

# デジタルを活用したサービスデザイン支援

～自社ならではの顧客体験にこだわったサービスにより、複雑な事業環境を乗り越える～

現在、企業はかつてないほどの変革の必要性に迫られています。例えば、市場の成熟化と少子高齢化によって成長が鈍化した業界では新たな成長戦略が求められる一方で、デジタル技術の進展が異業種参入による競争激化を招き戦略の転換が求められている業界もあります。

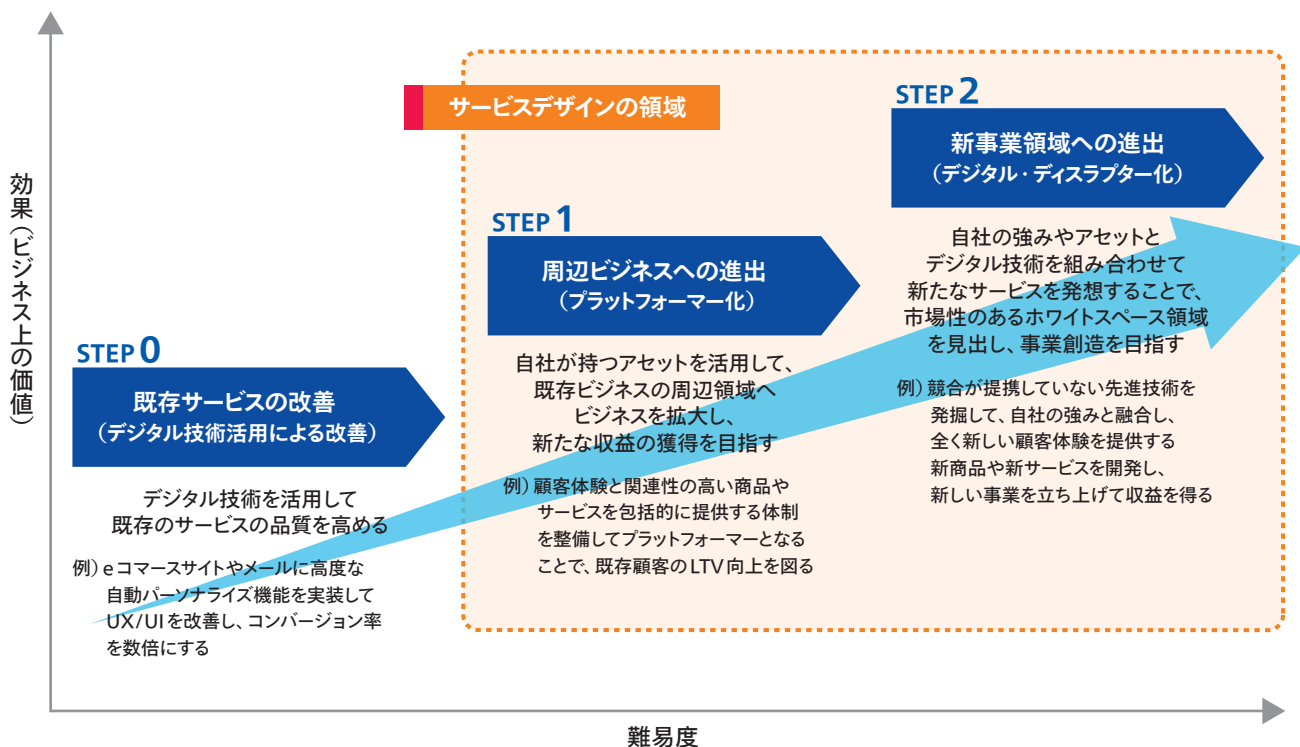
今後、デジタル技術がさらに進化し、企業での活用が進展することにより、あらゆる業界で業界構造の破壊が進むと考えられるため、「自社ならではの顧客体験の提供」にこだわったサービスを開発し、優位性を高めることや市場性のある領域を見出すことが最重要課題となってきます。

アビームコンサルティングは、競合他社の先を行くデジタル技術の選定と、豊富な実績により培った独自のプランニングメソッドにより、複雑な事業環境を乗り越えるためのサービスデザインを支援します。

