムとの連携状況を示している。

白書2008:ネットとパソコン装備



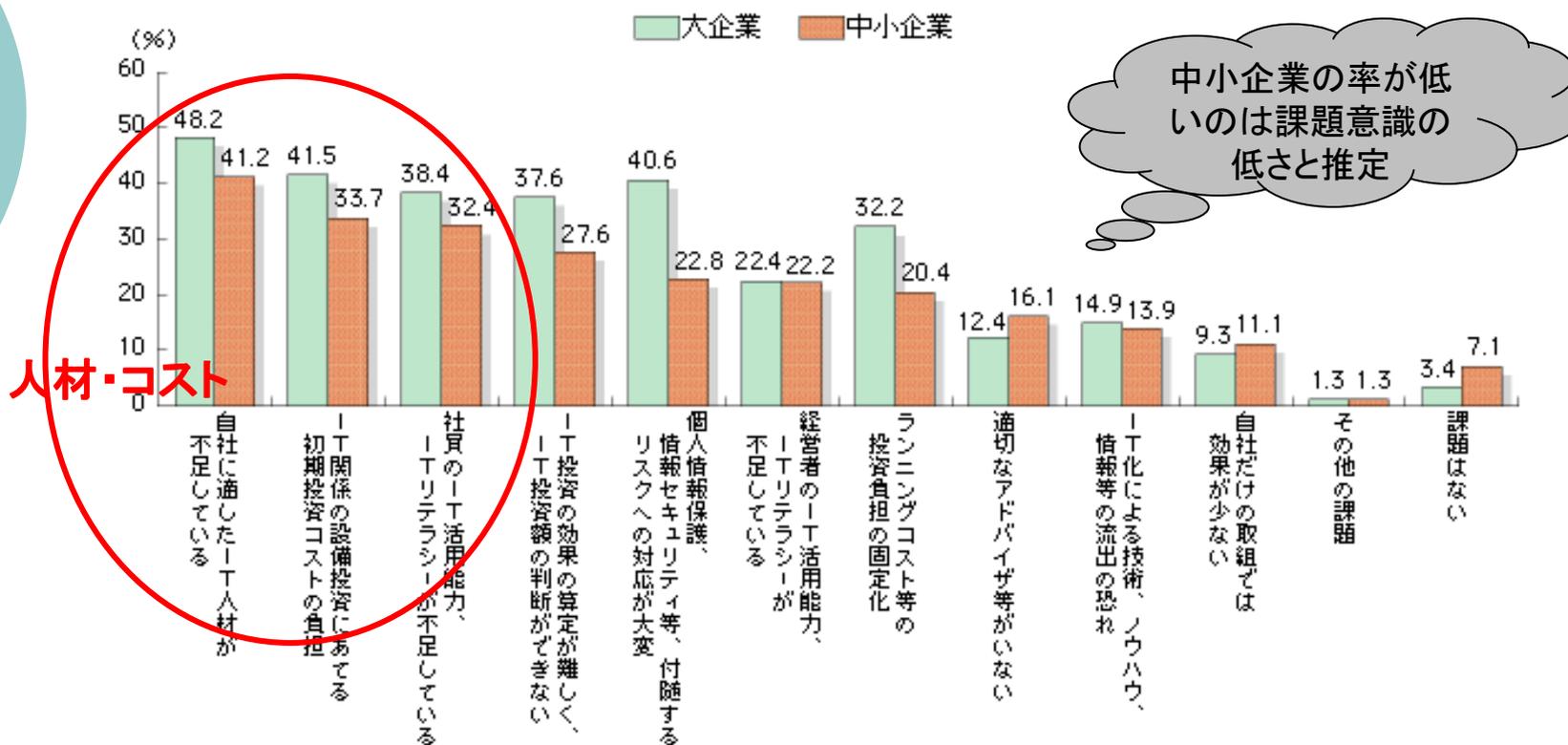
普及率は上がったが事務所に1台あるだけとか

資料：総務省「通信利用動向調査」
<http://www.johotsusintokei.soumu.go.jp/field/tsuushin/>
 (注) 各年年末の数値。



資料：三菱UFJリサーチ&コンサルティング(株)「ITの活用に関するアンケート調査」(2007年11月)

白書2008:IT投資課題



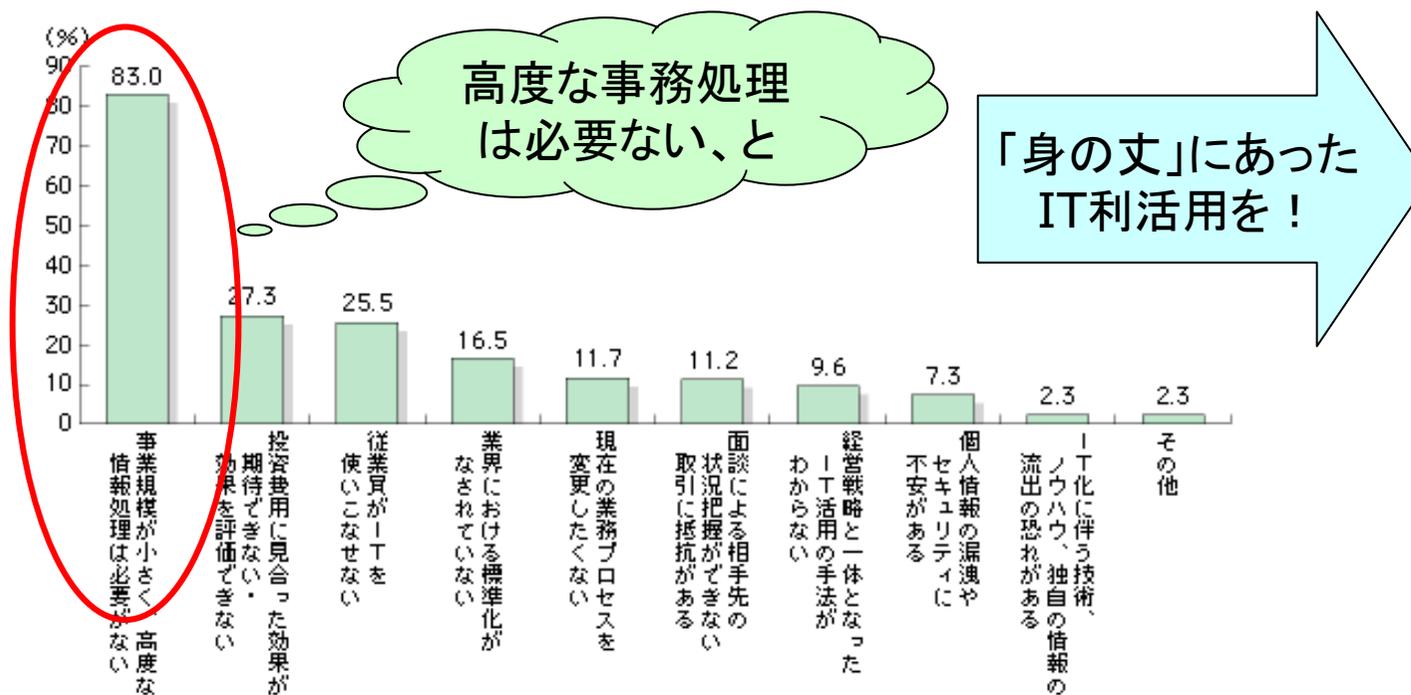
資料：三菱UFJリサーチ&コンサルティング(株)「ITの活用に関するアンケート調査」(2007年11月)

(注) 1. 複数回答のため合計は100を超える。

2. ここでの中小企業とは、従業員300人以下(卸売業、サービス業では100人以下、小売業では50人以下)の企業を指し、大企業とは、中小企業以外を指す。

Written by 岡田資司(城北支会ビジネス創研)

白書2008:IT不要理由



資料：三菱UFJリサーチ&コンサルティング(株)「ITの活用に関するアンケート調査」(2007年11月)

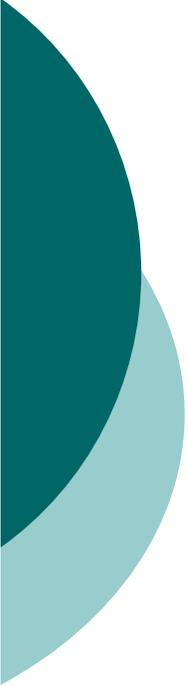
(注) 1. 複数回答のため合計は100を超える。

2. 中小企業のみ集計している。

ここでいう中小企業とは、従業員300人以下(卸売業、サービス業では100人以下、小売業では50人以下)の企業を指す。

3. ハードウェアあるいはソフトウェアのいずれかでIT資本の蓄積が必要ないと回答した企業に問いている。

Written by 岡田資司(城北支会ビジネス
創研)



2. 中小企業のIT活用の必要性

中小企業は経営資源に乏しい

(ヒト・モノ・カネ・情報)

だったら**IT**があるじゃないか！

経営に関する一般的課題

利益 = 売上(単価 × 数量) - 経費

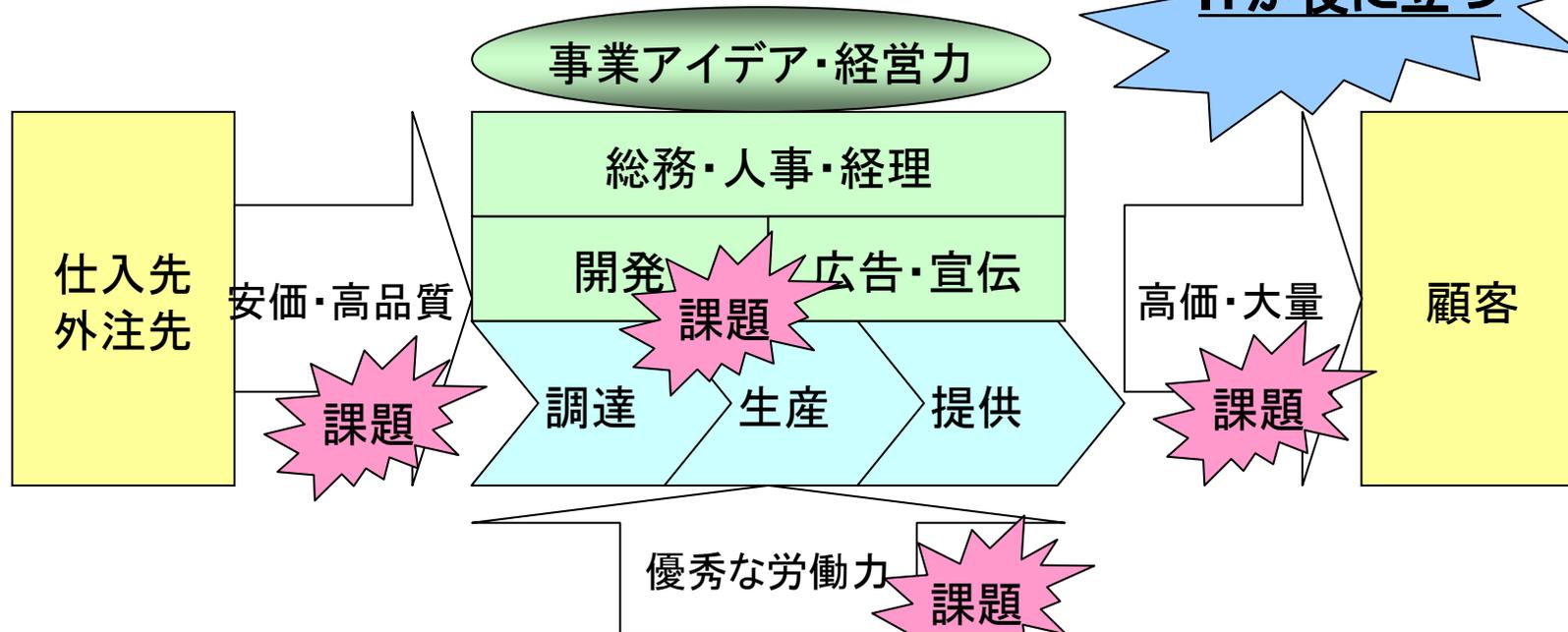
単価を上げる...付加価値を上げる

数量を増やす...顧客数up購入数up

経費を減らす...調達交渉、業務効率化

経営者が優秀でも
一人では限界が

ITが役に立つ



Written by 岡田資司(城北社会ビジネス
創研)

