センコービジネスサポートのDX戦略



トップメッセージ

<基本方針>

当社はビジネス環境の変化を先取りしてお客様の二ーズを的確にとらえ、信頼されるパートナーとして成長し続けることを目指しています。

これまでもRPAやAI-OCRなどのデジタル技術を使って業務の高度化と生産性向上に取り組んでまいりましたが、この度、これらの活動を全社的な取り組みとして「DX戦略」として再構成し、公表致します。

<DX戦略>

当社は経営資源を重点的に投入することにより、DX人材の育成、デジタル技術による業務改善、データ活用による事業変革、新しいビジネスモデルの創出を実現し、これらを通じて顧客満足ならびに企業価値の向上を目指します。

センコービジネスサポート株式会社 代表取締役社長 森岡 直人

- 1. センコービジネスサポートが目指す姿
- 2. センコービジネスサポートのDX戦略
- 3. DX推進体制
- 4. DX推進人材育成
- 5. IT環境整備
- 6. 成果指標

1. センコービジネスサポートが目指す姿

私たちはビジネス環境の変化を先取りし、お客様の二ーズを的確にとらえて、常にお客様にとって何がベストかを考え、皆様の真のパートナーとして成長することを目指しています。

The Professional Partner "SBS" ~信頼をつむぎ、真心をこめて~

センコービジネスサポート株式会社

事務代行事業

給与事務代行/経理事務代行/貿易事務 補佐/請求業務代行

・事務コストの削減・処理の早期化・電子化

データプリントサービス事業

用紙調達・保管/印刷・印字・封入・封緘/ 配送・発送代行/ヘルプデスク/広告作成

・印刷コストの削減・発送業務の削減

コンタクトセンター事業

インバウンド/アウトバウンド/受注代行/通販 バックヤード代行/応対品質研修

- ・受付コストの削減
- ・顧客満足度アップ

ITソリューション事業

DX推進支援/システム販売代理店/ECサイト 構築運営/システム開発

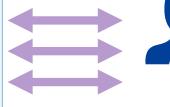
> ・DXの推進 ・業務の効率化

サービス提供体制

- ✓ 弊社のBPOサービスは、各業務プロセスを分析し、効率的な運用がな されるよう、常に最適化を図っております。
- ✓ すべての業務に専属のDX担当者を配置し、DB、RPA、AI-OCR、自動応答システムをはじめ、その他システム開発などによる品質および生産性を追求した改善サイクルを継続的に実施することで、高品質かつ迅速なサービス提供を可能にしています。

サービス

お客様(お取引先様)





ご提供価値

サービス内容

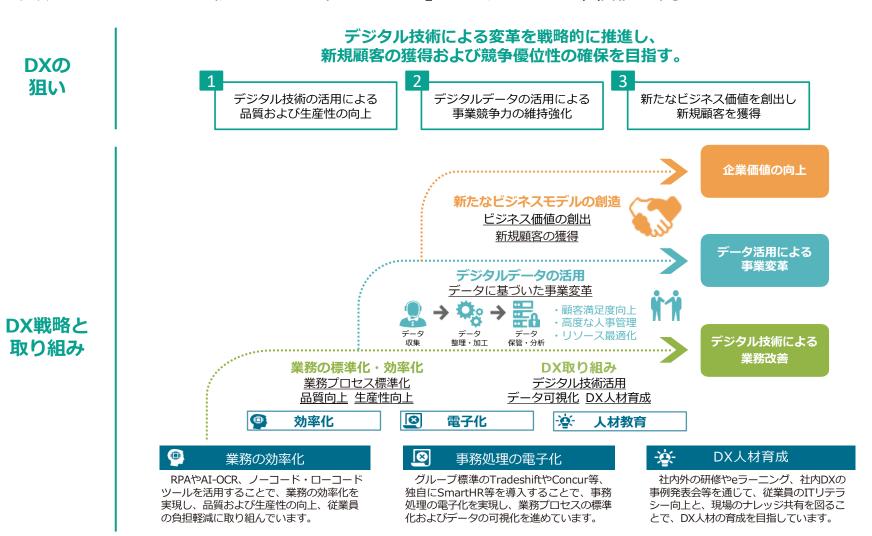
✓ 幅広い業務内容で、専門性の高 いスタッフによるきめ細やかなBPO サービスを通して、お客様の経営 課題をトータルでお手伝い。

