

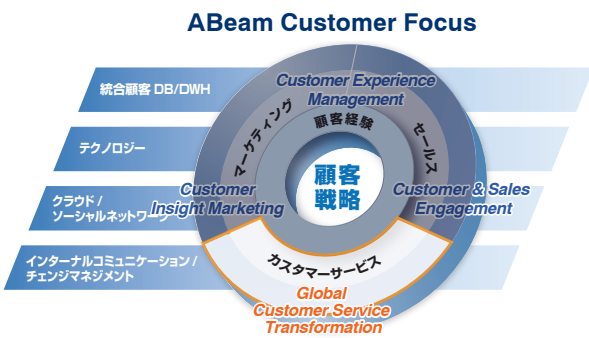
ABeam Customer Focus

Global Customer Service Transformation

顧客戦略に適応したグローバルでの修理・サポート業務の変革を推進

日本のグローバルハイテク製造業は、製品のコモディティ化と新興国企業の技術レベルの向上による競争の激化に直面しており、顧客の求める価値は「モノ」から「モノ+サービス」へと推移しています。その結果、サービスによる差別化が企業の収益性を左右する一因となり、カスタマーサービスによる収益性向上は、企業における重要な経営テーマのひとつになりつつあります。

アビームコンサルティングは、グローバルでビジネスを展開している製造業に対して、独自のテンプレートを活用し、サービス業務改革・構築・展開を早期に実現する **Global Customer Service Transformation (GCST)** を提供いたします。



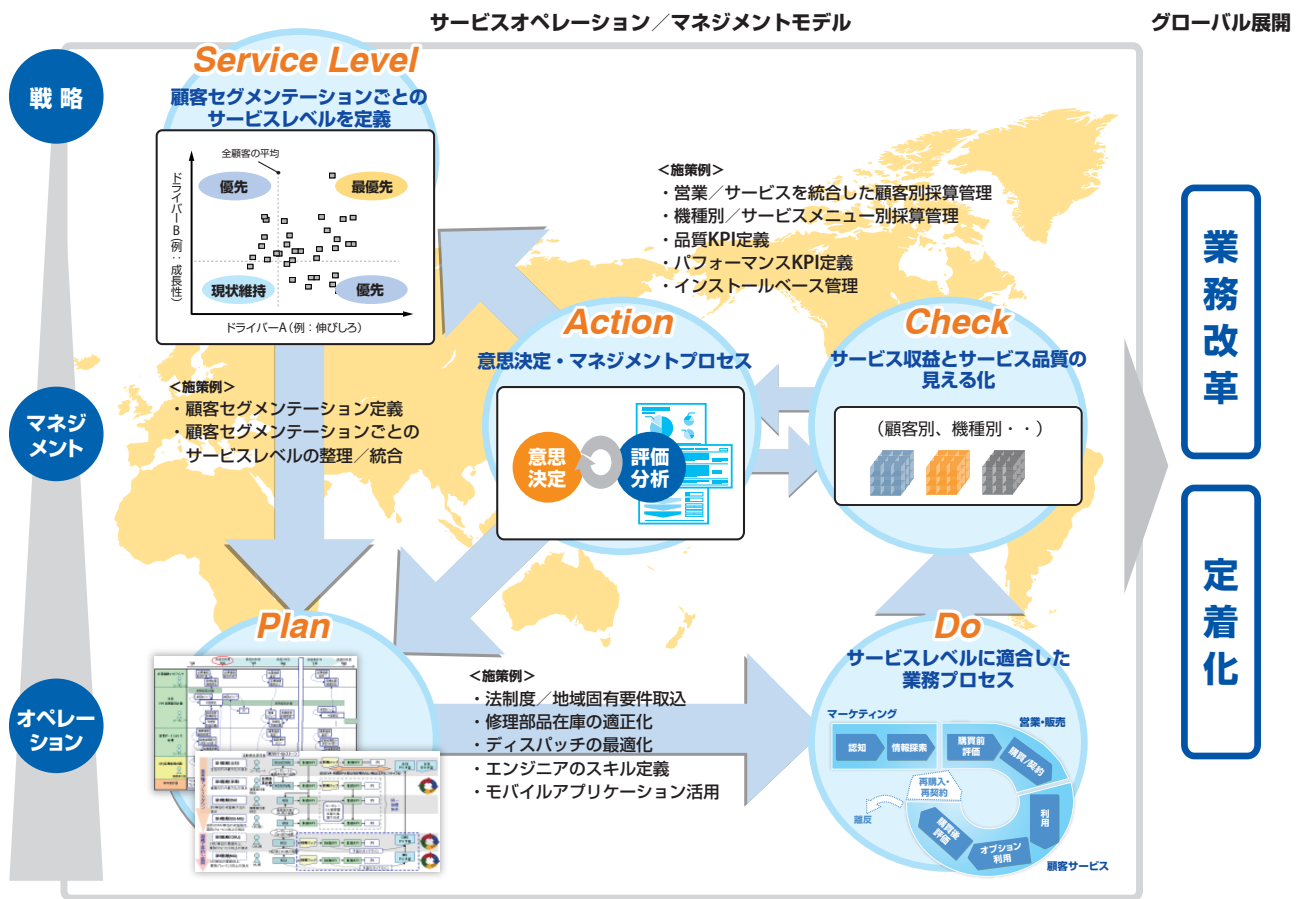
GCST では

- 1) 顧客セグメントごとの戦略（サービスレベル）に適合したシンプルなサービスオペレーションの構築
- 2) グローバルでのサービス収益・品質の見える化とマネジメントプロセスの構築
- 3) 各国の商習慣／法制度を踏まえ、業務改革・定着化を含めたグローバルへの展開