経営資源をITで補う・加速する



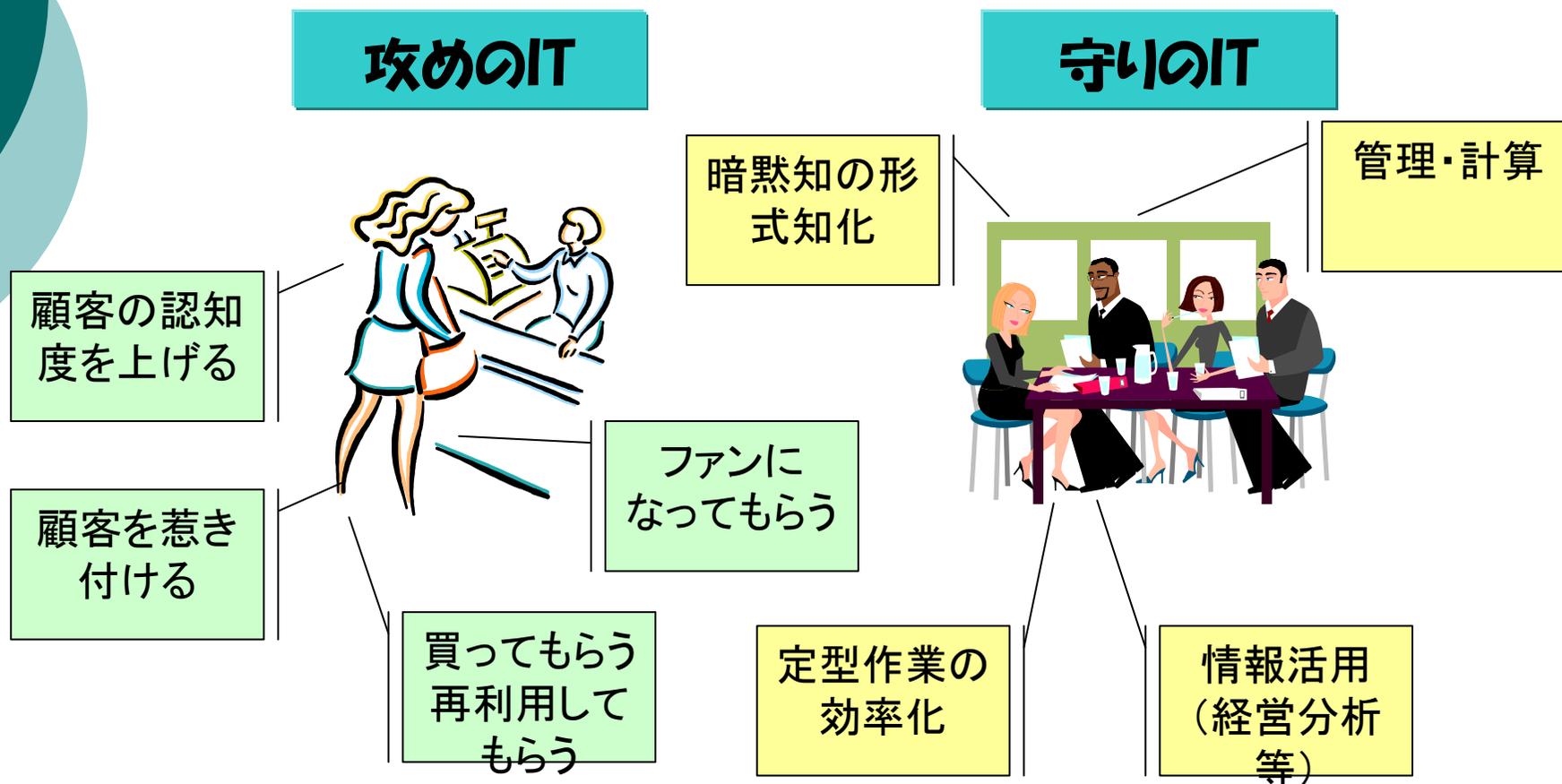
ITの利活用で補う
コストが掛かるのでは？
→それは次章で



3. IT活用の仕方

カネなら無い、IT人材も居ない
ならば**手間**と外部の**知恵**とで
賢くローコストミドルリターンを

攻めのIT、守りのIT

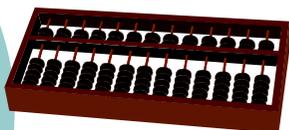


「ストーリーとしての競争戦略」に基づく?

Written by 岡田資司(城北支会ビジネス創研)

ITの本質を知る

高速!



演算速度: 数百億回/秒も

大量!



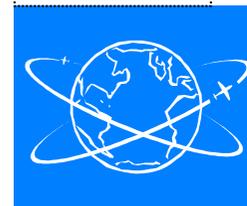
記憶容量: 新聞紙数百万ページ~

いつでも



24時間365日働き続ける、飽きない

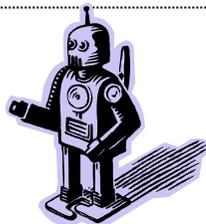
どこでも



世界中どこへでも (internetの範囲)

曖昧・融通・決断が必要なら人間が

意思疎通難



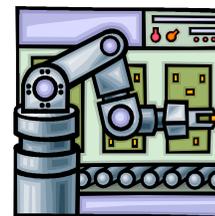
「ヒト」とのインタフェースが苦手



「IT君」は超人だが扱い難い

定型業務を高速・大量・永続的に任せる

融通性無



教えたことしかできない、曖昧さNG

Written by 岡田資司(城北支会ビジネス創研)

ITとヒトの適否・分担

| 適用分野 | IT | ヒト |
|-------------|-------------------|---------------|
| 計算など定型処理 | 得意(速い、正確、大量) | 苦手(遅い、間違い、飽き) |
| 24時間対応 | 問題なし | シフト勤務要(コスト高) |
| 遠隔地対応 | Internet環境があれば可 | 電話やFAXに限られる |
| 市場開拓 | Internet環境全て(確率低) | 出店や宣伝で(コスト高) |
| 対人(顧客、内部)対応 | 定型内容に限る | 問題なし(個人差あり) |
| 例外対応 | 難(想定した例外は可) | 可(個人差あり) |

IT

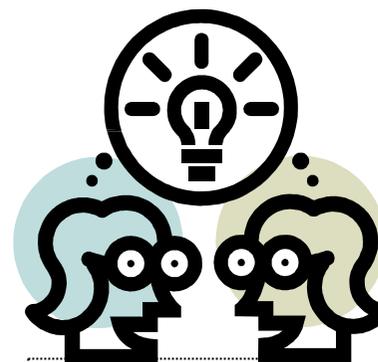


定型処理



24h世界営業

ヒト



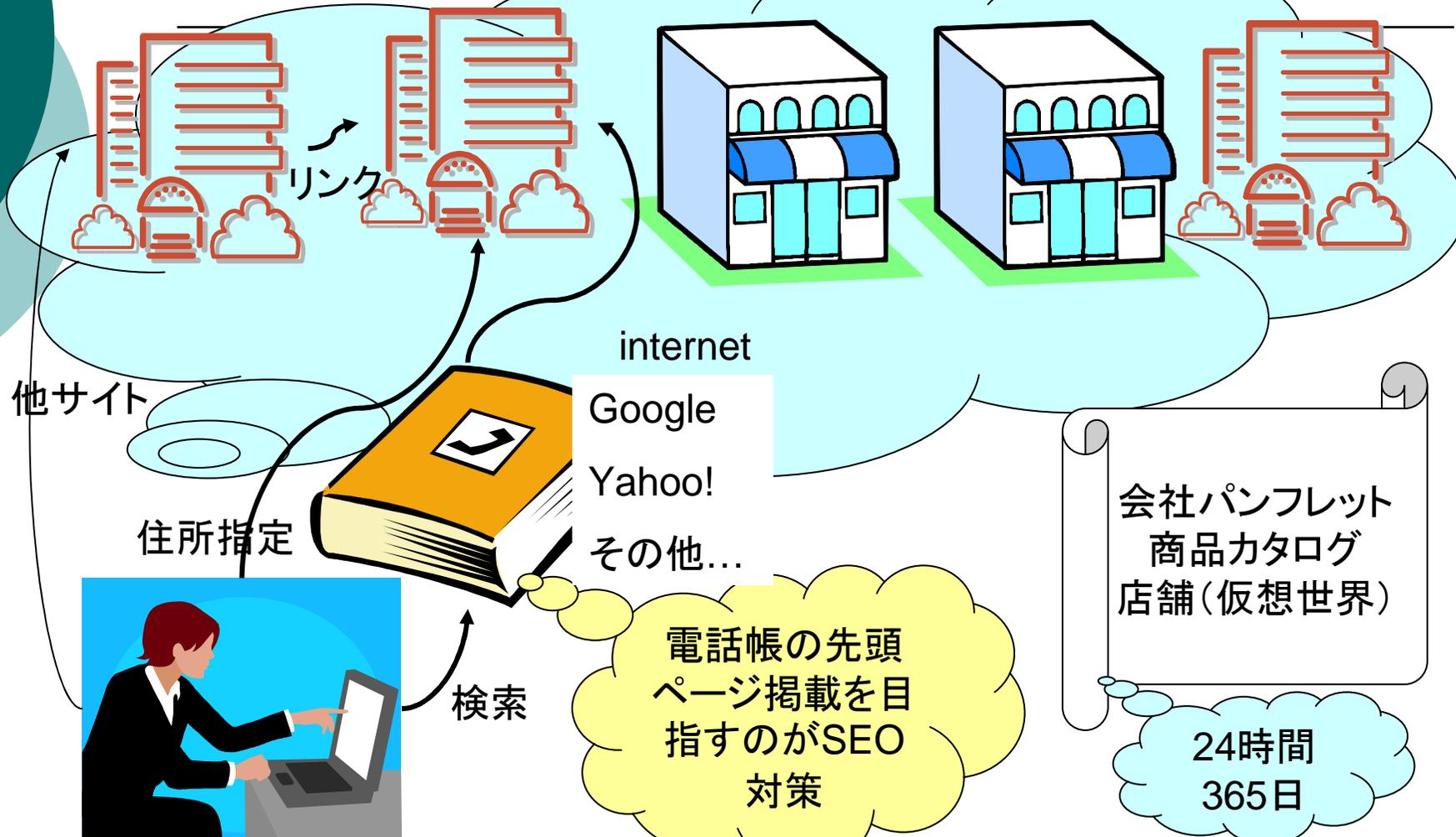
発想・決断



対人関係

Written by 岡田資司(城北支会ビジネス
創研)

ホームページ



Written by 岡田資司(城北支会ビジネス創研)

HPはパンフレット代わり

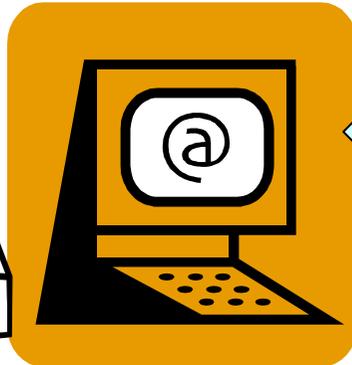
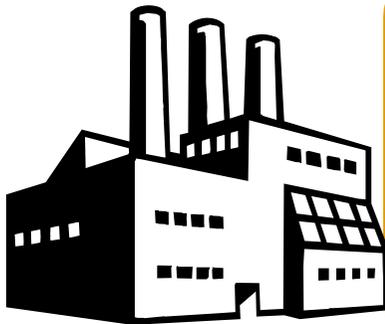
じっくりチェック