※サービスデザインとは、モノのデザインに留まらず、顧客体験の価値に重点を置いて、事業/サービスを創り出す手法。

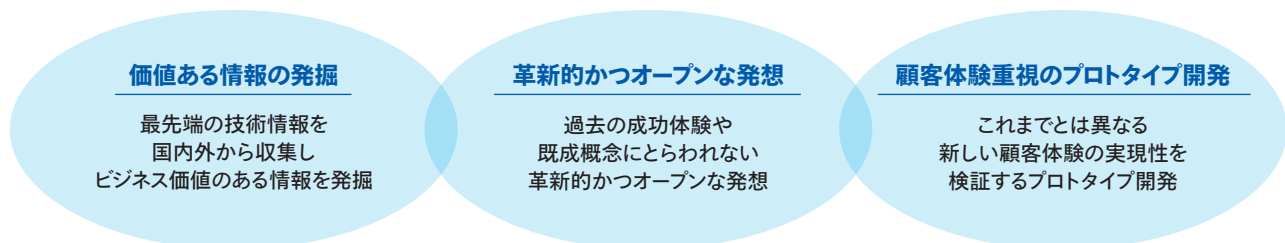
## サービスデザインのステップ

低価格で大量データの高速処理が可能となった現在のデジタル技術は、既存のサービスを改善するレベルから、企業として未知の領域に進出するための事業創造のレベルまで、幅広い活用が期待でき、様々な業界で必要性の高まりを見せています。



## 成功のポイント

サービスデザインの成功の鍵を握るのは、「革新的かつオープンな発想を行うために、価値ある情報を発掘し、新しい顧客体験を創造することに重点を置いたプロトタイプの開発と検証」であり、その取り組みを推進するスピードも重要となります。



## デジタルを活用したサービスデザイン支援の特長

### 特長1 最先端の技術情報を国内外から収集し、価値ある情報を発掘

新たな顧客体験を創造するサービスデザインの実現に向けて、様々なアイデア、先進技術、それらを持つ企業とのマッチングや協働を支援します。

アビームコンサルティングが持つ、シリコンバレーのネットワークによるスタートアップ企業の活用が可能です。

また、欧州地域のアライアンスパートナーである BearingPoint 社が持つインキュベーションセンター (Le Village) を通じて、ヨーロッパのスタートアップ企業の活用が可能です。



### 特長2 過去の成功体験や既成概念にとらわれない、革新的かつオープンな発想を支援

過去の成功体験は、組織を硬直化させたり、思考停止をもたらす場合があります。これまでにない発想のサービスを実現するためには、顧客体験の創造が最も重要であり、表面的な機能やデザインの新しさは重要ではありません。

既にあるモノ・技術・サービスを組み合わせることで顧客体験を創造できるケースもあるという発想にも目を向け、「新しさ」にこだわりすぎて前に進めないという状態に陥ることを避けるべきです。

アビームコンサルティングは、サービスデザインの核となる「顧客体験の創造」に重点を置いたプロジェクトの推進をサポートします。

### 特長3 プロトタイプによる新しい顧客体験の開発と実現性の検証

Powered by Orange

モック／プロトタイプの開発により、アイデアを形(モノ・コト)にし、実現性の検証を支援します。

#### クライアント企業様のメリット

1. スピーディーなプロトタイプ開発が可能
2. ハードウェア、ネットワーク、ソフトウェアに一貫性を持たせた開発が可能
3. ラボ型のため、開発中に仕様や要件の変更が可能

#### プロトタイプ開発(例)



鍵の開錠にスマホを使用し、荷物の預け入れ・受け取りの通知もチェックできる次世代宅配ボックス



カメラ付きセンサーボールを活用した駐車場IoTソリューション



パスポートを読み込ませるだけで免税手続き書類を発行する、訪日外国人観光客向けセルフサービス端末

## 主な実績

アビームコンサルティングは、様々なアイデアの立案や先進技術の活用を通じて、クライアントのサービスデザインの実現を支援しています。

| クライアント企業 | プロジェクト概要               | 実施効果  |
|----------|------------------------|---|
| 大手ネット銀行  | スマホを利用した顧客経験価値の新たな創造   | スマホアプリの利用者数の増加、利用者の利便性・満足度の向上                     |
| 国内航空会社   | 新たな顧客体験の創造に向けたサービスデザイン | 顧客経験の浅い層に対するブランドロイヤリティ向上と機内の楽しみの醸成、リピート搭乗のきっかけに貢献 |