メリット・効果

✓ 業務を標準化・効率化して受託 することにより、お客様のコストを下 げると同時に社員様の負担が軽 減され、コア業務に専念することが 可能となります。

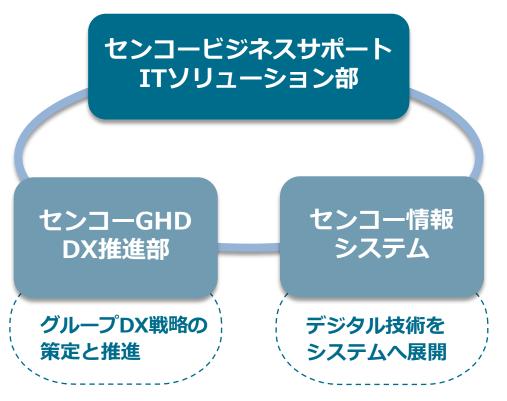
2. センコービジネスサポートのDX戦略

デジタル技術活用およびDX人材育成によって業務改善を行い、デジタルデータに基づいた事業変革を実現することで、「新たなビジネスモデル」を創造し、企業価値を向上させる。



3. DX推進体制

ITソリューション部を中心に、センコーGHDのDX推進部やセンコー情報システムなど、DXの取り組みに関わる各グループ会社・部門と組織横断的に連携を強化。



社内体制

- ・社内のシステム開発/整備、社内インフラの強化/保守のため「ITソリューショングループ」を設置(2019/4/1)
- ・社内のシステム導入・展開の加速化およびITリテラシーの向上を図るため、ITソリューショングループを「ITソリューション部」に格上げ。(2020/4/1)
- ・DXによるサービス、ビジネスの変革を社内に推進し、さらなる業務効率化を目的とした「社内DX担当」と、お客様のDX化をサポートすることに傾注する「社外DX担当」を新たに設置。(2024/4/1)

グループ各社との連携の仕組み (グループDX会議)



DX推進担当役員とグループ各社DX推進責任者が参加し、 グループ全体のDX戦略推進・経営管理機能強化・IT基盤 整備等議論を定期的に開催

4. DX推進人材育成

センコービジネスサポートでは、従業員のITリテラシー向上や、ナレッジの共有に取り組み、 事業・業務に精通し、デジタル技術を活用した新しい提供価値を創造できる人材を育成。

目指す DX推進人材像

DXによる業務改善、事業変革、企業価値向上の実現に向けて、 以下3つを結び付け、社内を主体的に動かし、成果を出すことのできる人材。

- ①お客様の真のニーズ
- ②我々の持てる資源(業務知識・アイデア)
- ③デジタル技術

DX人材育成のステップ

Step3.

ビジネス課題の 解決や新事業 創造をめざす

概要

- ・顧客への価値提供に向けた実践
- ・実践を通じた部署および社内への伝播

• 業務プロセスの課題解決に向けた実践

Step2.

実事例を通じて 職場でのIT活用を 推進する

- 業務プロセスを整理して課題を考える
- デジタル技術を用いた解決策を検討する
- 顧客への価値提供を考える

Step1.

IT活用の基礎を学ぶ

- •研修およびeラーニングによる学習機会の提供
- 社内DX事例発表会によるナレッジの共有
- 社内に潜在するデジタル人材発掘

5. IT環境整備

センコービジネスサポートのDX戦略実現に向け、IT環境整備として取り組むべきテーマを設定

- ①脱レガシーシステム
 - レガシーシステムから脱却し、クラウドシステムにシフトする。
- ②グループ情報共有基盤の活用

センコーグループ標準の情報共有基盤を活用して、社内外の情報共有と働き方DXを推進する。

③データガバナンスの強化

社内共通システムによるデータの収集・標準化を推進し、データ活用へ繋げる。

①脱レガシーシステム



②グループ情報共有基盤の活用



③データガバナンスの強化



6. 成果指標

DX戦略の達成度を測るための指標を設定

DXで実現したいこと

主な定量指標

企業価値の向上	・ビジネス価値の創出・新規顧客の獲得	・1人あたり、時間あたりの生産量・新規顧客獲得割合
データ活用による事業変革	・データ活用の実施・リソースの最適化による利益率の向上	・データ活用テーマの数・業務別利益率
デジタル技術による業務改善	・デジタル技術による品質、生産性の向上	・品質クレーム件数・効率化による削減時間
共通	・デジタル技術による業務の標準化 ・DX人材の育成および確保	・社内標準システムの数・IT、情報処理の資格取得者数