交流会などで
自社アピール&
HP誘導



与信情報
などほかの
情報も得て
いるが



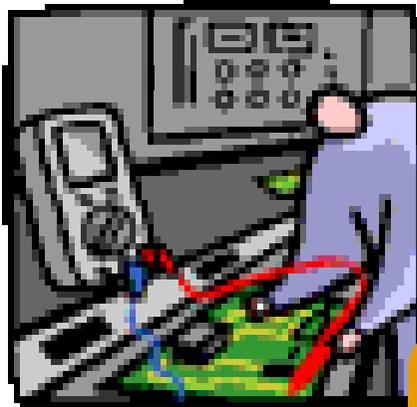
情報取得

HP: 自分のペースでじっくり
調べることが出来る

アピールだけではなく制約事
項などが書かれていると信
頼感が増す

技術自慢を動画で公開

バーチャル工場見学



無料動画サイトなど
を利用すれば簡単
に見せることが出来
る



情報取得

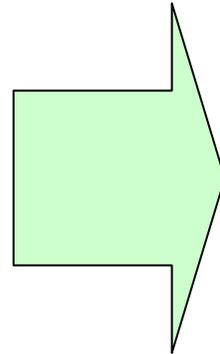


実際に見
てみないと

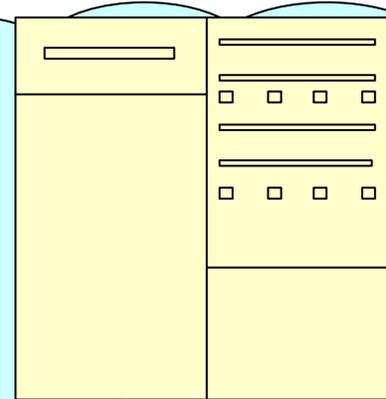
文章だけではなく動
画を見せることで
ホームページ記載
内容に信憑性を与
える

遠くても見せること
ができる

動画を作って公開

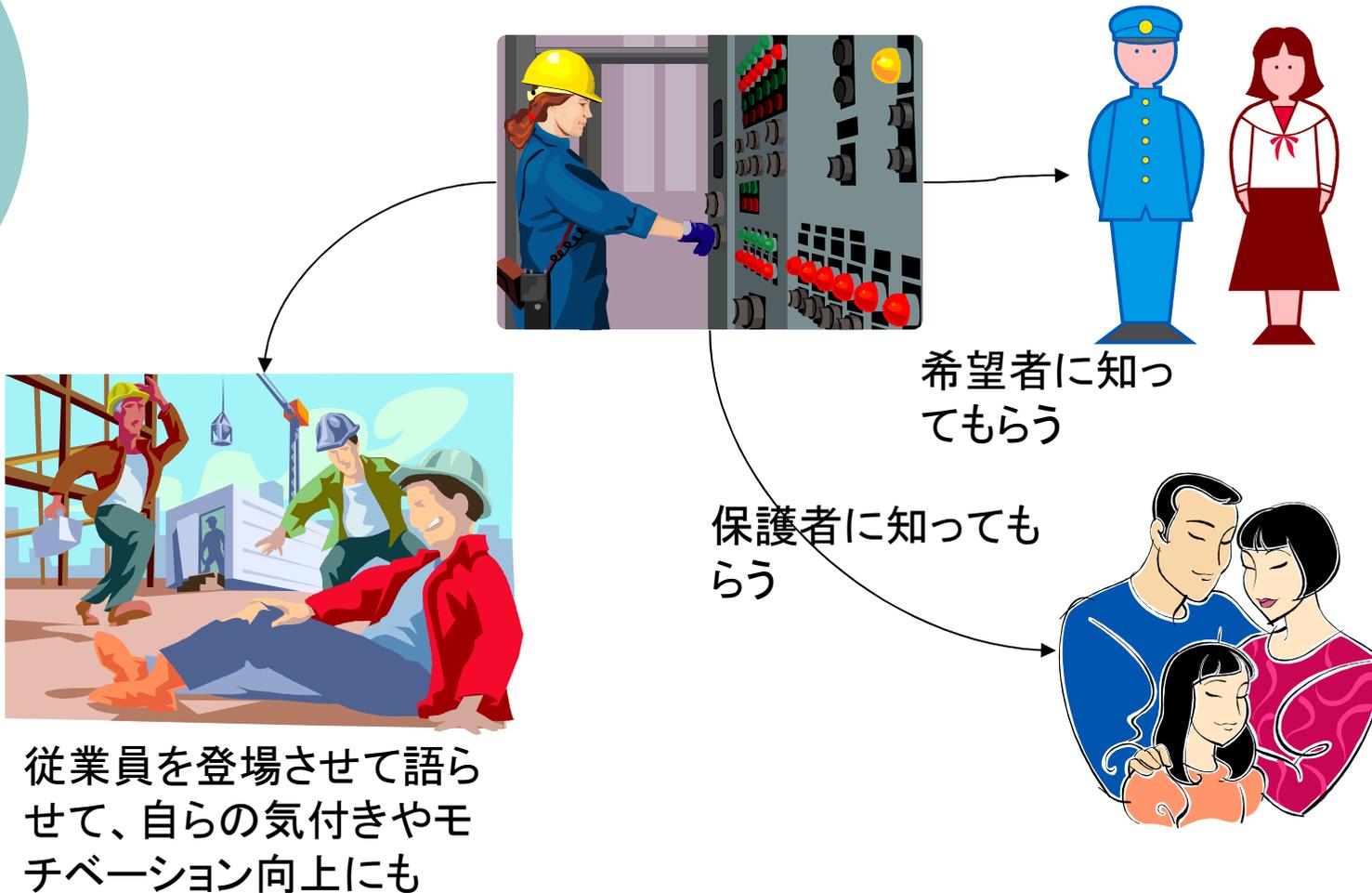


YouTube等
公開サイトに登録
自社HPとリンク



Written by 岡田資司(城北支会ビジネス
創研)

就職希望者に



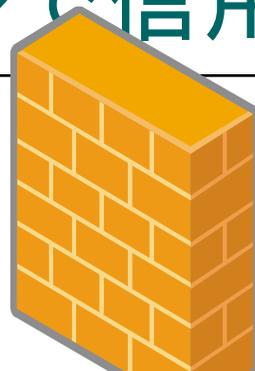
Written by 岡田資司(城北支会ビジネス創研)

ホームページで信用してもらう

店に入らなくても



HPを見るのに勇氣は
不要



ポスターや写真、デジ
タルサイネージなどを
利用する店もあるが

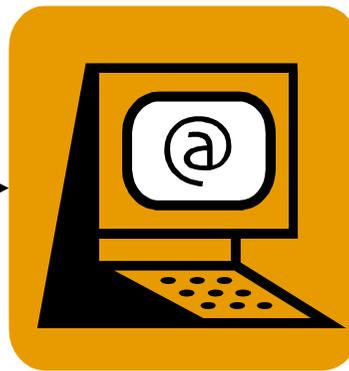
店の内部(飲食店なら賑わい状況等)
メニューや商品など

来店のきっかけを作る
安心感、ワクワク感

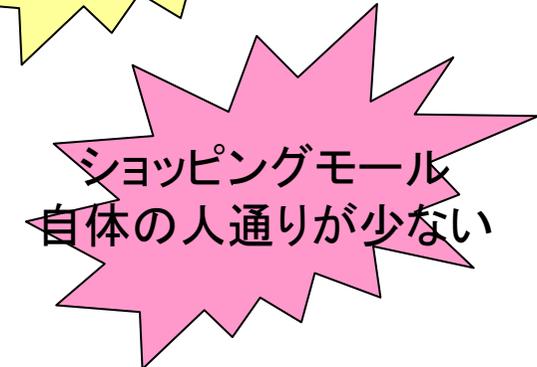
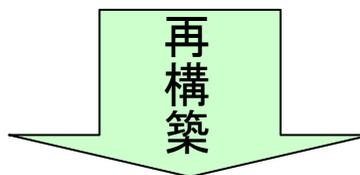
人の流れが少ない通いの店



属している
ショッピング
モールのサイ
ト



自店のページ



経営者を登場
させ、店のイ
メージを明確
にした



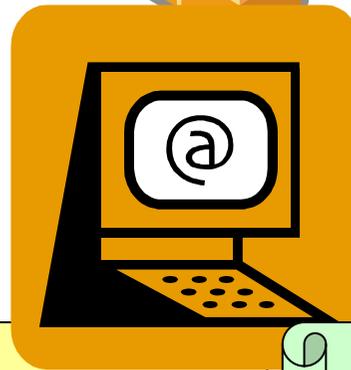
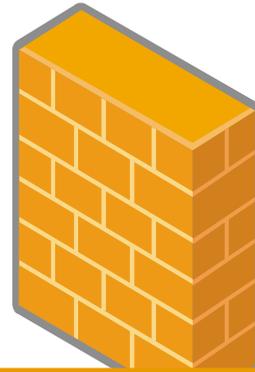
Written by 岡田資司(城北支会ビジネス
創研)

ホームページがカタログ

店に入らなくても



HPを見るのに勇氣は
不要



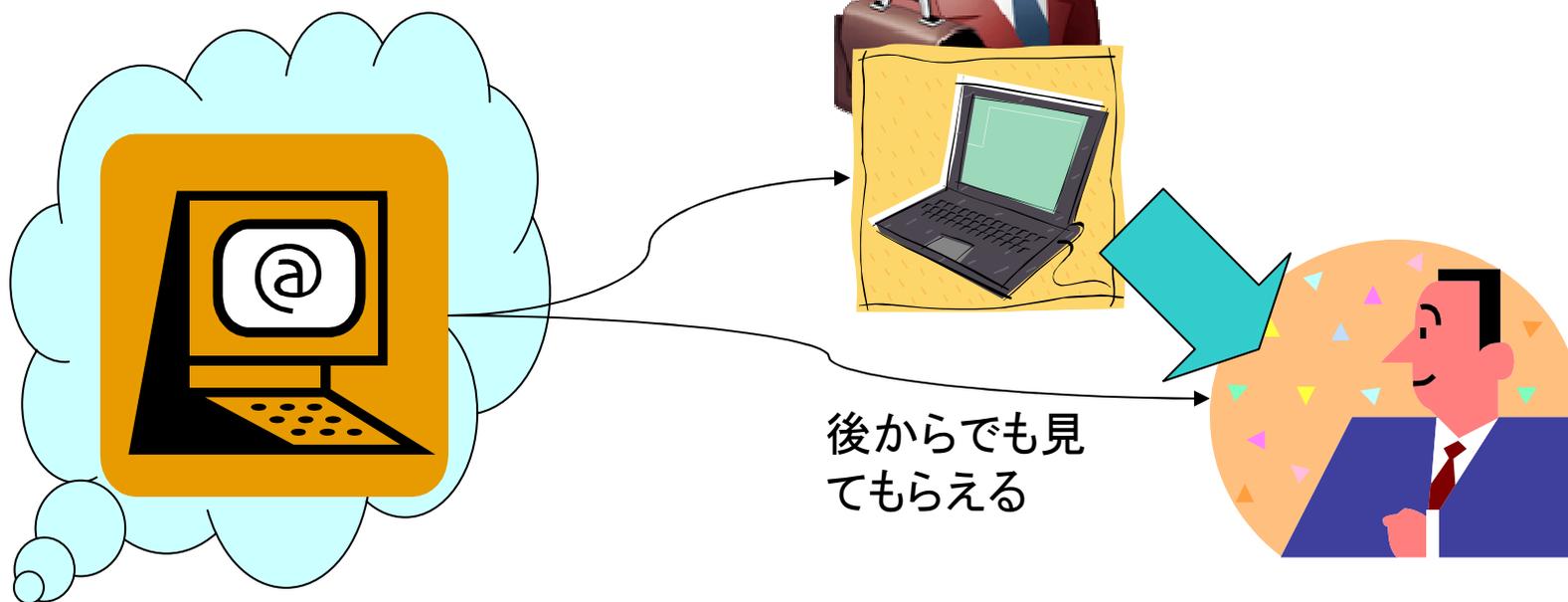
見せすぎると見るだけで他で買われる
商品の羅列だけならあまり意味は無い

来店のきっかけを作る
商品情報も大事だが物語も大切
安心感、ワクワク感

外から自社HPにアクセス

単に商品を見せるだけでなく、商品が頻繁に変わるようだと便利(紙の印刷だと間に合わない場合)