を行うことで、サービス事業基盤を整備し、収益性向上の早期実現を目指します。

早期に収益性を高めるグローバルでのサービス事業基盤構築

戦略、マネジメントプロセス、サービスオペレーションの3つが一体となったサービス事業基盤を構築し、早期に効果を出すためには、各国／拠点の市場やビジネスモデル・法制度などを考慮する必要があります。グローバルでのサービス事業基盤としての一貫性を担保しつつ、現地の業務改革・意識変革／定着化を織り込んだグローバル展開が重要成功要因となります。

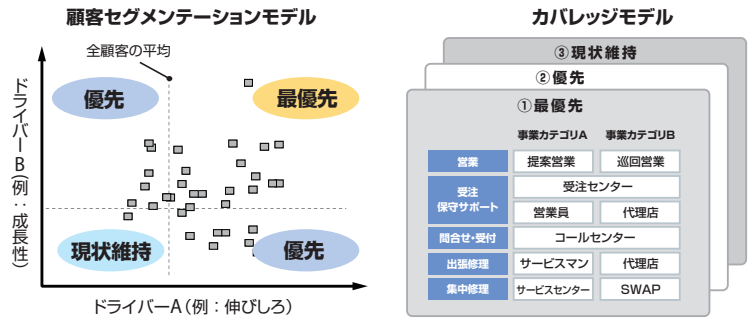


サービスオペレーション／マネジメントプロセス構築アプローチ

アビームコンサルティングは、製造業を中心に数多くのグローバルでのサービス事業基盤構築・展開プロジェクトを支援してきました。これらのベストプラクティスを体系化した、戦略・業務・システム一体のテンプレートを活用し、効率的かつ迅速に、サービスオペレーションおよびマネジメントプロセスの構築を支援します。

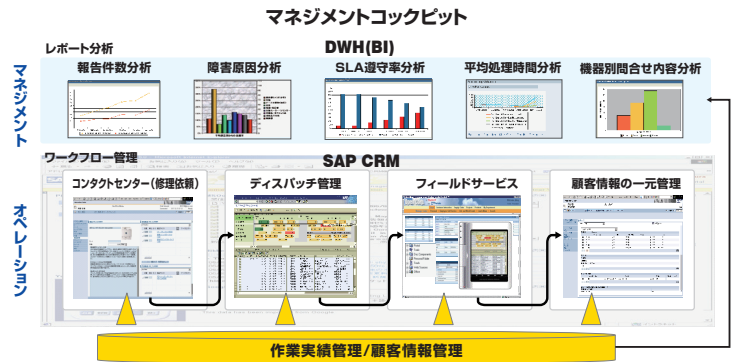
顧客セグメントごとのサービスレベル定義

- サービス単体ではなく、営業も含めた企業としての顧客単位で収益性を加味したセグメンテーションを実施
- 顧客セグメントごとに適切なサービスレベルを決定
- サービスレベルに応じた顧客対応モデル(カバレッジモデル)を各セグメントに対して定義



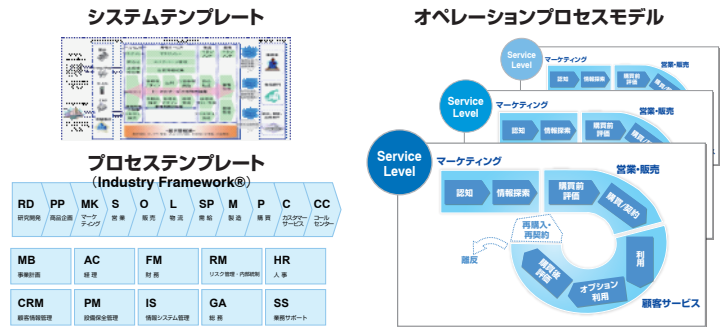
意思決定・マネジメントプロセス構築

- グローバル共通KPIとして収益性や品質などの指標を定義し、マネジメントコックピットで見える化を実現。グローバルでの意思決定/マネジメントプロセスを構築
- 地域/セグメント別にMTTRなどのプロセス系指標やサービスコスト比率などによる事業性評価・意思決定、継続的改善プロセスを構築



サービスレベルに適合した業務プロセス

- 定義したKPIを実現するための業務制度およびルールを定義
- グローバルレベルでのマネジメントの観点から共通化/標準化を踏まえつつ、顧客セグメントごとのサービスレベルに適合するシンプルなオペレーションを構築



定着化に主眼を置いた展開方法論

複雑なサービス業務の変革と定着化をグローバルで成功させるには、現場の意識改革に対する経営層の積極的な関与と、業務/システム開発段階～展開までの継続的な現場への変革支援が必要です。

アビームコンサルティングでは独自のテンプレートを活用した展開方法論により、定着化までを含めた早期のグローバル展開を支援します。