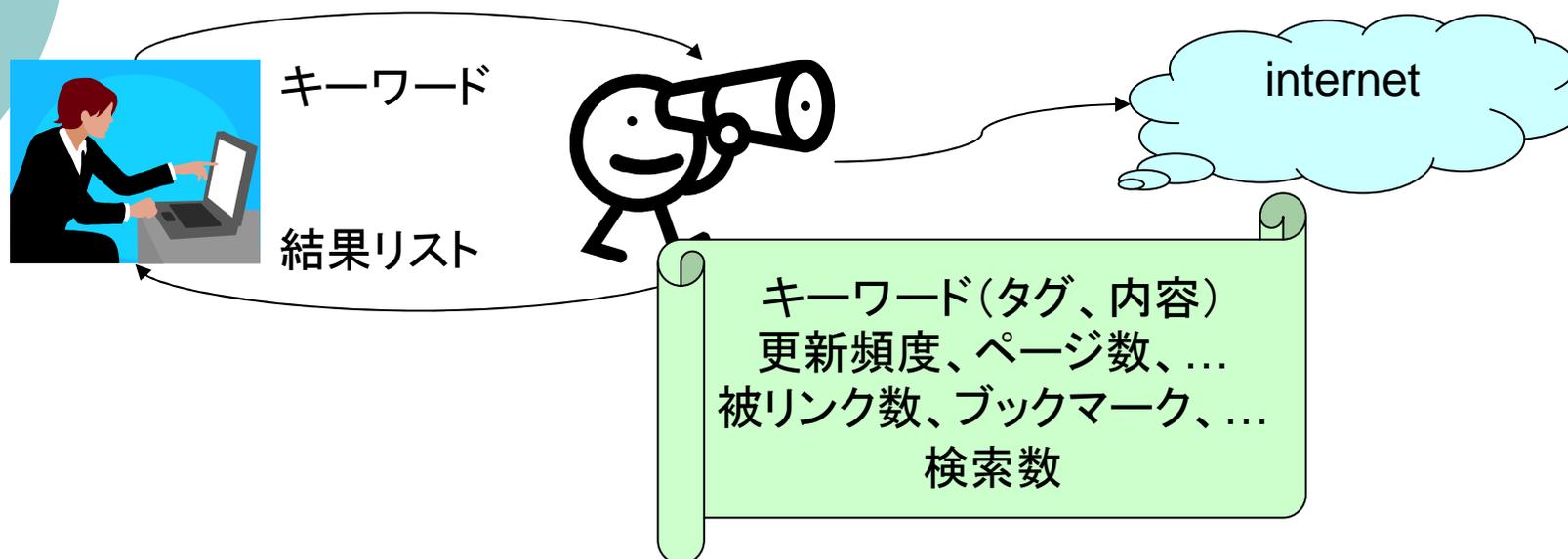
最新価格情報や見積もり、決済など、自社情報システムにアクセス



Written by 岡田資司(城北支会ビジネス創研)

SEO対策、無料HP制作環境

- ・住所(URL)指定...名刺に書く、QRコードを配る、リンク掲載依頼、...
- ・検索サイトから検索してもらおう...見つけてもらわなければならない



無料でHPを作る環境もある...例えば”JIMDO”、”Google Apps”

無料で作る

無料ホームページ作成！

ご希望のホームページアドレス
jimdo.com

あなたのメールアドレス

利用規約とプライバシーポリシーを確認の上、承認します。

ホームページの作成！

まずは、豊富なデザインから気に入ったレイアウトを選択！

Click & Typeで文章、写真、動画も簡単に追加！

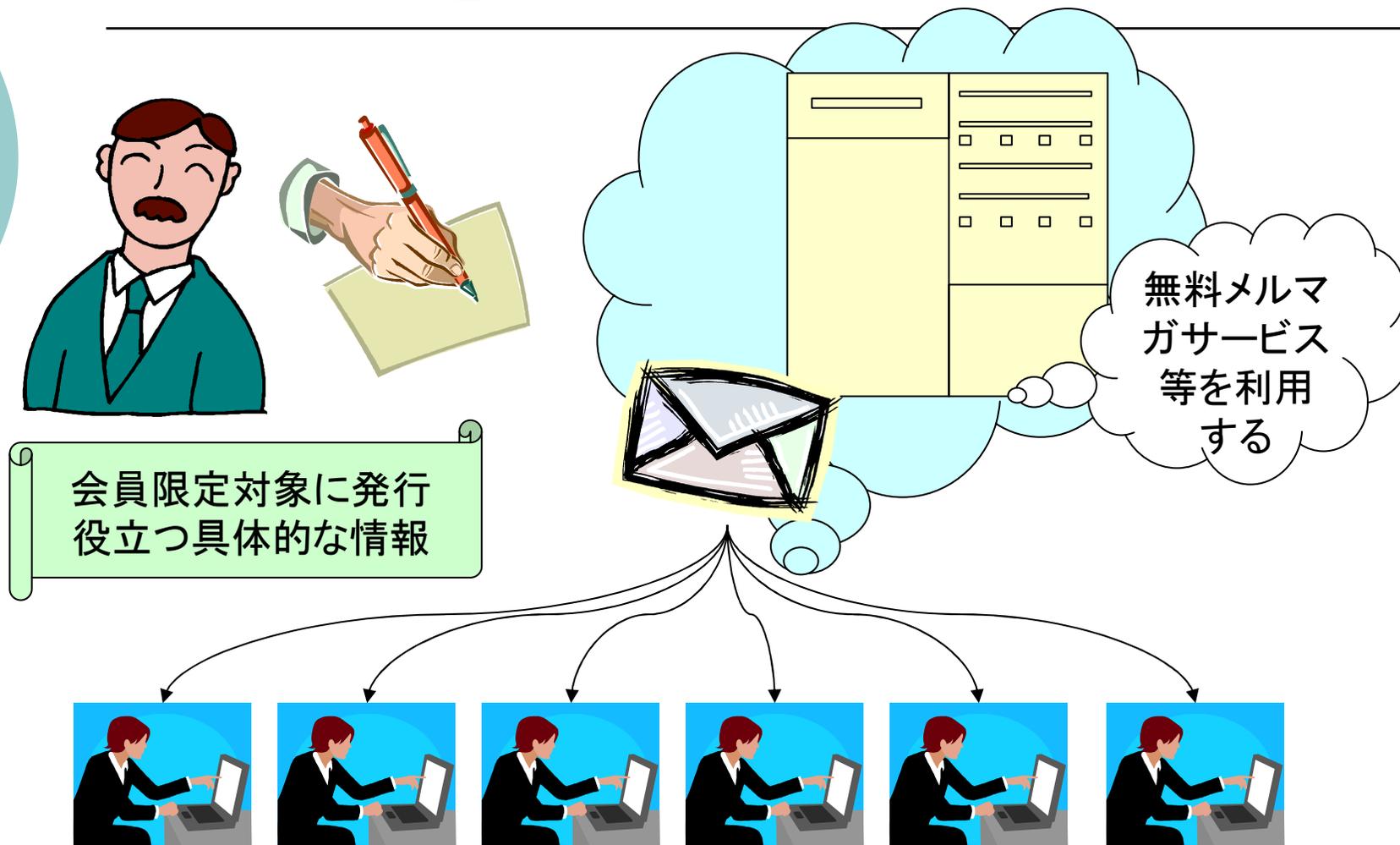
インターネットがあればどこでも編集可能！

VIDEO

FREE FOREVER!

Written by 岡田資司(城北支会ビジネス創研)

「メルマガ」を発行する



Written by 岡田資司(城北支会ビジネス
創研)

ブログ(公開日記)

ブログイメージ例

読者を獲得できるかどうか
が課題。商売の色が濃いと敬遠されることも。

- ・定期的に書く
- ・画像を効果的に
- ・具体的な内容が良い

タイトル部

カレンダー
(日付指定)

日記(2011/06/13)



カテゴリー指定

コメント作成部

...

日記(2011/06/10)

...

...

文章を打てれば簡単。画像を投稿することも簡単。携帯からも可。

設定により、コメントを受け付けることが可能。自分が書くことも可能。

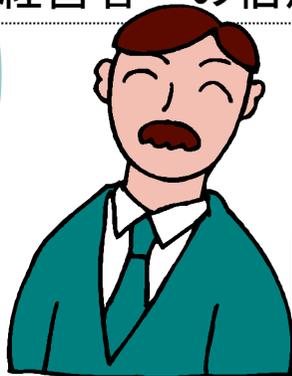
HPと連携・役割分担

読むことで繋がりが

written by 岡田真司(城北支会
創研)

ブログで経営者を見せる

経営者への信用が



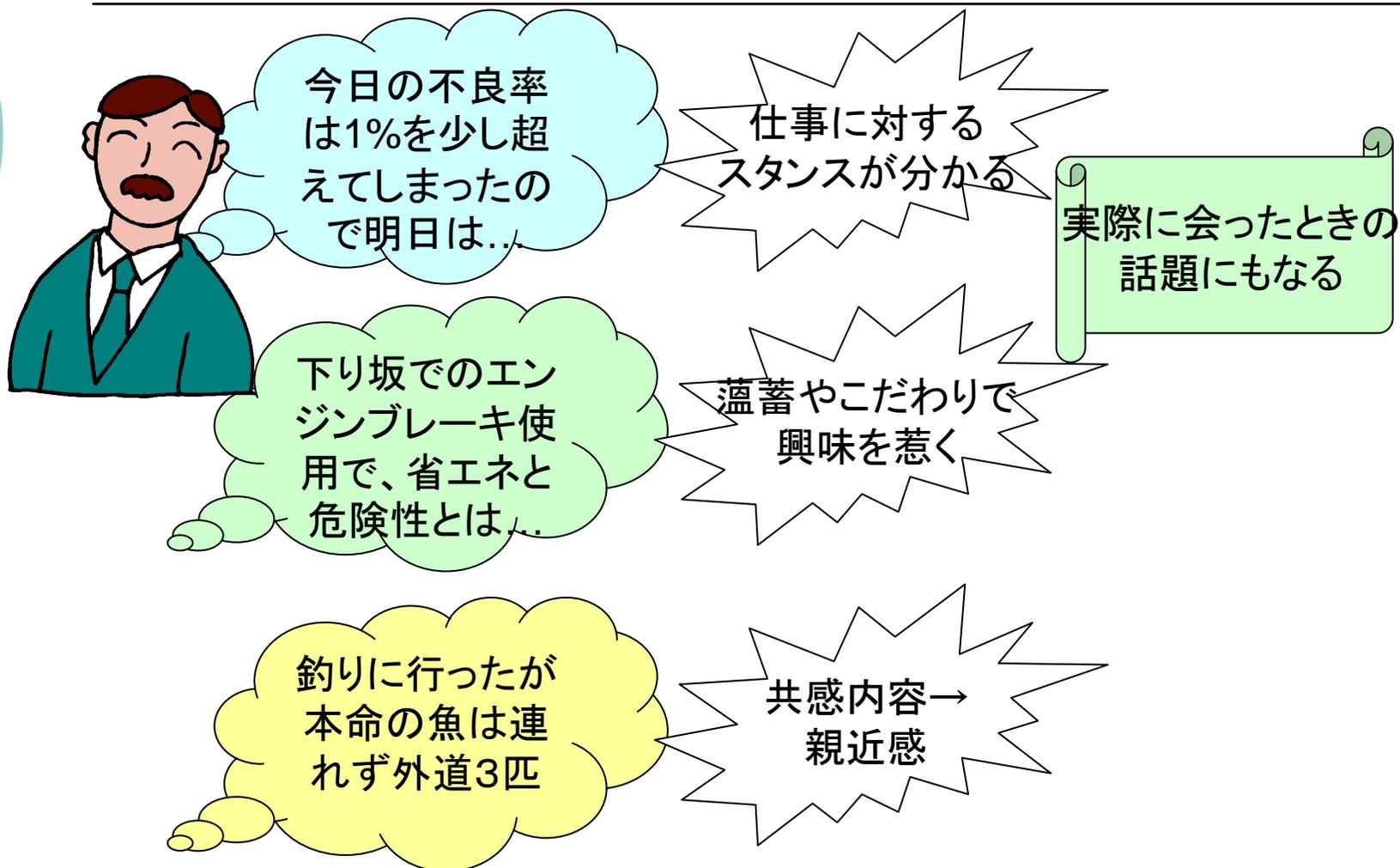
ブログから人間性が見えてくる
仕事のこだわり
価値観
趣味、蘊蓄



接触する前に想定できる安心感
実世界での交流がもっとも大切
頻繁に会えなくても状況が伝わる
共通の趣味や状況で会ったときの話題にも

特に中小企業にお
いては経営者への
信頼が最重要

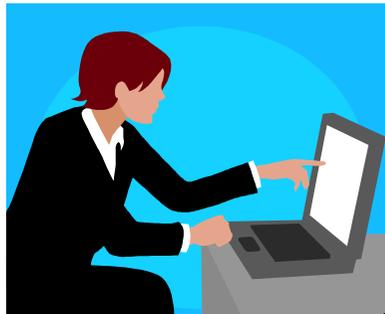
自分を見せる・売る



Written by 岡田資司(城北支会ビジネス創研)

ブログで興味を惹く

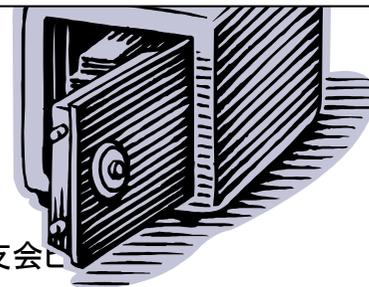
好奇心を刺激



情報への欲求
共感

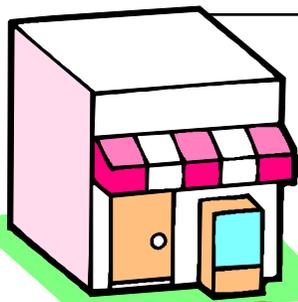


垣間見える個性
発信者の人となりを知ることができる(気がする)
企業や店の内部を知ることができる(気がする)



Written by 岡田資司(城北支会
創研)

オープンまでのドキュメント



HP公開中
と表示して
おく

工事してい
るが新しい
店かな？



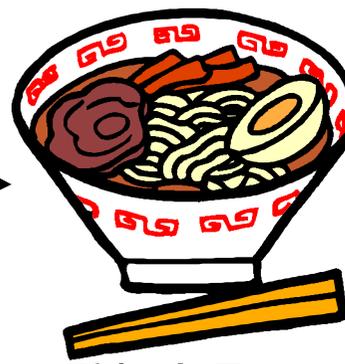
工事進捗



什器類



商品開発



看板商品

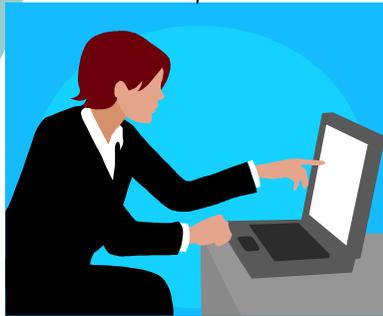


Written by 岡田資司(城北支会ビジネス
創研)

ツイッター(井戸端会議)

投稿名連絡、どこかで知った、仲間探し、...

フォロワー



つぶやき
(140文字以内)

返信
メッセージ送信

転載

フォローする人(読む人)が
居なければ単なる独り言

Written by 岡田資司(城北支会ビジネス
創研)

ツイッターでお知らせ

お知らせスピーカー



つぶやき
(お知らせ)



興味が続けば
ファンになれば
面白ければ
フォロー

Written by 岡田資司(城北支会ビジネス
創研)

忘れられないように



今日のランチは
〇〇で、××な
ところがお勧め
です

常連さんには
嬉しい情報

今日は雨なの
でパスタの茹で
時間を少し短く
します

蒔蓄やこだわりで
興味を惹く

今日は息子の
運動会なので
弁当も作ります

共感内容→
親近感

SNS(サークル活動)



Facebookの場合

- ・画像を貼り付けたり、近況報告、写真投稿、他サイト推薦、等等
- ・珍しいことや、興味深いことや、同感できることで、「いいね！」をもらう
- ・実名前提であり、プロフィール等で古い知人を探したり
- ・ファンページを作ることができる(企業やサークル等)...Mixiではグループ

SNSで顧客を囲い込む

店をネタに盛り上がる

ネタにする



店の話題
店主と共通の趣味
地域の話

SNS(グループ等特定の繋がり設定)

参加することも

店は「場」を提供する
自分の選択が正しいことを他人に確認したい
趣味や嗜好が共通する人との会話は楽しい
コミュニティになれば離れ難い

現実世界でしっかりした信頼関係のあることが前提

例：喫茶店の店主は山が好き



店内には山の
写真やパンフ
レットなどが



山好きの客が友達
になり...



居場所を提
供

現実社会では喫茶店が、仮想世界では
SNSが拠点に

Written by 岡田資司(城北支会ビジネス
創研)

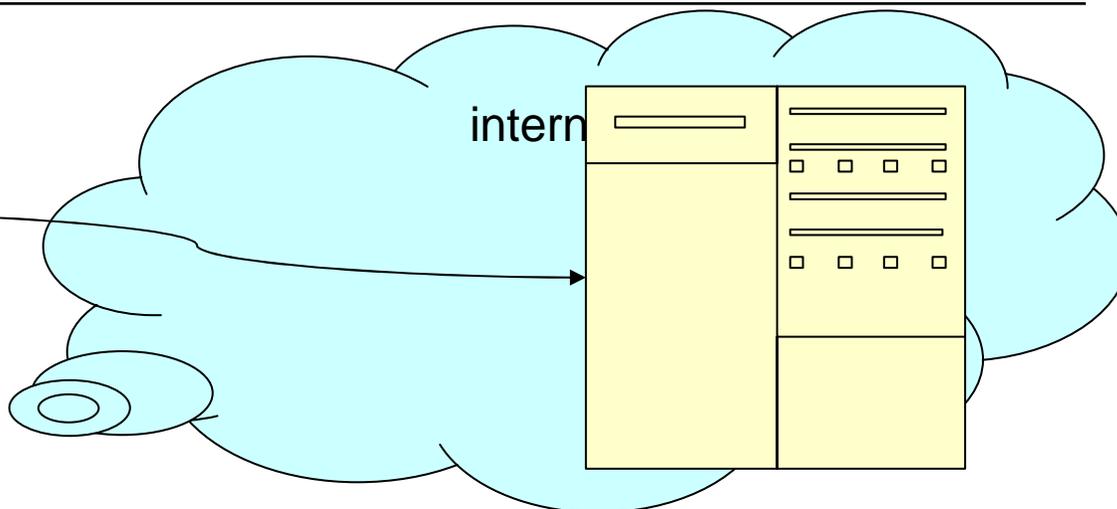
クラウド、SaaS



サーバやソフトを持たなくて
良い、運用しなくて良い

J-SaaSの提供サービス例

- ・事業計画書作成支援
- ・販売管理
- ・グループウェア
- ・財務会計、経理、給与計算



- ・ソフト貸し: SaaS
- ・環境貸し
- ・サーバ貸し

internetに
繋がらなければ
無意味だが

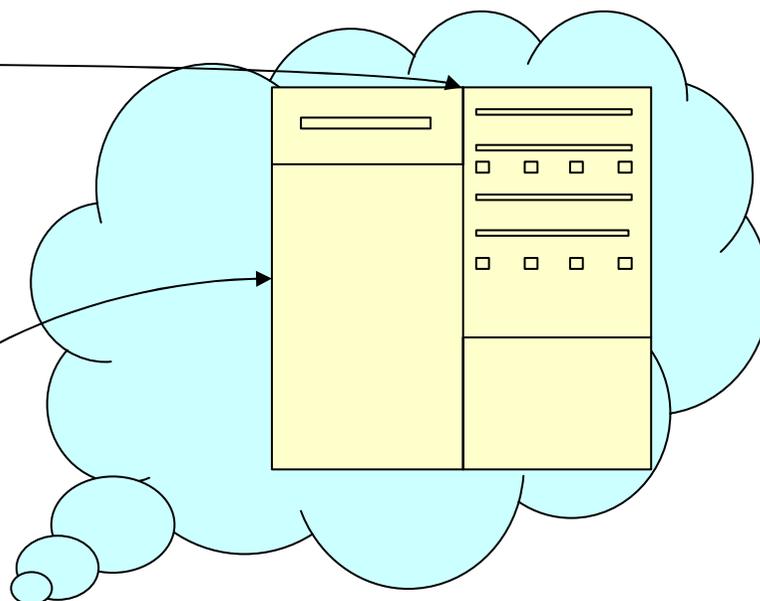
クラウド活用でリスク対策

金庫代わり蔵代わり



電子ファイル化
スキャナ等

火事や災害で
重要な情報が
失われるかも



災害に耐えられる業者を選ぶ
セキュリティが堅い業者を選ぶ
念のためパスワード設定を行う

クラウド活用で業務改善

日報で競い、共有

報告レベルを競い、
役立つことを競い、参
考にして業務改善

日報をグループ掲示板
に投稿(共有)

社長がコメント

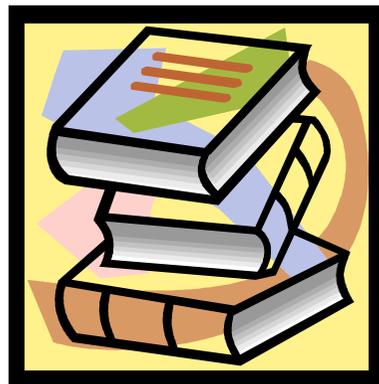
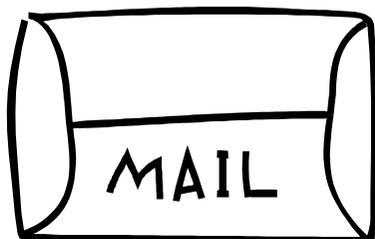


カレンダー機能で状況共有
ドキュメント共有(再利用)で効率化
作業一覧や議事録を共有

社外からでも
報告可能

Google Apps

個人利用は無料
企業は6,000円/年/人



MS-Officeに似た機能

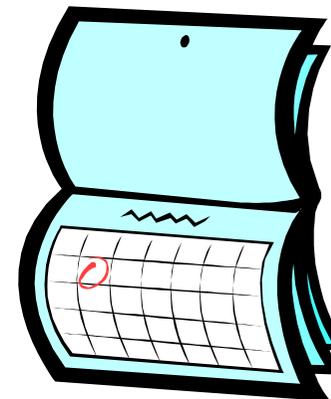
文書編集
表計算
プレゼンテーション
...



グループ



サイト



スケジュール

ネット市場等

インターネット市場に出店



商品を並べる



市場を選ぶ

店を選ぶ

商品を選ぶ

購入する

出店料は掛かるが支援あり、決済代行等も

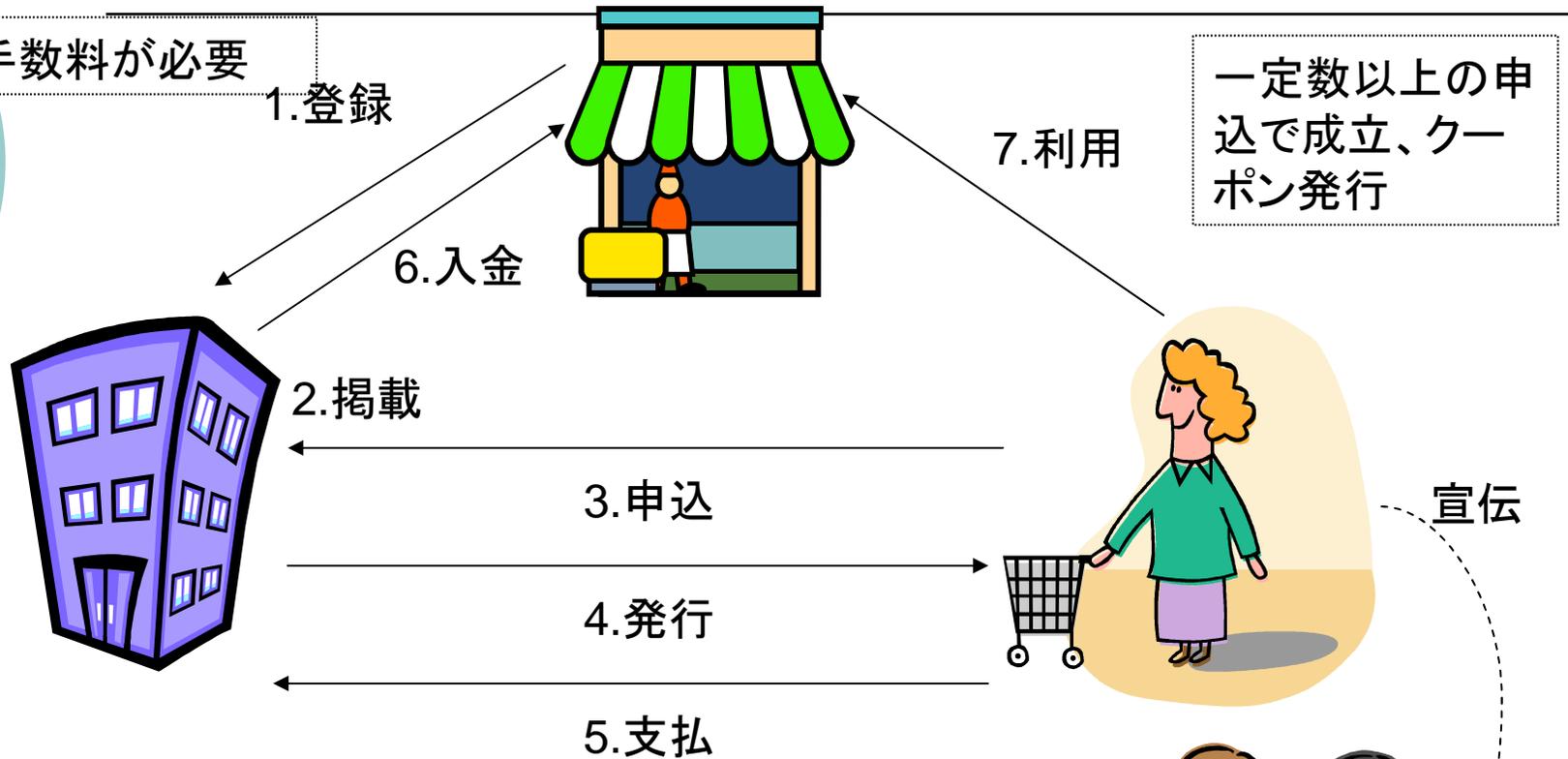
発送

目立つには？
商品力
構成力
キャッチコピー
口コミ
...

インターネット市場
オークション
グルメサイト

共同購入型クーポン

手数料が必要



- ・売上原価 + 手数料 < 販売価格
- ・宣伝費として割り切る

Written by 岡田資司(城北支会ビジネス創研)





ネット地図に自店を載せよう

- Google Map
 - Google Place、無料
 - Googleで検索すると地図が表示される
 - Googleが登録の場合、自分が登録する場合
 - 他の多くの情報サイトもGoogle Mapを使っている
- Yahoo! 地図
 - Yahoo!地図貼り付け機能を使ったサイトを表示
 - Yahoo!ビジネスセンター、有料
 - Yahoo!ロコに登録依頼(掲載保証無し)

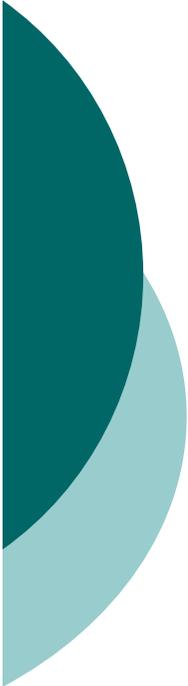
Google Map例

The screenshot shows a Google Maps search for "ラーメン" (Ramen) in Akihabara, Tokyo. The search results on the left list three ramen shops:

- A 麵商つけ麺 志堂**
東京都板橋区赤塚新町2丁目2-13
03-6909-8380
カテゴリ: ラーメン店一般
★★★★★ 15 件のクチコミ
"サイコロチャーシューと、バランスのとれた濃厚つけ麺。川越街道沿い、下 ..." - tabelog.com
- B 土佐っ子じょっぱりラーメン**
東京都板橋区赤塚新町1丁目24-8
03-5383-6550
★★★★★ 34 件のクチコミ
"だからいつも行ってしまふ。背油はクリーミーな味で、麺はちょうどいい固さ。" - tabelog.com
- C ワイズ Y'sラーメン つけめん 下赤塚店**
東京都練馬区北町8-37-20
03-5398-1059
★★★★★ 26 件のクチコミ
"究極Y'sラーメン 屋台風の店構えなラーメン店「究極Y'sラーメン」"。" - tabelog.com

The map on the right shows the location of these shops (marked A, B, and C) in Akihabara, near the Akihabara Station and the Keisei Line. The map includes a scale bar (100m / 200フィート) and a copyright notice: ©2011 Google - 地図データ ©2011 ZENRIN - 利用規約

Written by 岡田資司(城北支会ビジネス
創研)



4. IT導入ステップ

段取り八分

ご利用は計画的に

半可通は失敗の元

コンピュータウイルス類

空き巣、強盗、...



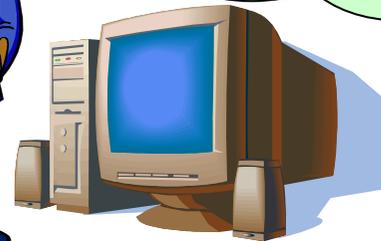
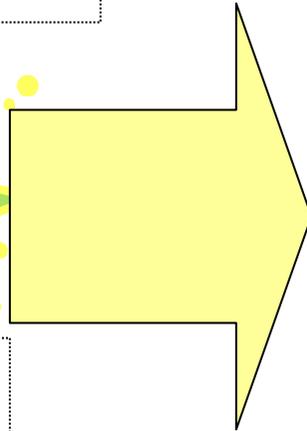
ウイルス

ワーム

トロイの木馬

ボット

...



正しいネットワーク
構成と正しいウイル
ス対策ソフト運用で、
ほぼ大丈夫

いたずら(表示等)

踏み台にして他に悪さ

情報漏えい

パスワード窃盗

...

炎上

油を注ぐのはNG

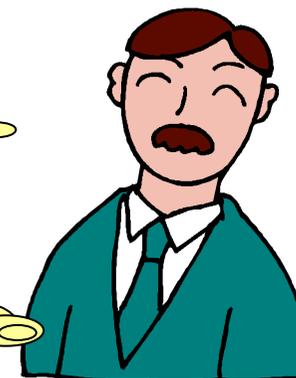


愛の反対は無関心
クレームはファンと紙一重
誠意を持って接すれば解決

不注意な発言(社会的に、またはネットユーザへの攻撃等)

クレーム(改善のための提言)に対して悪意と見なす等

過失でも過ちを認めれば良いが、責任回避や曖昧さ等

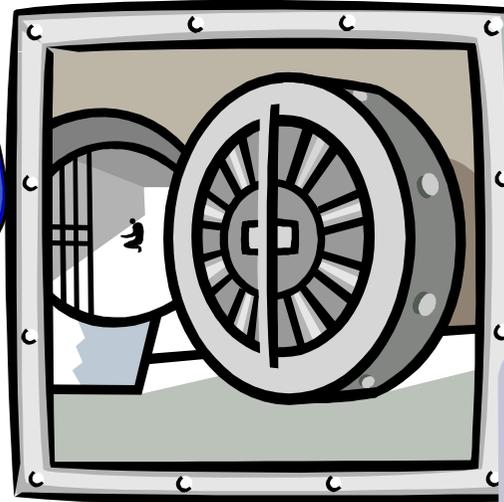


情報流出

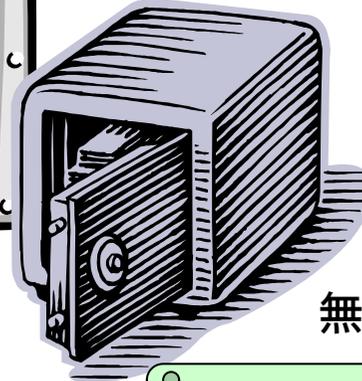
持ち出すのは人



ネットからの情報流出は防げる(ごく一部の優秀なハッカー対策を除く)



内部犯行



無防備

紙の顧客名簿は運搬困難
電子ファイルは手に隠せる

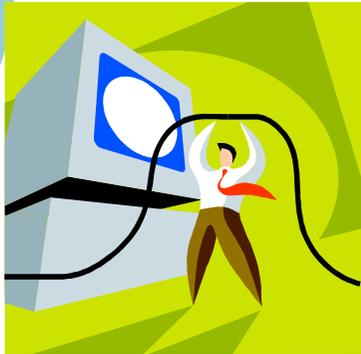


無邪気

手続きと教育が大切
ISMS認証

依存症

便利すぎて頼りすぎ



コンピュータの下僕

データを投入するために働く

稼働させるために働く



仮想世界依存

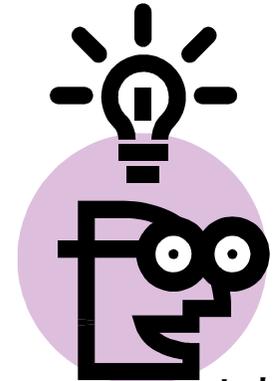
実世界で話さない



業務依存・信奉

停止すると業務停止

本来



ヒト



コンピュータ

初期投資だけではない

トータルコスト



初期構築



運営

保守



成長・拡大



廃棄



従業員教育

警備



Written by 岡田資司(城北支会ビジネス
創研)

IT投資を無駄にするには



過剰投資、複雑機能



似非アドバイザ、素人

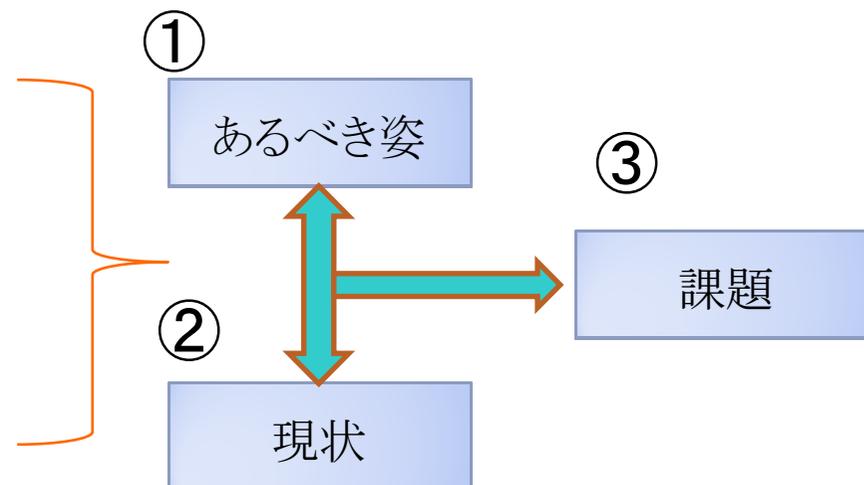
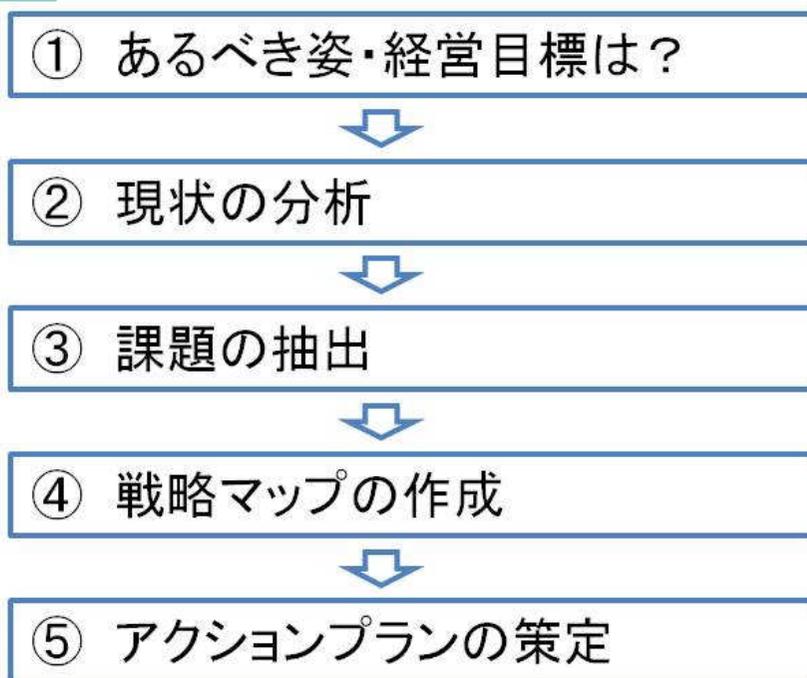


従業員の無関心・反発

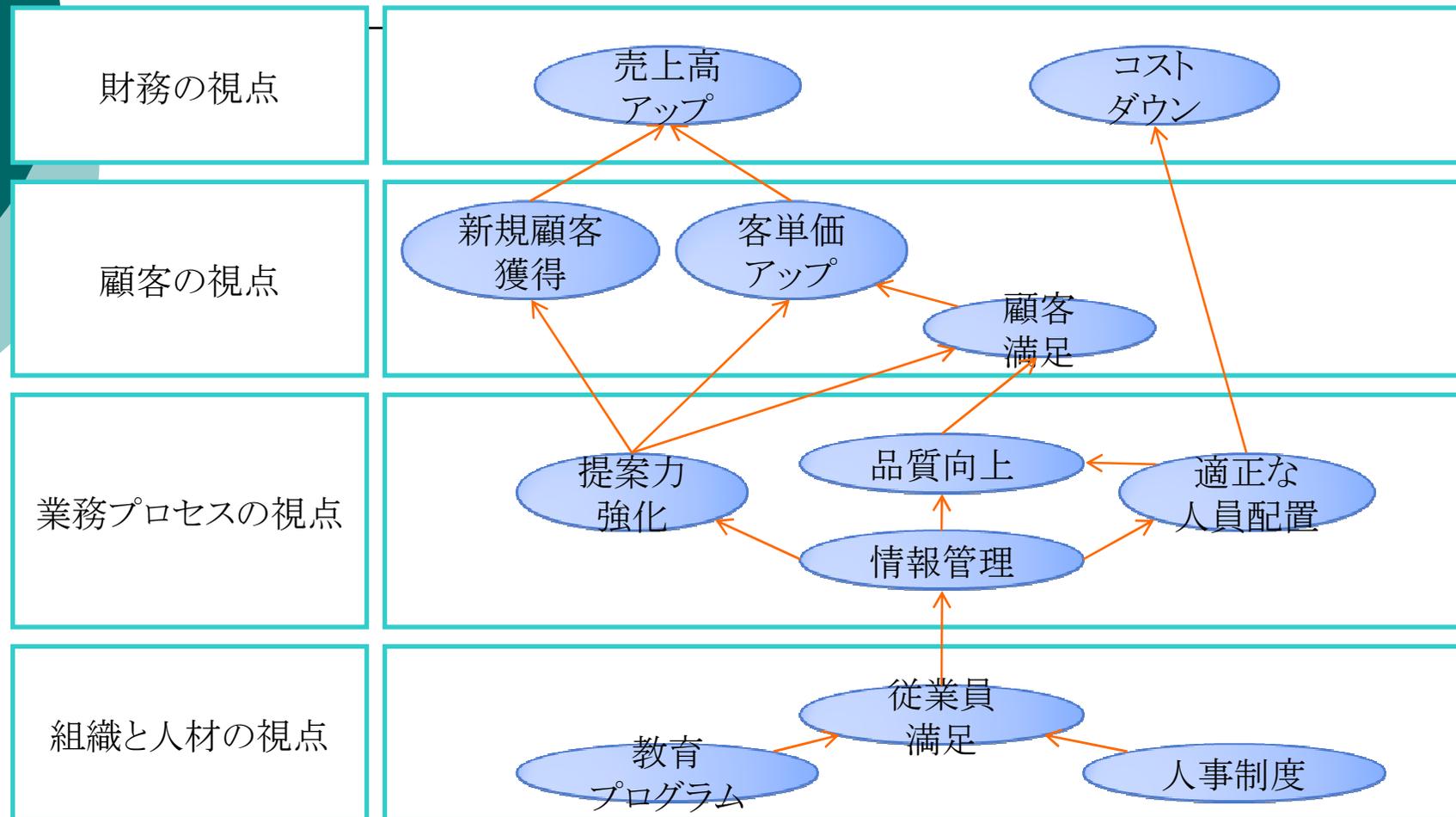
Written by 岡田資司(城北支会ビジネス
創研)

(1)アクションプラン策定まで

I T導入の5つのステップ



④戦略マップの作成



⑤アクションプランの策定

| | 大項目 | 小項目 | 目標値 | IT |
|----------|--------------|-------------------|-------------|----|
| 財務 | 収益力 | 売上高 | 15億円 | |
| | | コスト低減 | 販管費率 %ダウン | |
| | | 財務情報の開示 | 月次の損益計算書の開示 | |
| 顧客 | 顧客満足 | ABC分析(主要顧客の絞り込み) | | |
| | | ヒアリング | 15件 | |
| | | 顧客情報の活用 | 5月末 | ○ |
| | | 顧客満足度調査 | 2.5点以上 | |
| | 新規顧客獲得 | 新規顧客の獲得 | 10件 | |
| 客単価アップ | 既存顧客からの新案件受注 | 3件 | | |
| 業務 | 情報管理 | 情報共有化体制の確立 | 4月末 | ○ |
| | 品質向上 | ISO9001簡素化・再教育 | 9月 | |
| | 提案力 | 営業担当の増員 | 2名 | |
| | | ホームページリニューアル | 4月末 | ○ |
| | | ちらしの作成 | 5種類 | |
| | 効率化 | 自社作業の効率化(適正な人員配置) | 人件費率15%ダウン | △ |
| 外注管理の効率化 | | 7月末 | △ | |
| 人財 | 組織力 | 理念、あるべき姿の周知徹底 | 全社員 | |
| | | 組織再編 | 8月から新組織体制 | |
| | 従業員満足 | 従業員満足度調査 | 2.5点以上 | |
| | | 社内報の運営継続 | 3か月に1回発行 | |
| | 教育プログラム | 人財育成体系図の作成 | 2月末 | |
| | | 資格制度の確立 | 資格取得者20名 | |
| | 人事制度 | 人事考課制度の確立 | 8月より仮運用開始 | |
| | | 評価者研修 | 2回開催・全員受講 | |
| 被評価者研修 | | 2回開催・全員受講 | | |

Written by 岡田資司(城北支会ビジネス
創研)

(2) IT投資評価

| 手法 | 概要 |
|--------------|--|
| ROI | Return On Investment 投資利益率 効果金額を投資額で割ったもの |
| KPI | Key Performance Indicator 効果が業務スピードの向上や顧客満足度の向上などの場合には効果を金額換算し難いので、その代わりに業務処理時間が1日から即時になるとか、顧客満足度が何%向上するなどの評価目標になるBSC(Balance Score Card)もこの要素を持っており、財務、顧客、業務プロセス、人材育成の4視点から評価する |
| ユーザー満足度 | システムの利用者側の満足度を問う手法である |
| 他社比較(ベンチマーク) | 機能内容、売上高投資金額費、従業員あたりの投資金額などを他社と比較する方法 |
| 機会損失 | このプロジェクトを実施しない場合の、他社との競争力を比較すること |
| NPV | Net Present Value 正味現在価値/純現在価値 将来のキャッシュフロー(現金流入)の現在価値から、投資であるキャッシュ・アウトフロー(現金流出)の現在価値を差し引いた正味の金額。投資の採算性を示す指標で、投資判断の最も一般的な基準となっている |

引用:IT投資価値評価に関する調査研究(2007/3経済産業省委託調査(社)日本情報システム・ユーザー協会)

(3) IT成熟度

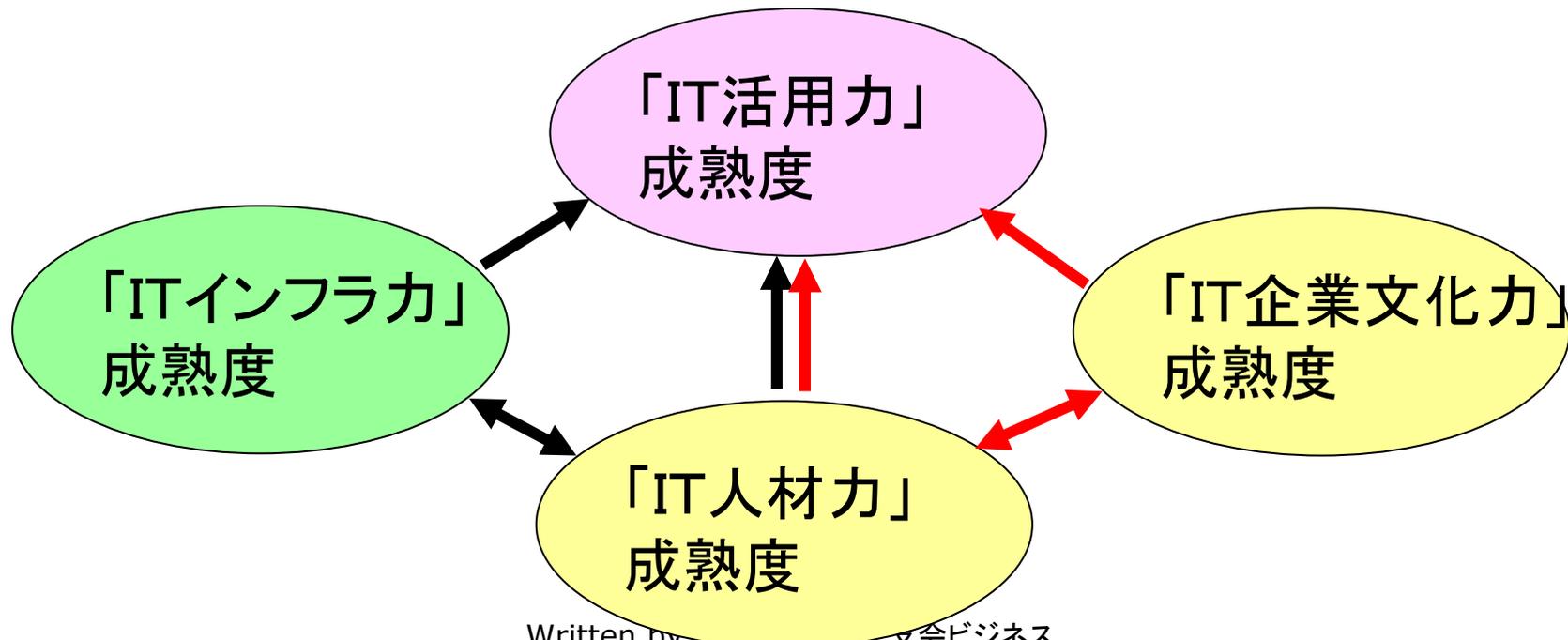
○ 成熟度とは……

- ○○ができていますか？ 「はい」、「いいえ」では極端
- 段階を設けることで、どのくらいなのかを把握することができる

| | | |
|------|-------------------------|--|
| レベル0 | 存在しない (Non-Existent) | ルールや問題についての認識がない |
| レベル1 | 初歩的 (Initial) | 場当たりの対処 |
| レベル2 | 反復可能 (Repeatable) | 標準プロセスがあり、ほとんどがそのプロセスに従って業務をこなしているが、遵守は個人に依存している |
| レベル3 | 定義されている (Defined) | 標準プロセスがきちんと定義され、組織としてそれを認証している |
| レベル4 | 管理されている (Managed) | 定義された標準プロセスに従って業務が進められているかモニタリングしている(また、その体制がある) |
| レベル5 | 最適化されている (Optimized) | 標準プロセスを改善・改良し、常に最適化された状態を維持している |

(3) IT成熟度

- IT成熟度を次の4つの切り口でモデル化し定義します
 - 「IT活用力」は「IT人材力」と「IT企業文化力」のバランスの上で力を発揮します
 - 「ITインフラ力」は投資をすればレベルは上がりますが、「IT人材力」と「IT企業文化力」のレベルが上がらなければIT活用に繋がりません
 - 現状の4つのIT成熟度のバランスが取れているかどうかを分析します



- ・競争力のあるIT活用をするには、中小企業でも「IT成熟度レベル3」が必要とされている。
- ・まずは、「IT成熟度レベル」にあった身の丈にあったITを導入しましょう。
- ・CSF実現のために、必要な「IT成熟度」を把握し、それに向けた施策もアクションプランに加えましょう。

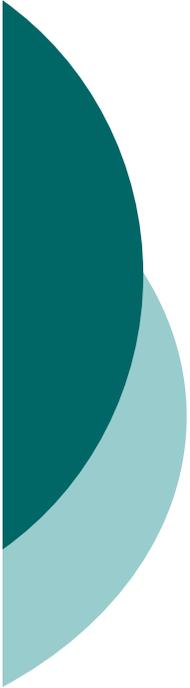
| レベル | IT活用力 | IT人材力 | IT企業文化力 | ITインフラ力 |
|-----|------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|----------------------|
| 0 | 紙ベースの情報利用 | IT知識なし | 文書化されていない仕事の手順 | ITインフラなし |
| 1 | 個人レベルで過去の電子情報利用 | 個人ベースのIT知識 | 部分的に文書化された仕事の手順 | ネットワーク接続されていない単独パソコン |
| 2 | 部分的(部門内)に共有された過去の電子情報利用 | IT兼務者によるITインフラ管理とIT知識普及 | 文書化された仕事の手順 | 社内で統合化されていないネットワーク |
| 3 | 全社で統合され、過去+現在の状況が見える電子情報利用 | IT推進キーマンによるITインフラ管理とIT活用支援 | 文書化され、守られている仕事の手順 | 社内統合ネットワーク |
| 4 | 企業間の情報共有が実現し、現在と将来が見える電子情報利用 | ユーザーの視点でIT化要件の定義ができるIT経営企画人材 | 例外を含め文書化され、守られ、継続的な改善が行われている仕事の手順 | 社内外イントラネット |
| 5 | 企業間で最適化された電子情報利用 | 高度のIT活用ビジネスモデル立案ができるIT経営企画人材 | バーチャルカンパニーとして統合化され、最適化された仕事の手順 | 企業間ネットワーク |

Written by 岡田資司(城北社会ビジネス)



現実的には

- テーラリング（標準プロセスを手直し）
 - 成熟度や投資経営資源によって手直し
 - 変更・省略によるリスクは考慮する
- まずは手近なところから
 - 全体構想を意識しながらも
 - すぐ出来て効果の見えやすいところから
 - ITの有効性に期待を持ってもらえるよう
 - ITへの心理的抵抗感を払拭するために



5. 導入・成功事例

ちょっと頑張った事例

すぐに来る事例

大企業事例から学ぶ



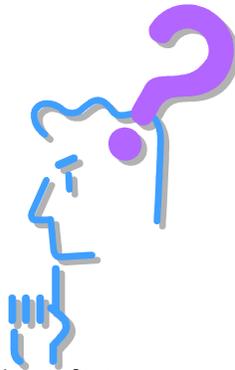
6. 中小企業診断士の役割

気付き

相談役

ネットワーク

経営者に気付かせる



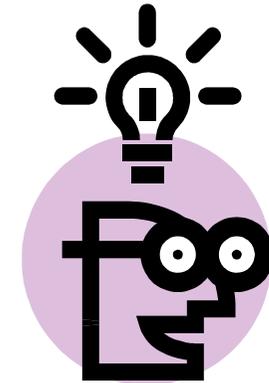
経営の悩み



課題の整理・助言



解決ツールIT



気付き

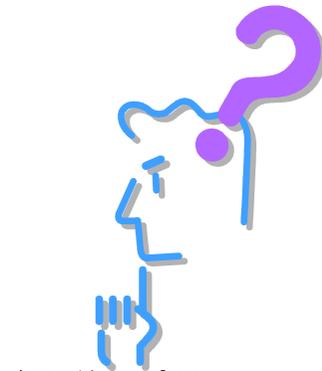
課題
成功の方法は様々
考え方を变えるのは難しい



中小企業もIT

Written by 岡田資司(創研)

経営者の相談役として



経営の悩み



ITを使う？



適切な助言



コスト・人材

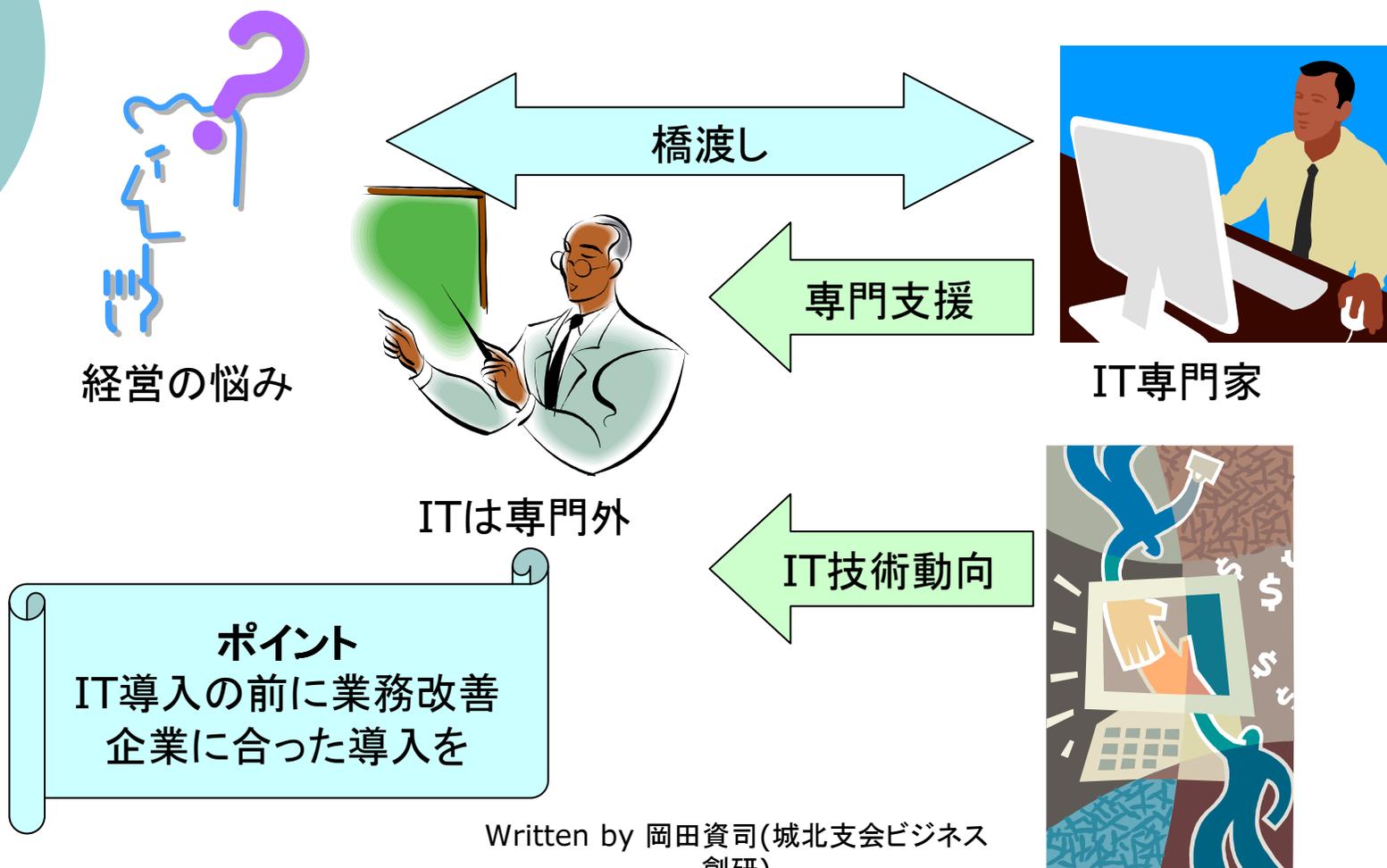


成功への道筋

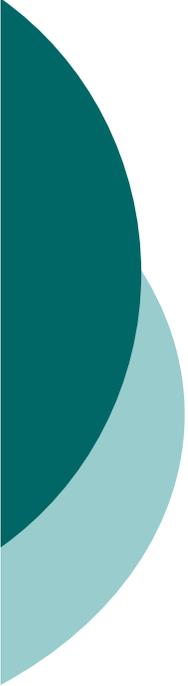
課題
人は新しい方法に不安
経営者はリスクに敏感

Written by 岡田資司(城北支会ビジネス
創研)

IT専門知識が無ければネットワーク



Written by 岡田資司(城北支会ビジネス創研)



ご清聴ありがとうございました

ITを利活用して企業成長

Written by 岡田資司(城北支会ビジネス
創研)